

# Regulamin usług Intelitech

data aktualizacji dokumentu: 2004-06-19

## Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument określa ogólne zasady świadczenia usług przez firmę INTELITECH MACIEJ ZAGOZDA wobec klientów indywidualnych oraz podmiotów gospodarczych. Niniejszy regulamin ma zastosowanie w każdej sytuacji i zakresie, w którym szczegółowa umowa pomiędzy INTELITECH, a Klientem nie stanowi inaczej.

2. Podstawowe otwarte usługi świadczone są w ramowych godzinach pracy, tj. od godziny 10:00 do godziny 18:00. Usługi programistyczne świadczone są w godzinach ustalonych przez INTELITECH, wszelkie pozostałe usługi świadczone są w miejscu i godzinie dogodnej dla Klienta, z zastrzeżeniem iż INTELITECH pobiera opłatę w wysokości 2 zł za każdy kilometr drogi dojazdu do miejsca siedziby Klienta lub miejsca przez niego wyznaczonego.

3. INTELITECH udostępnia ogólny numer telefonu **0\*91 8123967** oraz ogólną skrzynkę poczty elektronicznej o adresie [info@intelitech.pl](mailto:info@intelitech.pl) w celu rejestrowania zamówień usług, zgłoszeń serwisowych oraz reklamacji. INTELITECH zastrzega iż, poza drogą pisemną, wszystkie te rodzaje zgłoszeń mogą być akceptowane w ten sposób. Klient akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na traktowanie elektronicznego kanału komunikacji (e-mail) na równi z drogą pisemną.

4. Klienci posiadający umowę o charakterze stałym typu STANDARD zobowiązani są do wyznaczenia osoby lub grupy osób odpowiedzialnych za dokonywanie zgłoszeń lub zamówień wszelkiego typu. Osoba upoważniona do reprezentowania klienta może czasowo upoważnić inną osobę do realizowania czynności w swoim imieniu jednocześnie informując INTELITECH o udzieleniu takiego upoważnienia. Zgłoszenia i zamówienia nie pochodzące od osób upoważnionych nie będą honorowane przez INTELITECH.

5. 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 sposób zaszyfowany oraz podlegają szyfrowanej, regularnej kopii bezpieczeństwa.

6. INTELITECH przyjmuje odpowiedzialność za dochowanie tajemnicy dotyczących identyfikatorów, haseł, informacji technicznych oraz handlowych na czas świadczenia usług informatycznych oraz po ich zakończeniu. INTELITECH gwarantuje realizację usług w sposób

odpowiednio profesjonalny do charakteru tych usług oraz z zachowaniem zasad należytej fachowości odpowiednio dla charakteru świadczonych usług.

7. 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 straty wynikające z nieosiągniętych dochodów.

## Zamówienia usług

1. Zamówienia usług dla klientów nie posiadających umów lub posiadających wszystkie rodzaje umów oprócz umowy typu PREMIUM przyjmowane są drogą elektroniczną lub pisemnie. Skrzynką poczty elektronicznej właściwą dla obsługi ogólnych zamówień nadchodzących jest: [request@intelitech.pl](mailto:request@intelitech.pl), szczegółowe adresy skrzynek dla wybranych produktów udostępniane są w dokumentacji tych produktów, przy czym przekazanie zamówienia specyficznego dla określonego produktu lub usługi na adres ogólny nie ogranicza jego realizacji.

2. Zamówienia usług mogą być przyjmowane lub odrzucane w terminie 24 godzin dla klientów nie posiadających stałej umowy, w terminie 12 godzin dla klientów umowy typu STANDARD i 06 godzin dla klientów umowy typu PREMIUM. Każdorazowo przyjęcie zamówienia lub jego odrzucenie zostanie potwierdzone zostanie drogą elektroniczną na adres e-mail Klienta. Tylko wariant umowy PREMIUM przewiduje możliwość potwierdzenia przyjęcia zamówienia drogą telefoniczną lub błyskawiczną (IM/SMS).

