

Regulamin usług Intelitech

Bieżące wydanie: #19 z dnia 2007-11-01: www.intelitech.pl/regulamin.pdf

Historia wydań:

#18 z dnia 2006-12-15: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20061215.pdf>
 #17 z dnia 2006-12-05: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20061205.pdf>
 #16 z dnia 2006-12-01: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20061201.pdf>
 #15 z dnia 2005-12-01: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20051201.pdf>
 #14 z dnia 2004-12-30: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20041230.pdf>
 #13 z dnia 2004-12-19: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20041219.pdf>
 #12 z dnia 2004-07-21: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20040721.pdf>
 #11 z dnia 2004-06-30: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20040630.pdf>
 #10 z dnia 2004-06-26: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20040626.pdf>
 #09 z dnia 2004-06-19: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20040619.pdf>
 #08 z dnia 2004-06-18: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20040618.pdf>
 #07 z dnia 2004-06-17: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20040617.pdf>
 #06 z dnia 2004-06-15: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20040615.pdf>
 #05 z dnia 2004-06-03: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20040603.pdf>
 #04 z dnia 2004-05-27: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20040527.pdf>
 #03 z dnia 2004-05-26: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20040526.pdf>
 #02 z dnia 2004-05-11: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20040511.pdf>
 #01 z dnia 2002-08-12: <http://www.intelitech.pl/regulamin/20020812.pdf>

1. Postanowienia ogólne

1.1 Niniejszy dokument określa ogólne zasady świadczenia usług przez firmę INTELITECH Maciej Zagozda (Polska) lub przez firmę INTELITECH Maciej Zagozda (Wielka Brytania) lub usług świadczonych przez Macieja Zagozdę osobiście. Celem niniejszego dokumentu jest wyjaśnienie w sposób przejrzysty i czytelny zasad polityki jakości stosowanej przez INTELITECH oraz zapewnienia najwyższej jakości obsługi.

1.2 Wymienione podmioty lub jeden podmiot właściwy nazwane będą w dalszej części dokumentu INTELITECH. Niniejszy regulamin ma zastosowanie w każdej sytuacji i zakresie, w którym szczegółowa umowa pomiędzy INTELITECH, a Klientem nie stanowi inaczej. W szczególności Regulamin znajduje zastosowanie dla usług świadczonych drogą elektroniczną realizowanych za pomocą jednej lub wielu stronach internetowych należących do INTELITECH, na których treść niniejszego regulaminu jest publikowana.

1.3 Podstawowe usługi INTELITECH świadczone są od godziny 10:00 do 18:00. Usługi programistyczne oraz niektóre usługi specjalistyczne świadczone są wyłącznie w siedzibie INTELITECH. Pozostałe usługi mogą być świadczone są w miejscu i godzinie ustalonej pomiędzy INTELITECH, a Klientem, z zastrzeżeniem iż INTELITECH pobiera opłatę za: każdy kilometr drogi dojazdu do miejsca siedziby Klienta lub miejsca przez niego wyznaczonego oraz drogi powrotnej,

wszelkie dodatkowe koszty komunikacyjne i zakwaterowania zgodnie z realnymi kosztami poniesionymi w wyniku świadczenia usług poza miejscem siedziby.

1.4 INTELITECH udostępnia elektroniczny formularz kontaktowy dostępny w sekcji Kontakt na stronie internetowej INTELITECH w celu rejestrowania: wszelkich zamówień usług, zgłoszeń serwisowych, sugestii Klientów oraz reklamacji. INTELITECH udostępnia formularz przez 24 godziny na dobę dla wszystkich Klientów. INTELITECH zastrzega iż, poza drogą pisemną, wszystkie rodzaje zgłoszeń są akceptowane wyłącznie za pośrednictwem elektronicznego formularza kontaktowego.

1.5 Klient INTELITECH akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na traktowanie elektronicznego kanału komunikacji (formularz kontaktowy lub e-mail) na równi z drogą pisemną. INTELITECH będzie wykorzystywać do komunikacji wyłącznie adres e-mail sprecyzowany odpowiednio: w formularzu kontaktowym, formularzu zamówienia usługi lub formularzu przyjęcia zgłoszenia.

1.6 Klient posiadający umowę o świadczenie usług o charakterze stałym typu STANDARD zobowiązany jest do wyznaczenia osoby lub grupy osób uprawnionych i odpowiedzialnych za formułowanie zgłoszeń lub zamówień wszelkiego typu w imieniu Klienta. Osoba upoważniona do reprezentowania Klienta może czasowo upoważnić inną osobę do realizowania zgłoszeń w imieniu Klienta jednocześnie informując INTELITECH o udzieleniu takiego upoważnienia.

1.7 Zgłoszenia dotyczące usług lub produktów i zamówienia usług lub produktów składane w imieniu Klienta przez osoby nie będące upoważnionymi przez Klienta nie będą przyjmowane przez INTELITECH. Brak przyjęcia zgłoszenia nie musi być wyjaśniony Klientowi, jednakże w przypadku kiedy taka sytuacja zaistnieje INTELITECH postara się doprowadzić do rozwiązania takiego problemu.

1.8 Wszyscy Klienci bez względu na sposób zgłoszenia oraz wariant posiadanej umowy otrzymują gwarancję poufności danych i informacji przetwarzanych przez INTELITECH na czas trwania umowy oraz po jej zakończeniu. INTELITECH informuje iż wszystkie dane klientów przetwarzane przez INTELITECH przechowywane są w profesjonalny sposób.

1.9 Klienci posiadają prawo wglądu, modyfikacji oraz usunięcia wszelkich danych gromadzonych przez INTELITECH na ich temat. Dane udostępniane lub modyfikowane są na pisemne życzenie Klienta. Wszystkie dane przetwarzane przez INTELITECH podlegają szyfrowaniu oraz regularnej kopii bezpieczeństwa. INTELITECH informuje iż zapewnienie absolutnie bezpiecznej i/lub bezbłędnej infrastruktury informatycznej jest niemożliwe.

1.10 INTELITECH przyjmuje odpowiedzialność za należyte i profesjonalne wykonywanie świadczonych usług, z uwzględnieniem obowiązków związanych z dochowaniem tajemnic handlowych, poufności identyfikatorów, haseł, informacji technicznych oraz handlowych na czas świadczenia usług informatycznych oraz po ich zakończeniu.

1.11 INTELITECH nie przyjmuje odpowiedzialności za ewentualnie powstałe straty wynikające z ujawnienia identyfikatorów lub haseł przez Klienta lub osoby trzecie, o ile osoby te nie są pracownikami i nie realizują usług na rzecz INTELITECH w charakterze podwykonawców. W żadnym razie INTELITECH nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikające z przestoju systemów informatycznych, utraty danych lub każdych innych strat wynikających z nieosiągnięcia określonych dochodów przez Klientów.

1.12 Jeżeli szczegółowa umowa nie stanowi inaczej, w przypadkach opisanych poniżej, INTELITECH gwarantuje dostępność usługi telefonicznego przyjmowania zgłoszeń Klientów przez wyznaczonych konsultantów lub za pomocą automatycznego systemu rejestracji połączeń. Maksymalna pojemność skrzynki głosowej dla pojedynczego zgłoszenia wynosi: 1 minuta.

1.13 Jeżeli zgłoszenie telefoniczne wykonane jest na numer telefonu odpowiadającemu produktowi lub rodzajowi zgłoszenia, INTELITECH rozpatrzy zgłoszenie maksymalnie w ciągu czternastu dni roboczych. Jeżeli będzie to możliwe, kontakt zwrotny nastąpi drogą elektroniczną. INTELITECH nie gwarantuje kontaktu zwrotnego drogą telefoniczną. Numery telefonów kontaktowych udostępniane są w sekcji Kontakt na stronie internetowej INTELITECH.

1.14 Jeżeli szczegółowa umowa nie stanowi inaczej, INTELITECH gwarantuje dostępność elektronicznego przyjmowania zgłoszeń od Klientów za pomocą wyznaczonych kont poczty elektronicznej e-mail oferując wzamian formularze kontaktowe, na przykład główny formularz kontaktowy w sekcji Kontakt na stronie internetowej INTELITECH.

1.15 Maksymalna wielkość pojedynczego zgłoszenia wynosi 10 megabajtów. Jeżeli zgłoszenie zostało przekazane elektronicznie, INTELITECH rozpatrzy zgłoszenie maksymalnie w ciągu czternastu dni roboczych. Jeżeli będzie to możliwe, kontakt zwrotny nastąpi drogą elektroniczną. Zgłoszenia przekraczające limit objętości mogą zostać automatycznie wykasowane po otrzymaniu.

