

**Regulamin usług Intelitech**

wydanie: 2006-12-01

**1. Postanowienia ogólne**

**1.1** 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.

**1.2** 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 za każdy kilometr drogi dojazdu do miejsca siedziby Klienta lub miejsca przez niego wyznaczonego.

**1.3** INTELITECH udostępnia przez 24 godz. na dobę elektroniczny formularz kontaktowy dostępny w sekcji Kontakt na stronie [www.intelitech.pl](http://www.intelitech.pl) w celu rejestrowania zamówień usług, zgłoszeń serwisowych oraz reklamacji. INTELITECH zastrzega iż, poza drogą pisemną, wszystkie rodzaje zgłoszeń są akceptowane wyłącznie za pośrednictwem elektronicznego formularza kontaktowego. Użytkownik usług lub produktów Intelitech akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na traktowanie elektronicznego kanału komunikacji (e-mail) na równi z drogą pisemną.

**1.4** Klient posiadający umowę 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. Zgłoszenia i zamówienia nie pochodzące od osób upoważnionych nie będą honorowane przez INTELITECH.

**1.5** 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 zaszyfrowany oraz podlegają szyfrowanej, regularnej kopii bezpieczeństwa. Jednocześnie INTELITECH informuje iż zapewnienie absolutnie niepodważalnej infrastruktury informatycznej jest niemożliwe.

**1.6** 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. INTELITECH gwarantuje realizację usług w sposób odpowiednio profesjonalny do charakteru tych usług oraz z zachowaniem zasad należytej fachowości odpowiednio dla charakteru świadczonych usług.

**1.7** 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 każdych innych strat wynikających z nieosiągniętych dochodów.

**1.8** 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 klienta wynosi: 1 MIN. Jeżeli zgłoszenie cechują warunki określone poniżej odpowiednio dla rodzaju zgłoszenia, Intelitech rozpatrzy zgłoszenie maksymalnie w ciągu 14 dni roboczych. Jeżeli będzie to możliwe, kontakt zwrotny nastąpi drogą elektroniczną.

**1.9** Jeżeli szczegółowa umowa nie stanowi inaczej, INTELITECH gwarantuje dostępność elektronicznego przyjmowania zgłoszeń od Klientów za pomocą wyznaczonych kont poczty elektronicznej lub równorzędnie odpowiednich formularzy kontaktowych dostępnych za pośrednictwem strony internetowej Intelitech. Maksymalna pojemność skrzynki e-mailowej dla pojedynczego zgłoszenia wynosi 1 MB. Jeżeli zgłoszenie zostało przekazane elektronicznie, Intelitech rozpatrzy zgłoszenie maksymalnie w ciągu 14 dni roboczych. Jeżeli będzie to możliwe, kontakt zwrotny nastąpi drogą elektroniczną zgodnie z wytycznymi Klienta.

**1.10** Tam gdzie niniejszy regulamin lub szczegółowa umowa nie stanowi inaczej, INTELITECH świadczy usługi na ogólnych zasadach Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, natychmiastowa obsługa klientów wliczając: instalacje oprogramowania komputerowego na miejscu siedziby klienta, szkolenia użytkowników oprogramowania w siedzibie Intelitech bądź w siedzibie klienta, dostęp do telefonicznego wsparcia technicznego, telefoniczne sprawdzanie statusu zgłoszeń lub sugestii mogą nie być dostępne w przypadku znacznego obciążenia pracowników przewidzianych do wykonywania tych usług.

**2. Zamówienia usług**

**2.1** Zamówienia usług dla klientów nie posiadających umów lub posiadających wszystkie rodzaje umów oprócz umowy typu PREMIUM przyjmowane są drogą elektroniczną lub pisemnie. Właściwym formularzem przeznaczonym do przyjmowania zamówień jest formularz kontaktowy w sekcji Kontakt na stronie [www.intelitech.pl](http://www.intelitech.pl).

**2.2** Zamówienia usług mogą być przyjmowane lub odrzucane w terminie 14 dni dla klientów nie posiadających żadnego rodzaju umowy SLA (Service Level Agreement), 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 elektroniczny Klienta. Tylko wariant umowy PREMIUM przewiduje możliwość potwierdzenia przyjęcia zamówienia drogą telefoniczną lub błyskawiczną (IM/SMS).

**2.3** Przyjęcie zamówienia usługi powoduje nadanie numeru CR w centralnym systemie rejestracji zamówień usług, co umożliwi Klientowi śledzenie statusu realizacji zamówienia usługi przy pomocy zapytań drogą elektroniczną bądź 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.

**2.4** 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. Po wykonaniu usługi, dostarczeniu produktu lub licencji Klient zostanie obciążony zgodnie z cennikiem lub kosztorysem przedstawionym w potwierdzeniu zamówienia usługi, o ile wcześniej zaakceptował taki kosztorys. Alternatywnie Klient zostanie zwolniony z opłaty za zamówiony produkt, licencję lub usługę, o ile wynika to jednocześnie bezpośrednio z postanowień innej umowy z INTELITECH zawartej pisemnie.