3. Przyjęcie zamówienia usługi powoduje nadanie numeru CR w centralnym systemie rejestracji zamówień usług, co umożliwia Klientowi śledzenie statusu realizacji zamówienia usługi przy pomocy zapytań drogą elektroniczną bądź konsultanta INTELITECH drogą telefoniczną. Każdorazowe przyjęcie zamówienia usługi powoduje powiadomienie Klienta o nadanym numerze CR zamówienia oraz przewidywanym czasie realizacji zamówienia.

4. Zamówienie usługi wiąże się z automatyczną akceptacją „Regulaminu świadczenia usług Intelitech” oraz aktualnego „Cennika usług Intelitech” oraz zgodą Klienta na akceptowanie faktur VAT bez podpisu odbiorcy. Po wykonaniu usługi Klient zostanie obciążony zgodnie z kosztorysem przedstawionym w potwierdzeniu zamówienia usługi, o ile zaakceptował kosztorys lub zostanie zwolniony z opłaty za zamówioną usługę, o ile wynika to jednocześnie bezpośrednio z postanowień innej umowy zawartej pisemnie.

5. Rozpoczęcie wykonywania zamówienia złożonego przez Klienta możliwe jest tylko i wyłącznie w przypadku akceptacji kosztorysu przedstawionego w odpowiedzi INTELITECH na złożone zamówienie, a czas realizacji zamówienia liczony jest od dnia dokonania takiej akceptacji i otrzymania jej przez INTELITECH w formie pisemnej.

### **Ogólne usługi informatyczne**

1. W przypadku wszystkich Klientów nie posiadających umowy stałej 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 wymaga wymiany elementów elektronicznych komputera. Koszty transportu sprzętu komputerowego do i z siedziby INTELITECH ponosi Klient.

2. Konfiguracja i instalacja oprogramowania na komputerach osobistych odbywa się na podstawie nośników i licencji dostarczonych przez Klienta. Tylko przekazanie kompletu zawierającego oryginalne nośniki z oprogramowaniem oraz dokumentacją gwarantuje poprawne wykonanie usługi instalacji oprogramowania.

3. 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.

4. 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 wyraża zgodę na ewentualne usunięcie wszystkich lub niektórych danych, wliczając zainstalowane oprogramowanie, parametry konfiguracyjne oraz dokumenty utworzone przez użytkownika komputera.

5. 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 usługi. Przed wydaniem Klientowi serwisowanego sprzętu komputerowego zostanie umożliwione dokonanie czynności sprawdzających prawidłowość wykonania usługi serwisowania sprzętu lub oprogramowania komputerowego.

6. Wdrożenie oprogramowania lub usługi serwisowania oprogramowania wykonywane są w umówionym dniu na podstawie zamówienia usługi. Na wyznaczony dzień klient zobowiązany jest zapewnić warunki techniczne określonych w wymaganiach sprzętowych i wymaganiach systemowych odpowiednich dla oprogramowania, którego usługa dotyczy. 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 obciążony jest pełną stawką za usługę.

7. 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 uwag pozwalających na usunięcie wady. Uwagi powinny mieć charakter ostateczny i zostać sformułowane w sposób jednoznaczny – uwzględniając metodyki projektowania i analizy odpowiednie dla technik informatycznych.

8. Przyjmuje się że Klient zobowiązany jest do sprawdzenia prawidłowego i zgodnego z umową funkcjonowania oprogramowania które jest instalowane lub serwisowane po wykonaniu usługi, a przed podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego. Jeżeli szczegółowa umowa nie stanowi inaczej lub jeżeli nie jest to obiektywnie niewykonalne termin na wykonanie powyższych czynności przez Klienta wynosi 2 dni robocze, po którym rozbieżności merytoryczne/estetyczne/funkcjonalne zgłoszone przez Klienta nie będą uwzględniane.

9. W przypadku nie podjęcia pozostawionego sprzętu komputerowego w terminie trzech miesięcy od daty przewidywanego ukończenia usługi lub powyżej czterech miesięcy jeżeli czas ukończenia usługi nie został oszacowany w momencie pozostawienia sprzętu w serwisie, pozostawiony sprzęt komputerowy staje się własnością INTELITECH z tytułu kosztów magazynowania.