1.16 Tam gdzie niniejszy Regulamin lub szczegółowa umowa nie stanowi inaczej, INTELITECH świadczy usługi na ogólnych zasadach Ustawy o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną. INTELITECH dokłada wszelkich starań aby nie tylko spełniać minimalne wymagania dotyczące świadczenia usług drogą elektroniczną oraz minimalne wymagania sprzedaży na odległość i praw konsumenckich, ale również maksymalnie rozszerzać te uprawnienia na korzyść naszych Klientów.

2. Zamówienia usług

2.1 INTELITECH oferuje możliwość zamawiania produktów lub usług i licencji drogą elektroniczną. Nasze systemy pozwalają na przetwarzanie niektórych zamówień w sposób całkowicie automatyczny oraz w niektórych przypadkach błyskawiczną realizację zamówienia lub przygotowanie wysyłki zamówienia.

2.2 Każdy rodzaj automatycznego systemu zamówień przyjmuje postać formularza udostępniającego informację o tym kto dokładnie jest sprzedawcą, jak wygląda realizacja zamówienia. Automatyczne systemy przyjmowania zamówień udostępniają bieżącą treść niniejszego Regulaminu który staje się częścią lub całością zawieranej w tej sposób umowy pomiędzy INTELITECH, a Klientem.

2.3 Zamówienia usług dla klientów nie posiadających umów lub posiadających wszystkie rodzaje umów oprócz umowy typu PREMIUM lub INWESTOR przyjmowane są drogą elektroniczną lub pisemnie. Właściwym formularzem przeznaczonym do przyjmowania zamówień jest formularz kontaktowy w sekcji Kontakt na stronie internetowej INTELITECH lub – tam gdzie to dostępne -

odpowiedni formularz zamówienia usługi lub produktu na stronie odpowiedniej usługi lub produktu INTELITECH.

2.4 Zamówienia usług mogą być przyjmowane lub odrzucane przez INTELITECH w terminie: czternastu dni dla Klientów nie posiadających żadnego rodzaju umowy typu SLA (Service Level Agreement), w terminie dwunastu godzin dla klientów umowy typu STANDARD, sześciu godzin dla klientów umowy typu PREMIUM lub INWESTOR.

2.5 Każdorazowo przyjęcie zamówienia lub jego odrzucenie zostanie potwierdzone zostanie drogą elektroniczną na adres elektroniczny Klienta. Tylko wariant umowy PREMIUM przewiduje możliwość potwierdzenia przyjęcia zamówienia drogą telefoniczną. Identyfikatorem zamawiającego jest adres e-mail i/lub numer telefonu podany podczas zamówienia. Obowiązkiem Klienta jest podawanie prawdziwych i poprawnych danych podczas składania zamówienia w celu jego poprawnej realizacji i obsługi posprzedażowej.

2.6 Przyjęcie zamówienia usługi przez INTELITECH powoduje nadanie unikatowego numeru w centralnym systemie rejestracji zamówień usług, co umożliwia Klientowi śledzenie statusu realizacji zamówienia usługi przy pomocy zapytań drogą elektroniczną bądź – tam gdzie to dotyczy - za pośrednictwem konsultanta INTELITECH drogą telefoniczną. Każdorazowe przyjęcie zamówienia usługi powoduje powiadomienie Klienta o przyjęciu zamówienia oraz przewidywanym czasie i realizacji zamówienia. Koszt realizacji zamówienia uwzględniony jest w cenniku usług i produktów INTELITECH.

2.7 Zamówienie usługi lub licencji wiąże się z automatyczną akceptacją „Regulaminu świadczenia usług Intelitech” oraz aktualnego „Cennika usług Intelitech” oraz zgodą Klienta na akceptowanie faktur VAT bez podpisu odbiorcy tam gdzie sprzedawcą jest płatnik podatku VAT.

2.8 Po wykonaniu usługi, dostarczeniu produktu lub licencji Klient zostanie obciążony zgodnie z publicznie dostępnym cennikiem lub indywidualnie przygotowanym kosztorysem przedstawionym w potwierdzeniu zamówienia usługi, o ile wcześniej zaakceptował bądź indywidualny kosztorys bądź publicznie dostępny cennik.

2.9 Alternatywnie Klient zostanie zwolniony z opłaty za zamówiony produkt, licencję lub usługę, o ile wynika to jednocześnie bezpośrednio z postanowień innej umowy pomiędzy INTELITECH, a Klientem zawartej pisemnie lub udostępnej publicznie ofercie przez INTELITECH.

2.10 Rozpoczęcie wykonywania zamówienia usługi złożonego przez Klienta nie posiadającego żadnego rodzaju umowy SLA (Service Level Agreement) możliwe jest tylko i wyłącznie w przypadku akceptacji kosztorysu przedstawionego w odpowiedzi INTELITECH na złożone zamówienie oraz zdeponowaniu połowy wycenionego kosztu usługi na wskazanym rachunku INTELITECH w formie zaliczki. Czas realizacji zamówienia sprecyzowany w kosztorysie liczony jest od dnia wpływu zaliczki na rachunek bankowy.

2.11 Złożenie zamówienia przez osobę prawną lub osobę fizyczną powoduje zachowanie danych dotyczących Zamawiającego oraz zamówienia w bazie danych zarządzanej przez INTELITECH. Baza danych prowadzona jest w celu realizacji zamówienia oraz prowadzenia obsługi posprzedażowej.

Wgląd i modyfikacja tych danych realizowana jest na zasadach ogólnych określonych w Regulaminie i/lub Ustawie o Ochronie Danych Osobowych.

2.12 Przekazanie do INTELITECH informacji dotyczących nazwy, adresu, adresu elektronicznego i/lub numeru telefonu Klienta wiąże się z wyrażeniem zgody na otrzymywanie przez Zamawiającego informacji technicznych lub handlowych specyficznych dla zamawianego produktu/licencji lub usługi INTELITECH, jak również ważnych informacji dotyczących dostrzeżonych błędów i dostępnych aktualizacji dotyczących zamówionego produktu/licencji lub usługi INTELITECH.

2.13 Anulowanie złożonego zamówienia przez Klienta możliwe jest za pomocą formularza kontaktowego na stronie zamawianego produktu/licencji lub usługi INTELITECH, a jeżeli taki nie występuje za pomocą ogólnego formularza kontaktowego w sekcji Kontakt na stronie internetowej INTELITECH.

2.14 Zamówienia dla których przewidzianą formą płatności jest przedpłata mogą być anulowane w każdym momencie przed rozpoczęciem realizacji usługi lub rozpoczęciem dostawy produktu lub udostępnieniem licencji. W pozostałych przypadkach, jeżeli realizacja usługi lub dostawy produktu lub udostępnienia licencji została rozpoczęta, a odrębna umowa nie stanowi inaczej, anulowanie zamówienia nie jest możliwe. Niniejszy zapis nie ogranicza ogólnych praw konsumenckich przysługujących Klientom INTELITECH.

2.15 Osoby prawne oraz osoby fizyczne mogą uzyskać dostęp do zgromadzonych i przetwarzanych informacji w bazie danych INTELITECH na podstawie żądania złożonego listownie lub elektronicznie. Udzielenie informacji na drodze listownej możliwe jest po wskazaniu pełnej nazwy zamawiającego oraz adresu korespondencyjnego, na drodze elektronicznej możliwe jest po sprecyzowaniu zwrotnego adresu elektronicznego i weryfikacji składającego dyspozycję.

2.16 Klienci mogą dokonywać zmian w danych zachowanych w bazie danych INTELITECH lub żądać ich częściowego lub całkowitego usunięcia. Żądanie usunięcia danych Zamawiającego zawsze możliwe jest poprzez dyspozycję złożoną za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się w sekcji Kontakt na stronie internetowej INTELITECH. Za dokonanie modyfikacji lub usunięcia danych INTELITECH nigdy nie pobiera opłaty.

3. Ogólne usługi doradcze

3.1 Świadczone usługi doradztwa informatycznego INTELITECH realizowane są za stałą stawką godzinową określoną jako "Usługa doradcza" w "Cenniku usług Intelitech", obciążając Klienta za każdą faktycznie rozpoczętą godzinę pracy. Przed wyświadczeniem usługi doradczej określona zostanie klasa złożoności problemu i okres przygotowania konsultanta do rozpoznania problemu zgodnie z zapytaniem Klienta. Usługi doradcze świadczone są w siedzibie INTELITECH lub w siedzibie klienta w przypadku osobno dokonanego ustalenia.