**2.5** 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, a czas realizacji zamówienia liczony jest od dnia dokonania takiej akceptacji i otrzymania jej przez INTELITECH w formie pisemnej.

**2.6** Złożenie zamówienia przez osobę prawną lub osobę fizyczną powoduje zachowanie danych dotyczących Zamawiającego oraz zamówienia w bazie danych zarządzanej przez INTELITECH w celu realizacji zamówienia oraz prowadzenia obsługi posprzedażowej. Umieszczenie informacji dotyczących nazwy, adresu, adresu elektronicznego i/lub numeru telefonu Zamawiającego wiąże się z wyrażeniem zgody na otrzymywanie przez Zamawiającego informacji technicznych lub handlowych dotyczących zamawianego produktu/licencji lub usługi lub działalności Intelitech.

**2.7** Anulowanie złożonego zamówienia przez Zamawiającego możliwe jest za pomocą wskazanego na stronie internetowej numeru telefonu lub adresu e-mail, a jeżeli taki nie występuje za pomocą ogólnego formularza kontaktowego w sekcji Kontakt na stronie [www.intelitech.pl](http://www.intelitech.pl). Zamówienia dla których przewidzianą formą płatności jest przedpłata lub płatność kartą płatniczą mogą być anulowane w każdym momencie przed dokonaniem płatności. W pozostałych przypadkach, jeżeli stosowna umowa nie stanowi inaczej, anulowanie zamówienia możliwe jest na warunkach przewidzianych przez prawo.

**2.8** 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. Każda osoba może dokonywać zmian w danych zachowanych w bazie danych INTELITECH lub żądać ich częściowego lub całkowitego ich usunięcia. Żądanie usunięcia danych Zamawiającego zawsze możliwe jest poprzez dyspozycję złożoną za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się w sekcji Kontakt na stronie [www.intelitech.pl](http://www.intelitech.pl). Za dokonanie modyfikacji lub usunięcia danych INTELITECH 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 firmy.

**3.2** INTELITECH nie ponosi odpowiedzialności za rezultaty świadczonego przez siebie doradztwa, w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za brak efektów biznesowych spodziewanych w ramach zastosowania się Klienta do zaleceń INTELITECH, jeżeli skuteczność zalecanych aktywności zależy 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 odpowiednio zmieniony.

**3.4** Potwierdzeniem prawidłowego wykonania szkolenia jest protokół w formie karty kontrolnej potwierdzanej indywidualnie przez każdego przeszkolonego pracownika. Podpisanie karty kontrolnej oznacza iż szkolenie wykonane zostało w sposób właściwy, szkolony użytkownik otrzymał wszystkie wiadomości, odpowiedzi i porady jakich oczekiwał, a także umiejętności praktyczne przewidziane w zakresie zamówionego szkolenia.

### **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.

**4.2** Zamawiający 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 Zamawiającego. W przypadku dochodzenia od INTELITECH naprawienia szkody lub innych roszczeń przez osobę trzecią w związku z publikacją reklamy lub wykonania usługi marketingowej, Zamawiający zwróci INTELITECH wszelkie związane z tym koszty.

**4.3** W przypadku opracowania reklamy lub innych materiałów marketingowych przez Zamawiającego, które mają zostać opublikowane lub przetworzone przez INTELITECH Zamawiający udziela INTELITECH nieodpłatnej licencji niewyłącznej z prawem do udzielenia dalszych licencji na korzystanie przez czas nieokreślony z reklamy lub innych materiałów marketingowych udostępnionych Intelitech. 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 udostępnienie 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 wymaga wymiany jakichkolwiek elementów elektronicznych. 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 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.

**5.4** 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.

**5.5** 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 zamówionych usług/usługi. Przed wydaniem Klientowi serwisowanego sprzętu komputerowego zostanie umożliwione dokonanie czynności sprawdzających prawidłowość wykonania usługi serwisowania sprzętu lub oprogramowania komputerowego.

**5.6** Wdrożenie oprogramowania lub usługa 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. 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 poświęcił pomimo braku możliwości jej wykonania.

**5.7** 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 informacji pozwalających na usunięcie wady i wykonanie usługi poprawnie. Uwagi powinny mieć charakter ostateczny i zostać sformułowane w sposób jednoznaczny – uwzględniając metodyki projektowania i analizy odpowiednie dla technik informatycznych.

**5.8** 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 wyspecyfikowanie przez Klienta niezbędnych zmian w wykonaniu usług wynosi 3 dni robocze, po którym rozbieżności merytoryczne/estetyczne/funkcjonalne zgłoszone przez Klienta nie będą uwzględniane.

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

**5.10** Zgodnie z niniejszym 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 oprogramowania, a 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 INTELITECH lub przez Klienta lub przez dostawców Klienta. W sytuacji w której jedna z wyżej wymienionych usług zostaje wyłączona z pod 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 oprogramowania.