10. Zgodnie z niniejszym Regulaminem usługa informatyczna wykonana zdalnie lub telefonicznie jest taką samą usługą jak usługa wykonana osobiście w miejscu siedziby Klienta lub INTELITECH poza zastrzeżeniem iż w takim trybie realizacji usługi nie obowiązują koszty dojazdu do miejsca siedziby klienta.

## Ogólne usługi programistyczne

1. Wszystkie usługi programistyczne realizowane są na podstawie odpowiednich projektów przygotowanych według strukturalnych metodyk analizowania i projektowania. 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.

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 oprogramowania, a wykonanie zmian w systemie informatycznym zostanie rozpoczęte po opłaceniu przez Klienta pełnej kwoty za realizację systemu informatycznego określonej w pierwotnej umowie.

3. Usługi projektowania, tworzenia lub modyfikacji oraz usługi inżynierii systemów informatycznych realizowane są za pomocą projektów tworzonych przez INTELITECH lub przez Klienta 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.

4. INTELITECH zastrzega iż akceptowana dokumentacja musi być spójna wewnętrznie oraz dostarczona w jednym pakiecie, jednocześnie w formie elektronicznej oraz papierowej, ewentualnie w jednej formie – w formie zamkniętego pakietu podpisanego cyfrowo. W trybie innym niż pisemny aneks umowy, nie będą akceptowane rozszerzenia i poprawki w dokumentacji dostarczane przez klienta w trakcie realizacji lub obowiązywania umowy. W przypadku gdy zmiana w dokumentacji nie nastąpiła z inicjatywy INTELITECH, a jest zmianą powodującą konieczność rozbudowy lub zmiany systemu informatycznego lub zastrzega się iż zmianie ulec może umowny koszt realizacji projektu.

4. Realizacja oprogramowania możliwa jest wyłącznie na podstawie umowy. 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. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji, ograniczenie tego rodzaju powoduje stosowny zapis w umowie pomiędzy INTELITECH, a Klientem. W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy z powodów nie leżących po stronie INTELITECH, Klient zobowiązany jest do usunięcia elementów systemu informatycznego z posiadanej infrastruktury komputerowej oraz wypłacenia pełnej wartości umowy w terminie do 14 dni na podstawie faktury VAT.

5. Dostarczane oprogramowanie jest licencjonowane, a nie sprzedawane. INTELITECH zastrzega możliwość zastosowania ograniczeń licencyjnych właściwych dla rodzaju oprogramowania, przy czym przysługującym okresem licencjonowania jest okres domyślny, obszarem eksploatacji jest terytorium UE, nośnikiem komputery PC bez zaznaczenia ilości. Udzielona licencja może być przekazywana podmiotom trzecim pod warunkiem akceptacji jej warunków przez nabywcę.

6. Tworzone oprogramowanie jest licencjonowane na podstawie „Umowy licencyjnej Intelitech” lub specyficznej umowy licencyjnej odpowiadającej wdrażanemu oprogramowaniu lub części tego oprogramowania wyraźnie określającej warunki licencji. Licencja może być udzielana wyłącznie w formie pisemnej, jeżeli użytkownik nie posiada licencji w formie pisemnej, uznaje się że licencja nie została udzielona niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień w formie ustnej.

7. 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 postulowane są przez klienta, bez względu na przyczynę takich żądań, Klient zobowiązany jest do dostarczenia opisu zmian zgodnie z metodologią przyjętą w projekcie systemu informatycznego, na podstawie którego został on opracowany oraz zgodnie z koncepcją systemu informatycznego opisaną w tym projekcie.

8. W przypadku wykrycia różnicy pomiędzy specyfikacją techniczną systemu informatycznego, a modyfikacją systemu informatycznego proponowaną przez Klienta, INTELITECH poinformuje o stwierdzeniu sprzeczności udzielając Klientowi czasu na poprawienie specyfikacji technicznej proponowanej lub żądanej zmiany, bądź też jej anulowanie. Jeżeli sygnalizowana sprzeczność nie zostanie uwzględniona przez Klienta i utrzyma on ją jako wymaganą, odpowiedzialność ewentualne uszkodzenie systemu informatycznego wynikające z zastosowania takiej zmiany, nie wyłączając ewentualnej utraty gwarancji na oprogramowanie lub sprzęt komputerowy, spoczywa na Kliencie.