3.2 INTELITECH nie ponosi odpowiedzialności za rezultaty świadczonych usług doradztwa, w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za brak efektów biznesowych spodziewanych w ramach zastosowania się Klienta do zaleceń INTELITECH, jeżeli skuteczność zalecanych aktywności zależna

jest od pewnych czynników niezależnych od INTELITECH, np. w zakresie usług takich jak np. strategia marketingowa, pozycjonowanie witryn internetowych, itp.

3.3 Usługi szkoleniowe wykonywane są w ramach przedstawionego Klientowi planu zakładającego przeprowadzenie określonej liczby godzin szkolenia. Jeżeli do przeprowadzenia szkolenia właściwego konieczne będzie powtórzenie, rozszerzenie lub przeprowadzenie innych szkoleń, np. wstępnego szkolenia w zakresie obsługi komputera w celu realizacji szkolenia w zakresie obsługi programu lub jeżeli realizacja szkolenia wymagała będzie rozszerzenia planu godzinowego z innej przyczyny, koszt usługi zostanie zwiększony proporcjonalnie do czasu i złożoności szkolenia.

3.4 Potwierdzeniem prawidłowego wykonania szkolenia jest protokół zdawczo-odbiorczy potwierdzany przez każdego uczestnika szkolenia. Podpisanie karty kontrolnej oznacza iż szkolenie wykonane zostało w sposób właściwy, szkoleny użytkownik otrzymał wszystkie wiadomości, odpowiedzi i porady jakich oczekiwał, a także umiejętności praktyczne przewidziane w zakresie zamówionego szkolenia.

3.5 W przypadku braku uzyskania wymaganego protokołu zdawczo-odbiorczego od wszystkich uczestników szkolenia, cena usługi szkolenia ulega zmniejszeniu proporcjonalnie do liczby brakujących potwierdzeń, jeżeli wina leży po stronie INTELITECH. W pozostałych przypadkach cena usługi szkolenia nie podlega zmniejszeniu.

4. Ogólne usługi marketingowe

4.1 Zamawiający oświadcza iż posiada wszelkie prawa autorskie oraz prawa do znaków towarowych potrzebne do wykonania lub zamieszczenia reklamy przez INTELITECH, a także treść i forma materiałów przekazanych do zamieszczenia w reklamie realizowanej przez INTELITECH nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich lub ogólnych zapisów prawa.

4.2 Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za powyższe naruszenia, w tym w szczególności praw dotyczących własności intelektualnej, wynikających z użycia w reklamie jakiegokolwiek elementu dostarczonego dla INTELITECH przez Klienta niezgodnie z obowiązującym prawem lub w celu niezgodnym z obowiązującym prawem.

4.3 W przypadku dochodzenia od INTELITECH naprawienia szkody lub innych roszczeń przez osobę trzecią w związku z publikacją reklamy lub wykonania jakiegokolwiek usługi, Klient zwróci INTELITECH wszelkie koszty związane z postępowaniem sądowym, ewentualnie zasądzonym odszkodowaniem jak również wszelkie koszty związane z przygotowaniem do takiego postępowania.

4.4 W przypadku opracowania reklamy lub innych materiałów marketingowych przez Klienta, które mają zostać opublikowane lub przetworzone przez INTELITECH Zamawiający udziela INTELITECH nieodpłatnej licencji niewyłącznej z prawem do modyfikacji i udzielenia dalszych licencji na korzystanie przez czas nieokreślony z reklamy lub innych materiałów marketingowych publikowanych lub opracowywanych przez INTELITECH.

4.5 Wykorzystanie przekazanych materiałów przez Intelitech odbywać się będzie na zasadzie utrwalania, zwielokrotnienie techniką fotograficzną, techniką zapisu cyfrowego i innymi dostępnymi

formami reprodukcji, wprowadzenie do pamięci komputera i włączenie reklamy lub materiałów marketingowych do zbioru danych INTELITECH, powszechne publikowanie reklamy lub materiałów marketingowych, w tym w sieci komputerowej i na innych nośnikach przekazu, wprowadzenie do obrotu, tworzenie opracowań, rozpowszechnienie oraz publikację na różnych nośnikach przekazu.

5. Ogólne usługi informatyczne

5.1 W przypadku wszystkich Klientów nie posiadających umowy SLA (Service Level Agreement) lub posiadających umowę inną niż umowa typu PREMIUM, usługi serwisowania sprzętu komputerowego świadczone są tylko i wyłącznie w siedzibie INTELITECH jeżeli ogólny przewidywany czas realizacji usługi informatycznej przekracza jedną godzinę lub jeżeli jej wykonanie wymaga wymiany jakichkolwiek elementów elektronicznych lub zastosowania specjalistycznego sprzętu naprawczo-diagnostycznego. Koszty transportu sprzętu komputerowego do i z siedziby INTELITECH ponosi Klient.

5.2 Konfiguracja i instalacja oprogramowania na komputerach osobistych wykonywana przez INTELITECH odbywać się może wyłącznie na podstawie nośników i licencji dostarczonych przez Klienta. Tylko przekazanie kompletu zawierającego oryginalne nośniki z oprogramowaniem oraz dokumentacją gwarantuje poprawne wykonanie usługi instalacji lub konfiguracji oprogramowania.

5.3 INTELITECH nie ponosi odpowiedzialności (zarówno cywilnej jak i karnej) za instalację lub zwielokrotnianie danych przekazanych przez Klienta w celu skopiowania lub instalacji zgodnie z jego dyspozycją. INTELITECH zakłada że wszystkie nośniki są oryginalne, a Klient posiada prawo do zwielokrotniania lub instalacji ich zawartości. INTELITECH zakłada że zawartość przekazanych przez klienta nośników nie zawiera wad prawnych. Jeżeli przekazane nośniki lub ich zawartość będą budzić podejrzenia co do poprawności powyższych założeń, INTELITECH odmówi wykonania usługi i nie pobierze opłaty za jej realizację.

5.4 INTELITECH nie ponosi odpowiedzialności (zarówno cywilnej jak i karnej) za dane pozostawione siedzibie INTELITECH przez zamawiającego na nośnikach/urządzeniach przekazanych do serwisowania lub konfiguracji lub pozostawionych w innych przypadkach. Wyłączenie odpowiedzialności INTELITECH w wyżej wymienionym zakresie dotyczy czasu konfiguracji lub naprawy oraz czasu magazynowania sprzętu, czyli od momentu przyjęcia sprzętu lub nośników do momentu wydania sprzętu lub nośników.

5.5 INTELITECH zastrzega możliwość usunięcia wszystkich lub niektórych danych zawartych na nośnikach serwisowanego sprzętu komputerowego bez możliwości ich przywrócenia. Klient zamawiający usługę serwisowania sprzętu komputerowego lub oprogramowania komputerowego oświadcza że dysponuje kopią zapasową danych i wyraża zgodę na ewentualne usunięcie wszystkich lub niektórych danych, wliczając zainstalowane oprogramowanie, parametry konfiguracyjne oraz dokumenty utworzone przez użytkowników.

5.6 Wydanie Klientowi sprzętu komputerowego pozostawionego w serwisie lub konfiguracji odbywa się wyłącznie na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego potwierdzającego prawidłowe wykonanie usługi przez INTELITECH lub brak możliwości wykonania zamówionych usług/usługi. Przed wydaniem Klientowi serwisowanego sprzętu komputerowego zostanie umożliwione dokonanie czynności

sprawdzających prawidłowość wykonania usługi serwisowania sprzętu lub oprogramowania komputerowego.

5.7 Wdrożenie oprogramowania lub usługi serwisowania oprogramowania wykonywane są w umówionym dniu na podstawie złożonego zamówienia usługi. Jeżeli usługa wykonywana jest poza siedzibą INTELITECH wówczas na wyznaczony dzień klient zobowiązany jest do zapewnienia warunków technicznych określonych w wymaganiach sprzętowych i wymaganiach systemowych odpowiednich dla oprogramowania, którego usługa dotyczy.

5.8 Jeżeli wykonanie usługi wymaga znajomości specyficznych identyfikatorów lub haseł, powinny one zostać udostępnione w formie pisemnej pracownikowi INTELITECH. W przypadku stwierdzenia niespełnienia powyższych wymagań w momencie realizacji usługi, klient obciążany przewidzianą stawką za usługę serwisową, za czas jaki pracownik INTELITECH spędził na próbie wykonania usługi pomimo braku możliwości jej wykonania.

