

REGULAMIN
WRAZ Z
POTWIERDZENIEM WYGENEROWANIA USŁUGI TELEKONSULTANTA NR

DOTYCZY PROGRAMU

O NUMERZE LICENCJI

OKRES OBOWIĄZYWANIA TELEKONSULTANTA: –

DANE USŁUGOBIORCY

Nazwa firmy:

Nr NIP/VATIN/PESEL:

Adres siedziby: , ,

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady nabywania i świadczenia usług teleKonsultanta.

2. Ilekroć w niniejszym dokumencie jest mowa o:

- 1) **Usługobiorcy** – należy przez to rozumieć podmiot posiadający ważną licencję na korzystanie z Programu Komputerowego oraz korzystający z usług teleKonsultanta na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Usługobiorcą może być osoba fizyczna, osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, do której stosuje się odpowiednio przepisy o osobach prawnych, która zakupiła Program Komputerowy wyprodukowany przez Usługodawcę.
- 2) **Usługodawcy** – należy przez to rozumieć spółkę InsERT S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Jerzmanowskiej 2, NIP: 898-19-45-134, REGON: 932283479, KRS: 0000306888 wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej VI. Wydział Gospodarczy – KRS posiadającej opłacony kapitał zakładowy w wysokości 16.000.000,00 zł.
- 3) **Programie Komputerowym** – należy przez to rozumieć program komputerowy wyprodukowany przez Usługodawcę.
- 4) **Okresie Obowiązkiwania teleKonsultanta** – należy przez to rozumieć okres 365 dni od zakupu teleKonsultanta.
- 5) **Numerze Telefonu teleKonsultanta** – należy przez to rozumieć numer , pod którym dyżuruje specjalista zajmujący się Programem Komputerowym.

§ 2

1. Z dniem zakupu pakietu usług teleKonsultant Usługobiorca nabywa prawo do korzystania z następujących usług specjalistycznej pomocy technicznej oferowanych przez Usługodawcę, a związanych z korzystaniem przez Usługobiorcę z Programu Komputerowego, przez Okres Obowiązkiwania teleKonsultanta.

- a) **Telefoniczne konsultacje ze specjalistami Usługodawcy** – telefoniczne rozwiązywanie problemów związanych z korzystaniem z Programu Komputerowego pod Numerem Telefonu teleKonsultanta. Konsultacje ze specjalistą są możliwe w dni robocze od 8⁰⁰ do 20⁰⁰.
- b) **Oddzwanianie** – w razie braku możliwości natychmiastowego rozwiązania problemu w drodze telefonicznej konsultacji ze specjalistą, specjalista po rozwiązaniu problemu oddzwania do Usługobiorcy na podany przez niego numer telefonu i przekazuje mu żądane informacje bądź sposób rozwiązania postawionego problemu.

2. Zakup i korzystanie z pakietu usług teleKonsultant są możliwe wyłącznie po spełnieniu następujących warunków: zapłacie na rzecz Usługodawcy wynagrodzenia z tytułu zakupu pakietu usług teleKonsultant, zawarciu pomiędzy Usługobiorcą i Usługodawcą umowy licencji na Program Komputerowy oraz po zapoznaniu się i zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu.

3. Poniższe postanowienia niniejszego Regulaminu określają zastrzeżenia co do zasad korzystania z pakietu usług teleKonsultant. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, postanowienia te mają zastosowanie do każdego Usługobiorcy.

4. Pakiet usług teleKonsultant stanowi narzędzie pomocnicze o funkcjonalnościach określonych w niniejszym Regulaminie i ich dokumentacji. Wszelkie decyzje dotyczące sposobu korzystania z usług teleKonsultanta, w tym wykorzystania usług do uzyskania pomocy technicznej, powinny być podejmowane przez Usługobiorcę samodzielnie z uwzględnieniem staranności wymaganej przy prowadzonej przez niego działalności. Usługodawca i pakiet usług teleKonsultant nie mają wpływu na decyzje podejmowane przez Usługobiorcę.

