

REGULAMIN USŁUG WYJAZDOWYCH

ELTE-S Sp. z o.o.

Opublikowany: 04.08.2025 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 wyjazdowych 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.
2. Klient: Podmiot korzystający z usług wyjazdowych świadczonych przez Usługodawcę.
3. Usługi wyjazdowe: Usługi świadczone przez Usługodawcę w miejscu wskazanym przez Klienta, wymagające fizycznej obecności przedstawiciela Usługodawcy.
4. Godziny robocze: Czas od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00–16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. Dzień roboczy: Każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§3 Zakres usług

1. Usługodawca świadczy usługi wyjazdowe 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 w miejscu wskazanym przez Klienta, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i zakresu prac.

3. Zgłoszenia przyjmowane są mailowo, telefonicznie (z potwierdzeniem mailowym) lub osobiście w godzinach roboczych.
4. Realizacja usług odbywa się w godzinach roboczych, chyba że strony uzgodnią inaczej.

§4 Warunki realizacji i wynagrodzenie

1. Stawka za każdą rozpoczętą godzinę pracy wynosi 280 zł netto.
2. Usługi realizowane poza godzinami roboczymi oraz w weekendy są płatne podwójnie.
3. Czas pracy liczony jest od momentu przybycia przedstawiciela Usługodawcy na miejsce realizacji usługi do jej zakończenia, z zaokrągleniem do pełnej godziny.
4. Minimalna opłata za usługę wyjazdową niezależnie od rzeczywistego czasu trwania usługi wynosi równowartość 4 roboczogodzin.
5. W kontekście realizacji usług wyjazdowych, dzień roboczy obejmuje 6 roboczogodzin.
6. Dodatkowo, Klient zostanie obciążony kosztami dojazdu:
 - **Na terenie Krakowa i w promieniu do 15 km:** 140 zł netto.
 - **Poza terenem Krakowa:** 2zł netto za 1 km (liczone w obie strony – trasa Kraków – siedziba Klienta – Kraków).
7. 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.
2. Termin realizacji usługi wyjazdowej zostanie uzgodniony z Klientem, z uwzględnieniem dostępności personelu i specyfiki zgłoszenia.

§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:
 - 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 użytkowania sprzętu lub oprogramowania przez Klienta.
 - Niedostatecznej jakości połączenia internetowego po stronie Klienta.
 - Działania siły wyższej lub innych okoliczności niezależnych od Usługodawcy.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez Klienta korzyści, które uzyskałaby, gdyby szkody nie wyrządzono.
4. Całkowita odpowiedzialność Usługodawcy wszelkich tytułów wynikających z Regulaminu oraz obowiązujących przepisów prawa nie przekroczy równowartości 100% wartości wynagrodzenia w okresie ostatnich 3 miesięcy od zgłoszenia szkody.

§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.