5.9 Wykonanie usługi informatycznej potwierdzone jest za pomocą protokołu zdawczo-odbiorczego. Za prawidłowe wykonanie usługi rozumie się wykonanie usługi zgodnie z zamówieniem. W przypadku gdy wykonana usługa informatyczna nie odpowiada zamówieniu, Klient zobowiązany jest do dostarczenia informacji lub raportu pozwalających INTELITECH na usunięcie wady i wykonanie usługi poprawnie.

5.10 Uwagi Klienta konieczne do realizacji lub dokonania poprawki w wykonanej usłudze informatycznej powinny mieć charakter ostateczny i zostać sformułowane w sposób prosty i jednoznaczny. Uwagi dotyczące aspektów technicznych powinny uwzględniając metodyki projektowania i analizy odpowiednie dla technik informatycznych.

5.11 Przyjmuje się że Klient zobowiązany jest do sprawdzenia prawidłowej realizacji usługi i/lub zgodnego z umową funkcjonowania oprogramowania które jest instalowane lub serwisowane po wykonaniu usługi zaraz po zakończeniu etapu realizacji usługi zgodnie z ustalonym zakresem oczekiwanej funkcjonalności dla danego etapu realizacji usługi.

5.12 Sprawdzenie prawidłowego działania oprogramowania lub prawidłowej realizacji usługi następuje przed podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego. Jeżeli szczegółowa umowa nie stanowi inaczej, lub jeżeli nie jest to obiektywnie niewykonalne, termin na wyspecyfikowanie przez Klienta niezbędnych zmian w wykonaniu usług wynosi trzy dni robocze, po którym przyjmuje się że Klient nie wnosi zastrzeżeń do realizacji usługi, etapu projektu lub oprogramowania.

5.13 W przypadku konieczności naniesienia poprawek do już zaakceptowanych etapów realizacji usługi informatycznej lub oprogramowania INTELITECH przedstawi osobny kosztorys realizacji tych poprawek. Jeżeli kosztorys zostanie zaakceptowany stają się integralną częścią umowy pomiędzy Klientem a INTELITECH stanowiącą podstawę do zwiększenia wynagrodzenia za realizację projektu.

5.14 W przypadku konieczności naniesienia poprawek do już zaakceptowanych etapów realizacji usługi informatycznej lub oprogramowania oraz braku akceptacji kosztorysu przez Klienta dalsza część projektu zostanie wykonana przez INTELITECH jeżeli to będzie technicznie możliwe i zgodne z początkowo ustaloną specyfikacją oprogramowania.

5.15 W przypadku nie podjęcia pozostawionego sprzętu komputerowego w terminie trzech miesięcy od daty przewidywanego ukończenia usługi serwisowania sprzętu elektronicznego lub powyżej czterech miesięcy, pozostawiony sprzęt elektroniczny staje się własnością INTELITECH z tytułu kosztów jego magazynowania.

5.16 Zgodnie Regulaminem poprawnie zdalnie wykonana usługa informatyczna (na przykład za pomocą techniki Remote Desktop) lub usługa wykonana telefonicznie (na przykład usługa fachowej porady informatycznej) jest taką samą usługą jak usługa wykonana osobiście w miejscu siedziby Klienta lub siedziby INTELITECH poza zastrzeżeniem iż w takim trybie realizacji usługi nie obowiązują koszty dojazdu do miejsca siedziby klienta.

6. Ogólne usługi programistyczne

6.1 Wszystkie usługi programistyczne realizowane są na podstawie odpowiednich projektów przygotowanych według strukturalnych metodyk analizy i projektowania systemów informatycznych. Brak dokumentacji projektowej, brak możliwości utworzenia takiej dokumentacji, okoliczności utrudniające przygotowanie dokumentacji niezależne od INTELITECH lub błędy w dokumentacji dostarczonej przez Klienta, wykryte na dowolnym etapie realizacji systemu informatycznego, mogą być powodem uniemożliwiającym realizację systemu informatycznego przez INTELITECH. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji, INTELITECH nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w funkcjonowaniu tworzonych lub zmienianych systemów informatycznych.

6.2 INTELITECH zastrzega iż w sytuacji opisanej w PKT.1, również w sytuacji w której realizacja systemu informatycznego została wstrzymana, przywrócenie sprawności funkcjonalnej/estetycznej/technicznej, dopasowanie do preferencji klienta i wznowienie lub rozpoczęcie realizacji systemu informatycznego od początku odbędzie się na koszt Klienta. Podstawą zwiększenia ceny usługi w takiej sytuacji będzie kosztorys zawierający koszt modyfikacji dokumentacji projektowej i poprawienia całości lub części systemu informatycznego. Wykonanie zmian w systemie informatycznym zostanie rozpoczęte po całkowitym opłaceniu przez Klienta pełnej kwoty za dotychczas wykonane usługi zgodne z pierwotną specyfikacją.

6.3 Usługi projektowania, tworzenia lub modyfikacji oraz usługi inżynierii systemów informatycznych realizowane są za pomocą projektów tworzonych przez Klienta, INTELITECH lub przez dostawców Klienta. W sytuacji w której jedna z wyżej wymienionych usług zostaje wyłączona z spod realizacji INTELITECH lub wykonawców akredytowanych przez INTELITECH, udzielone wcześniej rabaty lub warunki promocyjne nie mają zastosowania i nie mogą być odniesieniem do jakichkolwiek kalkulacji cen związanych z realizacją zamówionego systemu informatycznego.

6.4 INTELITECH zastrzega iż dostarczana z zewnątrz lub przez Klienta dokumentacja musi być spójna wewnętrznie oraz dostarczona w jednym pakiecie. Dokumentacja powinna zostać dostarczona jednocześnie w formie elektronicznej oraz papierowej, ewentualnie w jednej formie – w formie zamkniętego pakietu podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

6.5 INTELITECH nie gwarantuje wykonania żadnych elementów funkcjonalności zamawianego systemu informatycznego jeżeli elementy te nie zostały wyraźnie i jednoznacznie wyspecyfikowane przez którąkolwiek ze stron. Postanowienie obowiązuje również wówczas jeżeli wykonanie

brakujących, nie wyspecyfikowanych elementów funkcjonalnych systemu informatycznego powoduje ograniczenia lub brak możliwości poprawnego wykorzystywania zamawianego systemu informatycznego.

6.6 W trakcie obowiązywania umowy nie będą akceptowane żadne rozszerzenia i poprawki w dokumentacji systemu informatycznego dostarczane przez Klienta lub jego dostawców, jeżeli zmiany te będą przedstawiane w trybie innym niż pisemny aneks umowy lub zaakceptowany obustronnie kosztorys.

6.7 W przypadku gdy zmiana w dokumentacji nie nastąpiła z inicjatywy INTELITECH, a jest zmianą powodującą konieczność rozbudowy lub dowolnej innej zmiany systemu informatycznego, zastrzega się iż zmianie ulec może umowny koszt realizacji zamawianego systemu informatycznego. Koszt zostanie zmieniony zgodnie z obowiązującym „Cennikiem Usług Intelitech”, o ile strony nie ustalą inaczej.

6.8 Realizacja systemu informatycznego na rzecz Klienta możliwa jest wyłącznie na podstawie umowy pomiędzy INTELITECH a Klientem. INTELITECH zastrzega iż przeniesienie praw autorskich i praw majątkowych może nie być możliwe lub ograniczone ze względu na ochronę wynalazków oraz prawa patentowe przysługujące INTELITECH lub dostawcom INTELITECH. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji, ograniczenie tego rodzaju powoduje stosowny zapis w umowie pomiędzy INTELITECH, a Klientem.

6.9 W przypadku jednostronnego odstąpienia przez Klienta od umowy, Klient zobowiązany jest do zwrócenia INTELITECH elementów dostarczonego systemu informatycznego lub całkowitego usunięcia z posiadanej infrastruktury komputerowej oraz wypłacenia pełnej wartości wynagrodzenia wynikającego z umowy w terminie do 14 dni na podstawie wystawionej faktury VAT lub rachunku.

6.10 Realizacja systemu informatycznego odbywa się na drodze partnerskiej współpracy pomiędzy INTELITECH a Klientem. W przypadku braku możliwości udzielania wsparcia przez Klienta na rzecz INTELITECH w celu realizacji umowy przez okres przekraczający czternaście dni roboczych, Klientowi i INTELITECH przysługują prawa przewidziane odpowiednimi zapisami Kodeksu Cywilnego.