5. Usługi teleKonsultanta są dostarczane i świadczone w stanie „takim, jakie jest”, tzn. nie zostały stworzone do zaspokojenia indywidualnych potrzeb, ani wymagań Usługobiorcy, ale wyłącznie w zakresie i w odniesieniu do Programu Komputerowego. Z zastrzeżeniem ewentualnych odrębnych uzgodnień Stron, procesy rozwoju usług teleKonsultanta zależne są od decyzji Usługodawcy. W związku z powyższym Usługodawca nie składa Usługobiorcy żadnych zapewnień czy gwarancji w zakresie możliwości osiągnięcia przez Usługobiorcę zamierzonego przez niego celu biznesowego, gospodarczego, prawnego, technicznego czy jakiegokolwiek innego.

6. Wszelkie treści lub informacje przedstawiane przez Usługodawcę w pakiecie usług teleKonsultant lub w związku z usługami teleKonsultanta mają charakter wyłącznie informacyjny i nie stanowią porady prawnej, technicznej, podatkowej, księgowej, finansowej czy jakiegokolwiek innej o podobnym charakterze, ponieważ dotyczą one wyłącznie Programu Komputerowego. Nie powinny być one wykorzystywane przez Usługobiorcę jako sugestia lub ocena osoby posiadającej stosowne uprawnienia zawodowe w danej dziedzinie w zakresie podjęcia przez Użytkownika określonej czynności faktycznej lub prawnej. W celu uzyskania porady prawnej, technicznej, podatkowej, księgowej, finansowej czy innego rodzaju, która nie dotyczy Programu Komputerowego, Usługobiorca powinien każdorazowo skonsultować się z osobą posiadającą stosowne uprawnienia zawodowe w danej dziedzinie.

7. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i godzi się z tym, że korzystanie z usług teleKonsultanta odbywa się w trybie wskazanym przez Usługodawcę.

8. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że na świadczenie i funkcjonowanie usług teleKonsultanta wpływ mogą mieć różne czynniki pozostające poza usługami teleKonsultanta i/lub Programem Komputerowym, w tym współdziałanie z innymi programami komputerowymi, sterownikami poszczególnych podzespołów komputerów, z przeglądarkami www, jak i współgranie z innymi urządzeniami, w tym sieciami lokalnymi czy siecią Internet. W związku z powyższym Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, iż mogą zachodzić okoliczności wpływające na świadczenie i funkcjonowanie usług teleKonsultanta pozostające poza zakresem odpowiedzialności Producenta, a wynikające z wyżej wymienionych okoliczności, co do których nie jest możliwe wyczerpujące ich zbadanie oraz zapobieganie ewentualnym nieprawidłowościom funkcjonowania i świadczenia usług teleKonsultanta ze względu na nie. W związku z powyższym żadnego postanowienia niniejszego Regulaminu, jak również żadnego elementu treści stron internetowych należących do Usługodawcy, nie należy odczytywać jako gwarancji prawidłowego świadczenia i funkcjonowania usług teleKonsultanta, a Usługobiorca pomimo braku takiej gwarancji samodzielnie podejmuje decyzję o skorzystaniu z usług teleKonsultanta, mając przede wszystkim na uwadze, że usługi teleKonsultanta nie zostały zaprojektowane w sposób zapewniający optymalne ich funkcjonowanie.

9. Przed skorzystaniem z pakietu usług teleKonsultant Usługobiorca powinien każdorazowo podjąć wszelkie wymagane czynności dostosowawcze, konfiguracyjne i sprawdzające, w tym w szczególności w zakresie weryfikacji obowiązującego stanu prawnego oraz wynikających z niego obowiązków ciążących na Usługobiorcy. Prawidłowe korzystanie przez Usługobiorcę z usług teleKonsultanta powinno polegać na wcześniejszym odpowiednim przetworzeniu, uzupełnieniu i dostosowaniu danych w Programie Komputerowym w zależności od indywidualnych potrzeb Usługobiorcy, charakteru, okoliczności i warunków danej czynności faktycznej lub prawnej, jaką zamierza wykonać lub wykonuje, a także celów oraz skutków, jakie spodziewa się osiągnąć w wyniku podjętej lub zamierzonej czynności. Usługobiorca powinien w każdym przypadku zweryfikować także kompletność oraz zgodność danych objętych usługami teleKonsultanta i Programem Komputerowym w związku ze stanem faktycznym oraz obowiązującymi przepisami prawa.