9. 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 to oprogramowanie oraz cofnięcie jakichkolwiek ewentualnych uprawnień przysługujących klientowi z tytułu wykorzystywania systemów informatycznych opracowywanych lub wdrożonych przez INTELITECH.

10. Na wypadek zaprzestania działalności przez INTELITECH, Klientowi udzielane jest prawo do nieodpłatnego uzyskania dostępu do kodu źródłowego wytworzonego przez INTELITECH oprogramowania oraz towarzyszącej oprogramowaniu dokumentacji technicznej wraz z prawami własności oraz prawami autorskimi, umożliwiając dalsze rozwijanie oprogramowania przez Klienta bez udziału INTELITECH.

### **Ogólne warunki płatności**

1. Wykonanie wszelkich usług wiąże się wystawieniem faktury VAT zgodnie z przedstawionym klientowi kosztorysem lub jeżeli kosztorys nie był wymagany przez Klienta - zgodnie z „Cennikiem usług Intelitech”. INTELITECH oświadcza iż jest płatnikiem podatku VAT, odpowiednie stawki podatku VAT za poszczególne usługi określa ustawa.

2. Faktury za usługi domyślnie tworzone są automatycznie po każdym trzech naliczonych osobogodzinach pracy, o ile specyfikacja zamówienia lub szczegóły umowy nie stanowią inaczej. Każda faktura domyślnie wysyłana jest na adres siedziby Klienta, w terminie nie dłuższym niż siedem dni od daty jej wygenerowania, a domyślny termin płatności faktury wynosi czternaście dni od daty jej powstania.

3. Zakwestionowanie faktury dla usług wykonanych za podpisanym protokołem zdawczo-odbiorczym za nie powoduje dodatkowego odroczenia terminu płatności faktury w stosunku do terminu wskazanego na fakturze.

4. Domyślnym sposobem płatności za usługi INTELITECH jest przedpłata na wskazany rachunek bankowy. W przypadku przekroczenia sumarycznego salda dokonanej przedpłaty istnieje możliwość kredytowania usług, przy czym jedynie w przypadku posiadania przez klienta umowy typu PREMIUM kredytowanie usług do 14 dni jest bezpłatne.

5. W pozostałych przypadkach odroczenie terminu płatności faktury wiąże się z powiększeniem ogólnej kwoty do zapłaty o 2,5% w przypadku 7 dniowego okresu kredytowania lub powiększeniem ogólnej kwoty do zapłaty o 5% w przypadku 14 dniowego

okresu kredytowania. Warunki powiększenia wartości usług lub produktów mogą być łączone z okresowymi promocjami lub rabatami udzielanymi indywidualnie.

6. W stosunku do płatności przeterminowanych INTELITECH nalicza odsetki karne w wysokości określonej jako ustawowe odsetki od zobowiązań gospodarczych. 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 notą odsetkową dostarczoną za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

7. W stosunku do klientów nie posiadających żadnego rodzaju umowy jednocześnie opóźniających się z realizacją części lub całości płatności za pojedynczą wystawioną fakturę VAT, INTELITECH może wprowadzić zasadę blokowania realizacji kolejnych usług do czasu opłacenia całości należności i/lub zasadę wstrzymania kredytowania klienta na okres sześciu miesięcy. Ponowne uruchomienie świadczonych usług nastąpi z zachowaniem postanowień PKT.10.

8. W stosunku do Klientów posiadających umowy o charakterze stałym lub ratalnym jednocześnie opóźniających się z realizacją części lub całości płatności za dwie wystawione faktury VAT, INTELITECH może wprowadzić zasadę blokowania realizacji kolejnych usług lub wstrzymania usług już wykonywanych do czasu opłacenia całości należności. Jeżeli opóźnienie płatności dotyczyć będzie części lub całości trzech wystawionych faktur, INTELITECH skieruje sprawę na drogę postępowania przedsądowego lub bezpośrednio na drogę sądową celem uzyskania należności i/lub odszkodowania.