6.11 W przypadku przekroczenia umownego terminu na wdrożenie systemu informatycznego zawinionego przez INTELITECH, Klientowi przysługuje możliwość obniżenia ceny wartości systemu informatycznego o 0,33% za każdy dzień od umownego terminu przekazania systemu informatycznego do faktycznego terminu jego przekazania. Jeżeli termin zwłoki zawinionej przez INTELITECH przekroczy sześćdziesiąt dni, Klient może odstąpić od umowy.

6.12 Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, wszystkie elektroniczne składniki systemu informatycznego są licencjonowane, a nie sprzedawane. W takim przypadku INTELITECH zastrzega możliwość zastosowania ograniczeń licencyjnych właściwych dla dostarczanego rodzaju składników systemu informatycznego.

6.13 Ustala się że okresem licencjonowania jest okres określony w Polskim prawie, obszarem eksploatacji domyślnie jest terytorium Unii Europejskiej, domyślnie nośnikiem są komputery typu PC (bez zaznaczenia liczby komputerów). Udzielona licencja może być przekazywana podmiotom trzecim

pod warunkiem akceptacji jej warunków przez nabywcę oraz pisemnego powiadomienia INTELITECH o zamiarze przeniesienia praw licencyjnych na inny podmiot.

6.14 Tworzone elektroniczne składniki zamówionego systemu informatycznego są licencjonowane na podstawie „Umowy licencyjnej Intelitech” lub innej umowy licencyjnej dotyczącej wdrażanego systemu informatycznego (lub części tego systemu informatycznego) wyraźnie określającej warunki licencji. Licencja może być udzielana przez INTELITECH wyłącznie w formie pisemnej w taki sposób aby nie pozostawała w konflikcie z zapisami umowy pomiędzy INTELITECH, a Klientem.

6.15 Jeżeli Klient lub osoba będąca użytkownikiem zamówionego systemu informatycznego nie posiada licencji w formie pisemnej, uznaje się że licencja nie została udzielona niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień. Niniejsze postanowienie nie dotyczy systemów informatycznych których realizacja nie została zlecona, lecz które oferowane jest wyłącznie jako licencja do już udostępnionego oprogramowania.

6.16 Realizacja systemu informatycznego w sprzeczności z pierwotnie przyjętym projektem możliwa jest wyłącznie na podstawie odrębnych aneksów do umowy podstawowej o realizację systemu informatycznego. Jeżeli zmiany w systemie informatycznym są wymagane przez Klienta, bez względu na przyczynę takich wymagań, Klient zobowiązany jest do dostarczenia opisu zmian zgodnie z metodologią przyjętą w pierwotnym projekcie systemu informatycznego oraz zgodnie z koncepcją i technologią systemu informatycznego opisaną w oryginalnym projekcie tak aby wykonanie tych zmian było możliwe za pomocą ustalonej technologii wykonania systemu informatycznego.

6.17 W przypadku wykrycia sprzeczności pomiędzy specyfikacją techniczną systemu informatycznego, a modyfikacją systemu informatycznego proponowaną przez Klienta, INTELITECH poinformuje o stwierdzeniu sprzeczności udzielając Klientowi czasu na poprawienie specyfikacji technicznej wymaganej zmiany, bądź też na jej anulowanie.

6.18 Jeżeli sprzeczność nie zostanie uwzględniona przez Klienta i utrzyma on żądanie zmiany jako wymagane, odpowiedzialność ewentualne uszkodzenie systemu informatycznego wynikające z zastosowania takiej zmiany, wstrzymanie części lub całości funkcjonalności systemu informatycznego, jak również ewentualnej utraty gwarancji na oprogramowanie lub sprzęt komputerowy na którym system informatyczny jest uruchamiany, spoczywa wyłącznie na Kliencie.

6.19 INTELITECH zastrzega iż wprowadzanie jakichkolwiek nieautoryzowanych modyfikacji do systemów informatycznych realizowanych lub zrealizowanych przez INTELITECH, bądź też wykorzystywanie systemów informatycznych w sposób niezgodny z przeznaczeniem, z dokumentacją użytkową bądź też w warunkach niezgodnych z wymaganiami systemowymi lub sprzętowymi powoduje utratę gwarancji na system informatyczny oraz cofnięcie jakichkolwiek ewentualnych uprawnień przysługujących Klientowi z tytułu wykorzystywania systemów informatycznych opracowywanych lub wdrożonych przez INTELITECH.

6.20 Jeżeli do realizacji zamówienia w jakiegokolwiek części niezbędne są zmiany wynikające z nieścisłości projektowych, INTELITECH ma prawo uzyskać od Klienta szczegółowe informacje lub parametry niezbędne do prawidłowego wykonania zmiany w systemie informatycznym. Klient ma obowiązek dostarczyć brakujące parametry lub informacje z zachowaniem formuły technicznej

wymaganej przy realizacji projektów informatycznych, w szczególności może być to projekt systemu informatycznego lub specyfikacja techniczna wpisująca się, w przyjętą przez strony specyfikację.

6.21 W przypadku zaprzestania działalności przez INTELITECH, Klientowi udzielane jest prawo do nieodpłatnego uzyskania praw autorskich i majątkowych do kodu źródłowego wytworzonego przez INTELITECH systemu informatycznego, towarzyszącej systemowi informatycznemu dokumentacji technicznej i innych materiałów elektronicznych wytworzonych przez INTELITECH jako część realizacji umowy. W ten sposób INTELITECH umożliwi dalsze rozprowadzanie i/lub rozwijanie systemu informatycznego przez Klienta lub niezależnych podwykonawców Klienta.

6.22 Poprawne wdrożenie i rozruch systemu informatycznego, jak również jego poprawne funkcjonowanie zgodnie z warunkami przewidzianymi w projekcie systemu informatycznego stwierdza dokument prokokuł zdawczo-odbiorczy. Strony zgadzają się że system informatyczny został wdrożony poprawnie jeżeli istotne parametry jego pracy zawarte w specyfikacji zostały osiągnięte, system przyjmuje założone dane i produkuje założone wyniki.

6.23 Klient zobowiązany jest do zatwierdzenia protokołu zdawczo-odbiorczego w terminie siedmiu dni od daty rozruchu systemu informatycznego. Jeżeli w powyższym okresie Zamawiający nie potwierdził wykonania umowy lub nie wskazał rozbieżności pomiędzy wykonanym systemem informatycznym, a umówioną specyfikacją systemu informatycznego, uważa się że przekazanie systemu informatycznego nastąpiło poprawnie, z akceptacją i bez uwag Klienta.

6.24 W ciągu pierwszego roku po zaakceptowaniu systemu informatycznego przez Klienta, w przypadku rozbieżności w funkcjonowaniu wdrożonego systemu informatycznego, w stosunku do umówionej specyfikacji systemu informatycznego, spowodowanych przez INTELITECH, Klient udzieli odpowiedniego terminu na usunięcie wad w systemie informatycznym przez INTELITECH. Usunięcie wad we wdrożonym systemie informatycznym odbędzie się na koszt INTELITECH w możliwie najkrótszym czasie niezbędnym do ich usunięcia.

6.25 W przypadku rozbieżności w funkcjonowaniu zamówionego, wdrożonego i zaakceptowanego systemu informatycznego w stosunku do projektu systemu informatycznego spowodowanych przez nieścisłości w projekcie, Klient dokona akceptacji nowej specyfikacji systemu informatycznego, a INTELITECH przedstawi Klientowi kalkulację cenową dotyczącą modyfikacji specyfikacji systemu informatycznego i samego systemu informatycznego oraz zagwarantuje możliwie najniższy koszt wprowadzenia zmian w możliwie najkrótszym czasie.

7. Ogólne warunki dostawy

7.1 INTELITECH dostarcza oprogramowanie, tam gdzie oznaczono w ofercie rodzaj nośnika, na nośnikach CD-ROM kompatybilnych ze standardem ISO 9660 lub innych nośnikach zgodnych ze standardem MS-FAT (Microsoft File Allocation System). Jeżeli nie zaznaczono inaczej, wersje instalacyjne oprogramowania będącego składnikami systemu informatycznego dostarczane mogą być za elektronicznie, typowo za pośrednictwem protokołów HTTP, FTP, za pośrednictwem strony internetowej INTELITECH lub stron internetowych partnerów. INTELITECH szczegółowo instruuje zamawiającego w zakresie sposobu uzyskania dostępu do oprogramowania udostępnionego elektronicznie.