§ 3

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy jest Usługodawca, który przetwarza dane osobowe Usługobiorcy zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, a w szczególności na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO jako niezbędne w celu wykonania niniejszej umowy na usługi teleKonsultanta, a także zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO jako niezbędne dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Usługodawcę w szczególności w zakresie marketingu bezpośredniego. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do wykonywania niniejszej umowy. Pomimo dobrowolności, konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości wykonywania niniejszej umowy.

2. Usługodawca stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane osobowe Usługobiorcy przed udostępnieniem ich osobom nieupoważnionym, utratą czy uszkodzeniem.
3. Do przetwarzania danych osobowych po stronie Usługodawcy dopuszczone są wyłącznie osoby posiadające aktualne i ważne upoważnienie, zgodne z art. 29 RODO oraz przeszkolone z zakresu przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.
4. Usługobiorca, akceptując niniejszy Regulamin, oświadcza, że znany jest mu fakt, iż administratorem danych osobowych Usługobiorcy jest Usługodawca, tj. InsERT S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Jerzmanowska 2 54-519 oraz że zapoznał się z informacjami przekazanymi mu przez Usługodawcę zgodnie z art. 13 – 22 RODO: Użytkownik ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych, jeśli uzna, że przetwarzanie danych osobowych przez Producenta narusza przepisy o ochronie danych osobowych. Przetwarzane przez Producenta dane osobowe Użytkownika nie będą przekazywane do państw trzecich. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. W zakresie, w jakim wykorzystanie podanych przez Użytkownika informacji opiera się na udzielonej przez Użytkownika zgodzie, Użytkownik ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
5. Dane podane przez Użytkownika będą przetwarzane przez Producenta w celu prawidłowej realizacji usługi teleKonsultanta przez okres obowiązywania niniejszej umowy lub do momentu wniesienia sprzeciwu lub cofnięcia zgody, o ile była ona podstawą przetwarzania danych Usługobiorcy.
6. Dane przetwarzane przez Usługodawcę nie są przekazywane do państw trzecich. Dane Użytkownika nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.
7. Producent wyznaczył Inspektora Ochrony Danych osobowych z którym skontaktować się można poprzez adres iod@insert.com.pl

§ 4

1. Usługodawca dąży do należytej staranności w celu zapewnienia prawidłowego świadczenia usług teleKonsultanta, z zastrzeżeniem uwzględnienia innych postanowień Regulaminu.
2. Usługodawca udostępnia Usługobiorcy adres poczty elektronicznej i/lub numer telefonu Usługodawcy służący do przesyłania zapytań i reklamacji dotyczących świadczenia usług teleKonsultanta.
3. Zgłoszone reklamacje dotyczące pakietu usług teleKonsultanta zostaną rozpatrzone niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni roboczych liczonych od otrzymania ich przez Usługodawcę, a w sprawach skomplikowanych – nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych. Odpowiedź Usługodawcy na reklamację zawierać będzie wskazanie, czy Usługodawca uznaje reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją załatwić lub informację o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska. Reklamacje dotyczące innych usług i programów Usługodawcy zgłaszane są na zasadach odrębnie określonych.
4. Z zastrzeżeniem szkody wyrządzonej Usługobiorcy przez Usługodawcę umyślnie, odpowiedzialność Usługodawcy względem Usługobiorcy ograniczona jest do straty rzeczywistej, a jednocześnie do kwoty równej uiszczonej przez Usługobiorcę z tytułu zakupu pakietu usług teleKonsultanta.
5. W zakresie, w jakim ma to zastosowanie, z uwzględnieniem pozostałych postanowień niniejszego Regulaminu, odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękopisów oraz z tytułu wad i usterek utworów wchodzących w skład pakietu usług teleKonsultanta jest wyłączona.

§ 5

1. Poza przypadkami wyraźnie określonymi w niniejszym Regulaminie, odstąpienie od umowy zakupu pakietu usług teleKonsultanta przez Usługobiorcę jest wyłączone.
2. Usługobiorca będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, który dokonuje zakupu usług teleKonsultanta w celu związanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą, ale nie posiadającego charakteru zawodowego, może odstąpić od umowy zakupu usług teleKonsultanta zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Usługodawcy w ciągu 14 dni od ich zakupu bez podania przyczyny z zastrzeżeniem wyjątków określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy i wskazanych poniżej. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na formularzu ustawowym lub w dowolnej formie zgodnie z treścią art. 27 ustawy o prawach konsumenta poprzez wysłanie oświadczenia na adres siedziby albo adres mailowy

Usługodawcy: office@insert.com.pl. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie przez Usługobiorcę oświadczenia o odstąpieniu do umowy zakupu usług teleKonsultanta przez upływem ww. terminu.