9. W stosunku do klientów posiadających umowy o charakterze stałym jednocześnie opóźniających się w z realizacją płatności, INTELITECH może wstrzymać realizację kolejnych zleceń lub etapów tego samego zlecenia, wstrzymać obsługę o charakterze stałym wznawiając świadczenie usług wraz z jednoczesnym przesunięciem terminu realizacji kolejnych etapów dopiero po czasie przewidzianym na wykonanie umów zawartych z innymi Klientami w okresie od pierwszego dnia po dniu terminu płatności, do dnia realizacji płatności.

10. W przypadku wstrzymania funkcjonowania systemów informatycznych na skutek wstrzymania świadczenia usług przez INTELITECH z powodu opóźnień w płatnościach przez Klienta, INTELITECH może naliczyć stosowną opłatę aktywacyjną przed przywróceniem funkcjonowania wstrzymanych systemów informatycznych oraz dolicza opłaty związane z ponownym rozruchem systemu jeżeli opłaty te wynikają z umów z dostawcami INTELITECH lub powodują konieczność wykonania dodatkowych prac rozruchowych.

11. Wszystkie ceny usług niestandardowych dopasowywane są do cen usług najbliższej odpowiadających wyszczególnionym w „Cenniku usług Intelitech”. Aktualny „Regulamin usług Intelitech” oraz „Cennik usług Intelitech” doręczane są każdorazowo przed złożeniem każdego zamówienia i nie mogą zostać zmienione podczas realizacji pojedynczej usługi lub pojedynczej umowy. Aktualne wersje dokumentów dostępne są dla wszystkich klientów pod adresem: [www.intelitech.pl/regulamin.pdf](http://www.intelitech.pl/regulamin.pdf) i [www.intelitech.pl/cennik.pdf](http://www.intelitech.pl/cennik.pdf). Oferowane usługi lub produkty nie są ofertami w myśl kodeksu handlowego, wszystkie oferowane ceny są cenami netto.

12. 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. 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.

13. Płatności gotówkowe zostały wstrzymane z dniem 2004-04-01 do odwołania.

### Zgłoszenia serwisowe

1. INTELITECH stosuje procedurę rozpatrywania reklamacji w stosunku do wszystkich świadczonych usług i opracowywanych systemów informatycznych na zasadach określonych w niniejszym regulaminie o ile odpowiednia umowa pomiędzy INTELITECH, a Klientem nie stanowi inaczej. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, zgłaszanie reklamacji otwarte jest wyłącznie dla osób będących reprezentantami klienta.

2. Zgłoszenia serwisowe, dla Klientów nie posiadających umów o charakterze stałym lub posiadających wszystkie rodzaje umów oprócz umowy typu PREMIUM, przyjmowane są wyłącznie za pomocą kanału elektronicznego. Zgłoszenia serwisowe typu instant, w tym zgłoszenia telefoniczne, nie gwarantują prawidłowej rejestracji i późniejszej obsługi zatem nie mogą być przyjmowane.

3. Skrzynką e-mail właściwą dla obsługi ogólnych zgłoszeń serwisowych jest: [support@intelitech.pl](mailto:support@intelitech.pl), szczegółowe adresy dla wybranych produktów udostępniane są w dokumentacji tych produktów, przy czym przekazanie zgłoszenia serwisowego specyficznego dla określonego produktu lub usługi na adres ogólny nie wpływa na zmianę sposobu jego obsługi.

4. Prawidłowe zgłoszenie serwisowe zawiera: **imię i nazwisko** osoby zgłaszającej, **opis problemu** lub usterki, **sposób odtworzenia** problemu, ewentualnie nazwę lub numer maszyny oraz nazwę i dokładną wersję produktu. Szczegółowe postanowienia dotyczące

wymagań zgłoszeń serwisowych może regulować umowa z Klientem odpowiednio do wybranego wariantu umowy, rodzaju produktu lub wdrożenia.

5. Przyjęcie lub odrzucenie zgłoszenia serwisowego następuje w terminie do 24 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia jeżeli czas ten nie jest przerwany przez dzień nieroboczy lub świąteczny. Informacja o przyjęciu lub odrzuceniu zgłoszenia kierowana jest na adres zwrotny nadawcy. Jeżeli INTELITECH nie potwierdza przyjęcia zgłoszenia, przyjmuje się że zostało przyjęte.