7.2 Nośniki z oprogramowaniem wysyłane są maksymalnie w ciągu czternastu dni roboczych od daty złożenia zamówienia przez Klienta. Nośniki z oprogramowaniem dostarczane są za pośrednictwem usług Poczty Polskiej i/lub Royal Mail. Przyjęcie zamówienia i wysłanie nośników zostanie potwierdzone na adres poczty e-mail wskazany przez Klienta podczas składania zamówienia. Termin dostawy oprogramowania wynosi odpowiednio dla standardowej przesyłki Poczty Polskiej i/lub Royal Mail. INTELITECH informuje iż nie posiada wpływu na jakość i terminowość usług świadczonych przez Poczta Polska i/lub Royal Mail.

7.3 INTELITECH dostarcza oprogramowanie wraz z nośnikami w pakietach zawierających wyłącznie nośnik z oprogramowaniem w zabezpieczającym opakowaniu nośnika lub w zabezpieczonej kopercie. Jeżeli nie zaznaczono inaczej, dokumentacja produktu załączona jest na nośniku z oprogramowaniem w postaci elektronicznej, z zastosowaniem formatu PDF (Portable Document Format) wraz z oprogramowaniem pozwalającym na przeglądanie tej dokumentacji na ekranie komputera PC.

8. Ogólne warunki płatności

8.1 Tam gdzie pod nazwą INTELITECH rozumie się firmę INTELITECH Maciej Zagozda wykonanie wszelkich usług wiąże się wystawieniem faktury VAT zgodnie z przedstawionym klientowi cennikiem, kosztorysem, podpisanym zamówieniem lub umową. Tam gdzie pod nazwą INTELITECH rozumie się Macieja Zagozdę osobiście wykonywanie wszelkich usług, dostawa produktów lub licencji wiąże się z wystawieniem potwierdzenia. Jeżeli kosztorys nie był wymagany, ani wartość usług określona w umowie – obciążenie Klienta nastąpi zgodnie z „Cennikiem usług Intelitech”. INTELITECH oświadcza iż jest płatnikiem podatku VAT, odpowiednie stawki podatku VAT za poszczególne usługi określa ustawa.

8.2 Faktury VAT lub rachunki za produkty/usługi lub licencje świadczone lub udzielone przez INTELITECH domyślnie wystawiane i dostarczane są Klientowi po akceptacji wykonania każdej umowy lub każdej części umowy, o ile szczegóły umowy nie stanowią inaczej. Każda faktura lub rachunek domyślnie wysyłana jest na adres Klienta określony w umowie. Faktury lub rachunki wystawiane są w terminie nie dłuższym niż siedem dni od ustalonej daty wystawienia faktury lub rachunku, a domyślny termin płatności wynosi siedem dni od daty wystawienia.

8.3 W przypadku sprzedaży oprogramowania, do momentu uiszczenia pełnej kwoty płatności wynikającej z faktury lub rachunku przez Klienta, oprogramowanie pozostaje własnością INTELITECH. W przypadku sprzedaży licencji na oprogramowanie, do momentu uiszczenia pełnej kwoty płatności wynikającej z faktury lub potwierdzenia, udzielenie licencji przez INTELITECH nie następuje.

8.4 Do momentu uiszczenia kwoty wynikającej z umowy bądź kwoty wynikającej z faktury za licencję na oprogramowanie, bądź faktury za sprzedaż oprogramowania, bądź kwoty wynikającej z potwierdzenia dostawy oprogramowania lub licencji, przedmiotowe oprogramowanie może zostać uznane jako wykorzystywane nielegalnie jeżeli jest zainstalowane lub wykorzystywane przez Klienta.

8.5 Do momentu uiszczenia pełnej kwoty za oprogramowanie wynikającej z umowy lub cennika Klientowi nie przysługują prawa do dalszego rozporządzania nabytymi prawami autorskimi i

majątkowymi do przedmiotowego oprogramowania lub licencji, nawet jeżeli treść licencji lub umowy przewiduje możliwość dalszego rozporządzania.

8.6 Jeżeli umowa lub warunki sprzedaży nie stanowią inaczej, domyślnym sposobem płatności za usługi INTELITECH jest przedpłata za pomocą systemu autoryzacji kart płatniczych. Jeżeli ta opcja nie jest udostępniona domyślnym sposobem płatności jest przedpłata na rachunek bankowy wskazany przez INTELITECH.

8.7 W przypadku przekroczenia przez Klienta ustalonego przez INTELITECH limitu kredytowego istnieje możliwość kredytowania salda Klienta do czasu jego spłaty, przy czym jedynie w przypadku posiadania przez klienta umowy typu PREMIUM kredytowanie usług maksymalnie do 14 dni jest bezpłatne.

8.8 Odroczenie terminu płatności wiąże się z powiększeniem ogólnej kwoty do zapłaty o dwa i pół procenta w przypadku siedmiodniowego okresu kredytowania lub powiększeniem ogólnej kwoty do zapłaty o pięć procent w przypadku czternastodniowego okresu kredytowania. Wyżej wymienione opłaty są opłatami za udzielenie kredytowania i naliczane są automatycznie w przypadku powstania opóźnienia w realizacji płatności.

8.9 W stosunku do przeterminowanych należności INTELITECH nalicza odsetki karne w wysokości 30% p.a. wartości przeterminowych należności. Odsetki karne naliczane są proporcjonalnie do wysokości przeterminowanej należności oraz proporcjonalnie do okresu przeterminowania. W przypadku powstania kwoty odsetek Klient zobowiązany jest do ich opłacenia zgodnie z przedstawioną notą odsetkową w terminie siedmiu dni.

8.10 W przypadku powstania przeterminowanej należności, naliczonych opłat za udzielenie kredytowania lub odsetek z tytułu kredytowania wierzycelności Klient zostanie powiadomiony drogą pisemną lub elektroniczną o kwocie powstałego zadłużenia w terminie do trzydziestusześciu miesięcy od daty powstania zadłużenia.

8.11 Po pierwszym wezwaniu kolejne wezwania wysyłane będą nie częściej niż co jeden miesiąc. INTELITECH pobiera opłatę za każde wezwanie w wysokości dwadzieścia pięć złotych jako opłaty administracyjnej za wykonaną pracę, tj. przetwarzanie danych, przygotowanie pisma i dostawę drogą pocztową lub elektroniczną.

8.12 W stosunku do klientów nie posiadających umowy SLA (Service Level Agreement) typu STANDARD lub PREMIUM, jednocześnie opóźniających się z realizacją części lub całości płatności za pojedynczą wystawioną fakturę VAT lub rachunek, INTELITECH może wprowadzić zasadę blokowania realizacji kolejnych usług do czasu opłacenia całości należności wraz z odsetkami i/lub zasadę bezwzględnego wstrzymania kredytowania klienta na okres sześciu miesięcy. Ponowne uruchomienie świadczonych usług nastąpi z zachowaniem postanowień PKT.11.

8.13 W stosunku do Klientów posiadających umowy określające płatności o charakterze stałym, etapowym lub ratalnym, jednocześnie opóźniających się z realizacją części lub całości płatności za dwie wystawione faktury VAT lub rachunki, INTELITECH może wprowadzić całkowite wstrzymanie realizacji kolejnych usług lub czasowo wstrzymać realizację kolejnych usług do czasu opłacenia

całości należności wraz z należnymi odsetkami i opłatami. Jeżeli opóźnienie płatności dotyczyć będzie części lub całości trzech wystawionych faktur, INTELITECH skieruje sprawę na drogę sądową celem odzyskania należności i/lub odszkodowania.

8.14 W stosunku do Klientów posiadających umowy określające stałe, regularne płatności za usługi INTELITECH, płatności etapowe lub ratalne, jednocześnie opóźniających się w z realizacją płatności, INTELITECH może wstrzymać realizację kolejnych zleceń lub etapów tego samego zlecenia, wstrzymać obsługę o charakterze stałym. Wznowienie świadczonych usług nastąpi wraz z jednoczesnym przesunięciem terminu realizacji kolejnych etapów przedmiotowych prac na okres uwzględniający zakończenie innych prac zaplanowanych przez INTELITECH przypadających na okres w którym realizacja prac dla Klienta została wstrzymana.