3. Prawo do odstąpienia od umowy na zakup usług teleKonsultanta zawartej na odległość nie przysługują Usługobiorcy w przypadkach wymienionych w przepisach ustawy o prawach konsumenta, w przypadku gdy:

3.1. Usługodawca za zgodą Usługobiorcy wykonał w pełni usługę/usługi, zaś Usługobiorca został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy i/lub

3.2. Usługobiorca wyraził zgodę na rozpoczęcie korzystania z usług teleKonsultanta, w tym na dostarczanie treści cyfrowych przed upływem terminu do odstąpienia od umowy na zakup usług teleKonsultanta oraz został poinformowany przez Usługodawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

4. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy przez Usługobiorcę, Usługodawca zwraca Usługobiorcy opłatę uiszczoną z tytułu zakupu usług teleKonsultanta.

§ 6

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z ważnych powodów i przy zachowaniu procedury wskazanej poniżej. Za ważne powody zmian Regulaminu Strony uznają w szczególności: zmiany w usługach teleKonsultanta, zmiany zakresu działalności prowadzonej przez Usługodawcę oraz zmiany w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. W przypadku, gdy Usługobiorca nie wyraża zgody na zmianę Regulaminu, powinien złożyć oświadczenie Usługodawcy o odmowie zgody na wprowadzenie zmian Regulaminu na piśmie pod rygorem nieważności w ciągu 14 dni od otrzymania powiadomienia od Usługodawcy zgodnie z postanowieniami poniżej. Jeżeli Usługobiorca nie złoży odmowy w wyznaczonym terminie i formie, przyjmuje się, że wyraził zgodę na nowe postanowienia Regulaminu.
3. Usługodawca powiadomi Usługobiorców o zmianach w Regulaminie przed ich wejściem w życie poprzez informację wysłaną na adres poczty internetowej podany przez Usługobiorcę w trakcie zakupu lub – w przypadku niepodania przez Usługobiorcę adresu poczty internetowej – poprzez pismo informacyjne o wprowadzonych zmianach w Regulaminie przesłane na adres korespondencyjny Usługobiorcy. Zawiadomienie Usługobiorcy uznaje się za dokonane skutecznie po upływie 14 dni od powiadomienia.
4. Usługobiorcy, którzy w wyznaczonym terminie i formie odmówili zgody na nowe brzmienie Regulaminu, mogą korzystać z pakietu usług teleKonsultanta na dotychczasowych zasadach, aż do upływu terminu, na jaki umowa została zawarta, chyba że z treści zawiadomienia o zmianie Regulaminu będzie wynikać, że wobec odmowy zgody Usługobiorcy umowa ulega rozwiązaniu.
5. W zakresie dozwolonym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, jeśli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest lub stanie się nieważne, nieskuteczne lub niewykonalne z jakiegokolwiek powodu, taka nieważność, bezskuteczność lub niewykonalność nie będzie mieć wpływu na pozostałe postanowienia Regulaminu, które pozostaną w mocy. W powyższym przypadku Strony dołożą starań, aby w dobrej wierze zastąpić takie postanowienia odpowiednimi postanowieniami mającymi takie same skutki gospodarcze, odzwierciedlającymi wspólny zamiar Stron i cel Regulaminu.
6. Wszelkie spory wynikające z umowy o świadczenie usług teleKonsultanta rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy. W przypadku Usługobiorców będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, którzy dokonują zakupu usług teleKonsultanta w celu związanym bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą, ale nie posiadającego charakteru zawodowego, sprawy sporne rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo i rzeczowo zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami.
7. Regulamin oraz wszelkie jego zmienione/uaktualnione wersje publikowane są na stronie pod adresem https://www.insert.com.pl/dla_uzytkownikow/regulaminy.html
8. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2023 roku.