5. Przyjęcie zgłoszenia serwisowego powoduje nadanie numeru CR w centralnym systemie rejestracji zgłoszeń serwisowych, co umożliwia jest śledzenie statusu realizacji zgłoszenia serwisowego przez Klienta. Każdorazowe przyjęcie zgłoszenia serwisowego powoduje powiadomienie zgłaszającego o numerze CR zgłoszenia oraz przewidywanym czasie reakcji na zgłoszenie, jak również przewidywanym czasie realizacji zgłoszenia serwisowego.

6. Zgłoszenie serwisowe wiąże się z automatyczną akceptacją „Regulaminu usług Intelitech” oraz aktualnego „Cennika usług Intelitech” dla tych usług oraz ze zgodą na akceptowanie faktur VAT bez podpisu odbiorcy. Odbiorca zostanie obciążony zgodnie z kosztorysem przedstawionym w odpowiedzi na zgłoszenie serwisowe lub zostanie zwolniony z opłaty o ile wynika to jednocześnie z postanowień gwarancyjnych, uprawnień rękojmi lub z innej umowy w postaci pisemnej.

7. Zgłoszenia serwisowe obsługiwane są poprzez usunięcie wady lub usterki w terminie do 14 dni lub czasie krótszym odpowiednio do wykupionej przez Klienta opcji serwisowej w postaci oddzielnej umowy lub zapisu w umowie. Każdorazowe usunięcie usterki w oprogramowaniu wymagać może dodatkowego wyspecyfikowania wymagań przez klienta, a czas przewidziany na usunięcie usterki liczony jest od dnia pozyskania tych wymagań od klienta.

8. 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.

9. INTELITECH zastrzega iż tworzone oprogramowanie może nie być pozbawione 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 nie stanowi inaczej, postępowanie takie jest niemożliwe.

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

11. Użytkownicy oprogramowania Menedżer Finansów posiadający licencję oprogramowania w wersji Student (bezpłatnej) nie posiadają prawa do wsparcia technicznego ani możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych. Dostęp do pomocy technicznej i zgłaszania usterek w oprogramowaniu możliwy jest jedynie po wykupieniu wyższego poziomu licencji.

12. Użytkownicy oprogramowania Menedżer Projektów posiadający licencję oprogramowania w wersji Tester (demonstracyjnej) nie posiadają prawa do możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych, a wsparcie techniczne może zostać każdorazowo zawężone do obsługi za pomocą elektronicznego kanału komunikacji.

13. Użytkownicy pozostałych typów oprogramowania, w tym również wszelkiego oprogramowania zrealizowanego na konkretne zamówienie, posiadają dostęp do wsparcia technicznego możliwy jest tylko w przypadku i tylko na zasadach oddzielnej umowy serwisowej lub umowy typu SLA (Service Level Agreement).

14. Za nieuzasadnione zgłoszenia serwisowe INTELITECH nalicza standardową opłatę za godzinę pracy informatyka według „Cennika usług Intelitech”.

## Zgłoszenia sugestii

1. Zgłaszanie sugestii otwarte jest dla wszystkich, wszystkie sugestie są przyjmowane. Sugestie przyjmowane są drogą elektroniczną. Skrzynką właściwą do obsługi ogólnych sugestii jest [propose@intelitech.pl](mailto:propose@intelitech.pl), szczegółowe adresy dla wybranych produktów udostępniane są w dokumentacji tych produktów, przy czym przekazanie sugestii specyficznej dla określonego produktu lub usługi na adres ogólny nie wpływa na jej przyjęcie.

2. Prawidłowe przekazanie sugestii zawiera: **imię i nazwisko** osoby sugerującej, **opis sugestii**, **nazwę** i opcjonalnie wersję produktu tam gdzie dotyczy. Przesłane sugestie nie podlegają

udostępnieniu podmiotom trzecim oraz nie są potwierdzane. INTELITECH korzysta z sugestii klientów i wykorzystuje je do udoskonalania oferowanych przez siebie produktów.