8.15 W przypadku wstrzymania funkcjonowania systemów informatycznych na skutek wstrzymania świadczenia usług przez INTELITECH z powodu opóźnień w płatnościach realizowanych przez Klienta, INTELITECH może naliczyć opłatę aktywacyjną w wysokości do 15% wartości systemów, które zostały wstrzymane. Opłaty zostaną naliczone jeżeli ponowne uruchomienie systemu informatycznego powoduje koszty INTELITECH wynikające z umów z dostawcami INTELITECH lub jeżeli uruchomienie powoduje konieczność wykonania dodatkowych prac przez INTELITECH.

8.16 W przypadku wstrzymania lub anulowania realizacji prac na rzecz Klienta w ramach przewidzianego zlecenia, wszystkie dokonane wpłaty za już zrealizowane etapy zlecenia, jak również ewentualnie wpłacone zaliczki, opłaty lub odsetki nie podlegają zwrotowi. Postanowienie ma zastosowanie nawet jeżeli w wyniku przerwania prac zlecenie jest niekompletne i nie przedstawia założonej funkcjonalności lub nie reprezentuje oczekiwanej przez Klienta wartości.

8.17 Postaramy się dopasować ceny usług niestandardowych do cen usług najbliższych odpowiadających wyszczególnionym w „Cenniku usług Intelitech”. Aktualny „Regulamin usług Intelitech” oraz „Cennik usług Intelitech” doręczane są każdorazowo przed złożeniem każdego zamówienia i są obowiązującymi w czasie realizacji pojedynczej usługi, pojedynczego zlecenia lub pojedynczej umowy, nawet jeżeli INTELITECH opublikuje nowe wersje którekolwiek z dokumentów.

8.18 Aktualne wersje dokumentów dostępne są dla wszystkich klientów pod adresem: www.intelitech.pl/regulamin.pdf i www.intelitech.pl/cennik.pdf. Oferowane usługi lub produkty nie są ofertami w myśl kodeksu handlowego, wszystkie wyszczegółowane ceny są wyrażone w polskich złotych. Tam gdzie sprzedawca jest płatnik VAT, wymienione kwoty nie zawierają podatku VAT.

8.19 Nieuzasadnione zakwestionowanie wykonania lub jakości usługi, jak również nieuzasadnione zakwestionowanie dostawy licencji lub dostawy produktu lub ich własności nie wstrzymuje terminu płatności faktury oraz odpowiednio może wiązać się z konsekwencjami związanymi z powstaniem przeterminowanych należności.

8.20 Rozliczanie płatności pomiędzy INTELITECH, a Klientami w sposób gotówkowy, niezależnie od wysokości, zostało wstrzymane z dniem 2004-04-01 do odwołania.

9. Uprawnienia gwarancyjne

9.1 INTELITECH nie udziela żadnej gwarancji na oprogramowanie oraz elektroniczne materiały jemu towarzyszące, o ile szczegółowa umowa nie stanowi inaczej oraz tam gdzie udostępniana jest wersja testowa oprogramowania. Oprogramowanie dostarczane jest wówczas w formie „takiej jakiej jest”, co oznacza iż funkcjonuje ono tylko w taki sposób i w takim zakresie w jakim może to sprawdzić Klient lub użytkownik poprzez wypróbowanie wersji testowej oprogramowania osiągalnej za pośrednictwem publicznej części witryny internetowej INTELITECH lub wersji testowych osiągalnych w sprzedaży INTELITECH.

9.2 Żadne dodatkowe lub domniemane warunki gwarancji dla oprogramowania INTELITECH nie mają zastosowania. INTELITECH zwróci klientowi maksymalnie koszt licencji w całości w przypadku udokumentowanej niezgodności towaru z umową. Za umowną funkcjonalność produktu przyjmuje się funkcjonalność publicznie dostępnej bezpłatnej wersji testowej produktu. Wszelkie domniemane elementy funkcjonalności które nie zostały sprawdzone przez Klienta w ramach bezpłatnej wersji testowej nie podlegają gwarancji.

9.3 Klient posiada uprawnienia wynikające z niezgodności towaru z umową dotyczą licencjonowanego oprogramowania, poniesionych kosztów za nośnik na którym oprogramowanie zostało dostarczone, poniesionych kosztów transportu bądź dostawy. Za umowną specyfikację produktu przyjmuje się specyfikację oprogramowania publicznie dostępnej wersji testowej produktu. Do kosztów wyłączonych z uprawnień dotyczących niezgodności towaru z umową, jak również związanych kosztów poniesionych przez Klienta wyłącza się koszty telekomunikacyjne oraz wszystkie inne udokumentowane lub nieudokumentowane koszty poniesione przez Klienta oraz ewentualne straty związane z użytkowaniem oprogramowania, jak również jakiegokolwiek nieuzyskane dochody.

9.4 Postanowienie dotyczące gwarancji, zawarte w tym dokumencie w sekcji „Upewnienia gwarancyjne” nie mają zastosowania tam gdzie wersja testowa oprogramowania nie jest dostępna lub tam gdzie wraz z oprogramowaniem przedmiotem umowy jest wykonanie usług lub dostawa sprzętu. W przypadku tych sytuacji zastosowania mają oddzielne warunki gwarancyjne zawarte w umowie pomiędzy INTELITECH, a Klientem lub ogólne zasady gwarancyjne przewidziane prawem.

10. Zgłoszenia serwisowe

10.1 INTELITECH stosuje procedurę jakości dotyczącą rozpatrywania reklamacji w stosunku do wszystkich świadczonych usług i opracowywanych systemów informatycznych, dostarczanego sprzętu lub oprogramowania na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, o ile odpowiednia umowa pomiędzy INTELITECH, a Klientem nie stanowi inaczej. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, zgłaszanie reklamacji możliwe jest wyłącznie przez Klientów INTELITECH lub osoby będące reprezentantami Klienta w myśl niniejszego regulaminu lub ogólnych warunków prawa.

10.2 Zgłoszenia serwisowe, dla Klientów posiadających umowy SLA (Service Level Agreement) innych niż PREMIUM lub INWESTOR, przyjmowane są wyłącznie za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się w sekcji Kontakt na stronie internetowej INTELITECH. W powyższych przypadkach zgłoszenia serwisowe przekazane w inny sposób, w tym zgłoszenia telefoniczne, nie gwarantują prawidłowej rejestracji i późniejszej prawidłowej obsługi, zatem nie mogą być przyjmowane.

10.3 W przypadku ogólnych zgłoszeń serwisowych prawidłowym sposobem przekazywania zgłoszeń jest ogólny elektroniczny formularz kontaktowy znajdujący się w sekcji Kontakt na witrynie internetowej INTELITECH. Alternatywnie szczegółowe elektroniczne adresy kontaktowe dla wybranych produktów INTELITECH udostępniane są w dokumentacji tych produktów lub na stronach internetowych tych produktów. Przekazanie zgłoszenia serwisowego specyficznego dla określonego produktu lub usługi na ogólny adres INTELITECH nie wpływa na poprawną rejestrację zgłoszenia.

10.4 Prawidłowe zgłoszenie serwisowe zawiera: numer klienta lub numer telefonu komórkowego w przypadku osób fizycznych, bądź: numer klienta lub numer umowy w przypadku podmiotów gospodarczych. Zgłoszenie powinno zawierać również opis problemu lub dostrzeżonej usterki, sposób odtworzenia problemu, ewentualnie nazwę lub numer maszyny oraz nazwę i dokładną wersję użytkowanego oprogramowania. Szczegółowe postanowienia dotyczące wymagań zgłoszeń serwisowych może regulować umowa z Klientem odpowiednio do wybranego wariantu umowy, rodzaju produktu lub systemu informatycznego.

10.5 Przyjęcie lub odrzucenie zgłoszenia serwisowego następuje w terminie do 14 dni od momentu otrzymania zgłoszenia. Informacja o przyjęciu lub odrzuceniu zgłoszenia kierowana jest na adres zwrotny nadawcy. Jeżeli INTELITECH nie potwierdza przyjęcia zgłoszenia, przyjmuje się że zgłoszenie zostało przyjęte i zarejestrowane w systemie INTELITECH.

10.6 Przyjęcie zgłoszenia serwisowego powoduje nadanie unikatowego numeru w centralnym systemie rejestracji zgłoszeń serwisowych INTELITECH. Centralny system rejestracji zgłoszeń umożliwia śledzenie statusu realizacji zgłoszenia serwisowego zarówno przez Klienta jak i dowolnego członka wsparcia technicznego INTELITECH. Każdorazowe przyjęcie zgłoszenia serwisowego powoduje powiadomienie zgłaszającego o numerze zgłoszenia oraz przewidywanym czasie reakcji na zgłoszenie, jak również przewidywanym czasie realizacji zgłoszenia serwisowego.

10.7 Przesłanie zgłoszenia serwisowego wiąże się z automatyczną akceptacją „Regulaminu usług Intelitech” oraz aktualnego „Cennika usług Intelitech” oraz ze zgodą na akceptowanie faktur VAT bez podpisu odbiorcy, tam gdzie ma to zastosowanie. Jeżeli ma to zastosowanie, za wykonanie prac wymaganych przez Klienta zostanie on obciążony zgodnie z kosztorysem naprawy przedstawionym w odpowiedzi na zgłoszenie serwisowe lub Klient zostanie zwolniony z opłaty o ile wynika to jednocześnie z postanowień gwarancyjnych, uprawnień rękojmi lub z innej umowy w postaci pisemnej lub obowiązującego prawa

10.8 Ze względu na złożoność natury oprogramowania i/lub systemów informatycznych zgłoszenia serwisowe obsługiwane są poprzez usunięcie wady lub usterki w terminie do trzydziestu dni. Obsługa zgłoszenia serwisowego, usunięcie wady, usterki i wykonanie innych niezbędnych prac może zostać wykonana krótszym czasie, tak jak określono w warunkach umowy serwisowej SLA (Service Level Agreement).

10.9 Ze względu na złożoność natury oprogramowania i/lub systemów informatycznych każdorazowe usunięcie usterki w produkcie, systemie informatycznym może wymagać dodatkowego wyspecyfikowania przez Klienta wymagań co do sposobu usunięcia usterki lub naprawienia problemu.

Czas przewidziany na usunięcie usterki liczony jest od dnia uzyskania przez INTELITECH szczegółów dotyczących sposobu usunięcia usterki.

10.10 Ze względu na specyfikę usług informatycznych, w szczególności specyfikę produktów typu oprogramowanie komputerowe, INTELITECH stosuje własną procedurę w stosunku do ogólnych uprawnień dotyczących gwarancji i rękojmi w obrocie z Klientami indywidualnymi i podmiotami gospodarczymi. Specyficzne postanowienia gwarancyjne wynikają z obiektywnego braku możliwości technicznych do wprowadzania do obrotu oprogramowania całkowicie wolnego od wad technicznych.

10.11 INTELITECH zastrzega iż tworzone oprogramowanie może nie być całkowicie pozbawione wszelkich ukrytych wad technicznych bez względu na formę oprogramowania lub sposób jego dystrybucji. Ze względu na niniejsze ograniczenie, ograniczeniu ulega również możliwość zwrotu produktu lub rezygnacji z licencji na warunkach określonych w przepisach kodeksu cywilnego oraz kodeksu handlowego. Jeżeli specyficzna umowa lub warunki regulaminu nie stanowią inaczej, postępowanie takie uznaje się za niemożliwe.

10.12 Wykonanie usługi serwisowej bez względu na podstawę jej realizacji każdorazowo potwierdzone jest odpowiednim protokołem zdawczo-odbiorczym podpisywanym przez osobę reprezentującą Klienta i INTELITECH. Podpisany przez Klienta protokół zdawczo-odbiorczy jest jednocześnie potwierdzeniem należytego wykonania zgłoszenia serwisowego przez INTELITECH.

10.13 W przypadku nienależytego wykonania usługi serwisowej Klient zgadza się na sporządzenie pisemnego protokołu rozbieżności i dostarczenie jego treści do INTELITECH w terminie trzech dni celem ponownienia próby poprawienia wad zgłoszonych przez Klienta. W przypadku braku sporządzonego protokołu zdawczo-odbiorczego oraz braku protokołu rozbieżności uznaje się że usługa serwisowa została wykonana należyście.

10.14 Klienci i użytkownicy oprogramowania „Menedżer Finansów” posiadający licencję oprogramowania w wersji STUDENT (bezpłatna licencja) nie posiadają prawa do wsparcia technicznego ani możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych. Dostęp do pomocy technicznej i zgłaszania usterek w oprogramowaniu możliwy jest jedynie po uzyskaniu innej licencji.

10.15 Klienci i użytkownicy oprogramowania „Menedżer Projektów” posiadający licencję oprogramowania w wersji TESTER (licencja testowa lub demonstracyjna) nie posiadają prawa do możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych, a wsparcie techniczne może zostać każdorazowo odmówione lub ograniczone do pomocy Klientowi za pomocą elektronicznego kanału komunikacji.

10.16 Klienci i użytkownicy pozostałych typów oprogramowania, systemów informatycznych, w tym również wszelkiego oprogramowania zrealizowanego na konkretne zamówienie Klienta, posiadają dostęp do wsparcia technicznego tylko w przypadku i tylko na zasadach oddzielnej umowy serwisowej lub umowy typu SLA (Service Level Agreement). W przypadku braku umowy wcześniej wymienionych typów umów INTELITECH nie gwarantuje żadnego wsparcia technicznego lub pomocy technicznej na rzecz Klienta po zakończeniu okresu dwunastu miesięcy po wdrożeniu systemu informatycznego.

10.17 Za przyjęte do realizacji zgłoszenia serwisowe, które po rozpatrzeniu okazują się być bezpodstawne, INTELITECH nalicza standardową opłatę za czas pracy według dokumentu „Cennik usług Intelitech” z dnia złożenia zgłoszenia serwisowego przez Klienta.

11. Zgłoszenia sugestii

11.1 INTELITECH dokłada wszelkich starań aby poziom oferowanych produktów i świadczonych usług spełniał najwyższe wymagania założonej polityki jakości. Zgłaszanie sugestii jest zatem otwarte dla wszystkich, wszystkie sugestie są przyjmowane.

11.2 Sugestie przyjmowane są drogą elektroniczną. Właściwą drogą przekazywania sugestii jest ogólny formularz kontaktowy w sekcji Kontakt witryny internetowej INTELITECH. Szczegółowe adresy dla wybranych produktów udostępniane są w dokumentacji tych produktów lub na odpowiednich stronach internetowych tych produktów. Przekazanie sugestii specyficznej dla określonego produktu lub usługi na adres ogólny nie wpływa na jej prawidłową obsługę.

11.3 Prawidłowe przekazanie sugestii zawiera: numer klienta lub numer telefonu komórkowego w przypadku osób fizycznych. Numer klienta lub numer umowy w przypadku podmiotów gospodarczych. Wszystkie zgłoszenia sugestii powinny zawierać opis sugestii, nazwę i opcjonalnie wersję produktu, tam gdzie dotyczy. Przesłane sugestie nie podlegają udostępnieniu podmiotom trzecim oraz nie muszą być każdorazowo potwierdzane jako przyjęte. INTELITECH korzysta z sugestii klientów i wykorzystuje je do udoskonalania oferowanych przez siebie produktów i/lub usług.

* Zastrzega się możliwość wprowadzania zmian w „Regulaminie usług Intelitech” oraz „Cenniku usług Intelitech” wraz z jednoczesnym przedstawieniem klientowi aktualnej wersji dokumentów przed realizacją usługi lub podpisaniem umowy. Typowym sposobem przedstawienia aktualnej wersji powyższych dokumentów klientowi jest publikacja na stronie internetowej Intelitech. Jeżeli cena usługi według cennika ulega zmianie w trakcie realizacji usługi lub umowy, obowiązującą ceną jest cena z dnia złożenia zamówienia lub cena uwzględniona w umowie.

** Niniejszy regulamin stanowi wyłączną własność Intelitech Maciej Zagozda, a jego treść podlega wszelkiej dostępnej ochronie własności intelektualnej. Intelitech zezwala jednakże na kopiowanie i przechowywanie kopii niniejszego dokumentu o ile dokument zachowany jest w całości i niezminionej formie. Dozwolone metody kopiowania wliczają metody elektroniczne oraz kserokopie wykonywane przez klientów Intelitech, użytkowników oprogramowania Intelitech lub inne podmioty które są związane postanowieniami niniejszego regulaminu.

*** Aktualizacje dokumentu oraz aktualna kopia niniejszego dokumentu osiągalna jest na stronie internetowej Intelitech. W momencie publikacji niniejszego dokumentu stroną internetową Intelitech jest <http://www.intelitech.pl>, a właściwym bezpośrednim odnośnikiem dokumentu jest: <http://www.intelitech.pl/regulamin.pdf>