**6.4** INTELITECH zastrzega iż dostarczana z zewnątrz lub przez Klienta dokumentacja musi być spójna wewnętrznie oraz dostarczona w jednym pakiecie, jednocześnie w formie elektronicznej oraz papierowej, ewentualnie w jednej formie – w formacie zamkniętego pakietu podpisanego cyfrowo. INTELITECH nie może zagwarantować wykonania żadnych elementów funkcjonalności zamawianego systemu informatycznego jeżeli elementy te nie zostały wyspecyfikowane. Postanowienie obowiązuje również wówczas jeżeli wykonanie brakujących, nie wyspecyfikowanych elementów funkcjonalnych systemu informatycznego powoduje ograniczenia lub brak możliwości poprawnego wykorzystywania zamawianego systemu informatycznego.

**6.5** W trybie innym niż pisemny aneks umowy, nie będą akceptowane żadne 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 dowolnej innej zmiany systemu informatycznego, zastrzega się iż zmianie ulec może umowy koszt realizacji zamawianego systemu informatycznego. Koszt zostanie zmieniony zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług Intelitech.

**6.6** Realizacja oprogramowania dla 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. W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy, Klient zobowiązany jest do usunięcia elementów już dostarczonego systemu informatycznego z posiadanej infrastruktury komputerowej oraz wypłacenia pełnej wartości wynagrodzenia wynikającego z umowy w terminie do 14 dni na podstawie wystawionej faktury VAT.

**6.7** Realizacja oprogramowania odbywa się na drodze współpracy INTELITECH oraz Klienta. W przypadku braku możliwości współdziałania Klienta przez okres czasu przekraczający 7 dni roboczych, zleceniobiorcy przysługują prawa przewidziane odpowiednimi zapisami Kodeksu Cywilnego. W przypadku przekroczenia umownego terminu na wdrożenie oprogramowania zawinonego przez INTELITECH, zamawiającemu przysługuje możliwość obniżenia wartości oprogramowania o 0,5% za każdy dzień od umownego terminu przekazania oprogramowania do faktycznego terminu jego przekazania. Jeżeli termin zwłoki przekroczy 60 dni, Zamawiający może odstąpić od umowy.

**6.8** 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, przy czym przysługującym okresem licencjonowania jest okres domyślny, obszarem eksploatacji domyślnie jest terytorium Unii Europejskiej, domyślnie nośnikami 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.

**6.9** 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. Jeżeli użytkownik nie posiada licencji w formie pisemnej, uznaje się że licencja nie została udzielona niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień w formie ustnej.

**6.10** 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 pierwotnym projekcie systemu informatycznego oraz zgodnie z koncepcją i technologią systemu informatycznego opisaną w oryginalnym projekcie tak aby wykonanie tych zmian było możliwe.

**6.11** 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 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, 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.

**6.12** 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.

**6.13** Jeżeli do realizacji zamówienia w jakiegokolwiek części niezbędne są zmiany wynikające z nieścisłości projektowych, INTELITECH ma prawo uzyskać od Zamawiającego brakujące informacje lub parametry niezbędne do prawidłowego wykonania zmiany w systemie informatycznym.

Zamawiający 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 przyjęty przez strony, projekt systemu.

**6.14** Na wypadek 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, umożliwiając jednocześnie dalsze rozwijanie oprogramowania przez Klienta bez udziału INTELITECH.

**6.15** Poprawne wdrożenie i rozruch systemu informatycznego, jak również jego poprawne funkcjonowanie w warunkach przewidzianych w projekcie oprogramowania stwierdza dokument "Protokół Przekazania". Zamawiający zobowiązany jest do potwierdzenia "Protokołu Przekazania" w terminie do 07 dni od daty prezentacji systemu informatycznego Zamawiającemu przez INTELITECH. Jeżeli w powyższym okresie Zamawiający nie potwierdził wykonania umowy lub nie wskazał rozbieżności pomiędzy wykonanym systemem informatycznym, a projektem systemu informatycznego uwzględnionym w umowie, uważa się że przekazanie systemu informatycznego nastąpiło wraz z zaakceptowaniem "Protokołu Przekazania" bez uwag przez Klienta.

**6.16** W ciągu pierwszego roku po zaakceptowaniu systemu informatycznego przez klienta, w przypadku rozbieżności w funkcjonowaniu wdrożonego systemu informatycznego w stosunku do projektu systemu informatycznego spowodowanych przez INTELITECH, Zamawiający udzieli odpowiedniego terminu na usunięcie wad w oprogramowaniu przez INTELITECH. Usunięcie wad we wdrożonym systemie informatycznym odbędzie się na koszt INTELITECH w możliwie najkrótszym czasie niezbędnym INTELITECH do ich usunięcia.

**6.17** W przypadku rozbieżności w funkcjonowaniu zamówionego, wdrożonego i zaakceptowanego systemu informatycznego w stosunku do projektu systemu informatycznego spowodowanych przez nieścisłości w projekcie, Zamawiający dokona akceptacji systemu informatycznego, a INTELITECH przedstawi Zamawiającemu kalkulację cenową dotyczącą modyfikacji projektu systemu informatycznego i samego systemu informatycznego oraz zagwarantuje możliwie najniższy koszt wprowadzenia zmian oraz możliwie najkrótszy czas poprawienia systemu informatycznego.

## **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 poinstruuje zamawiającego w zakresie sposobu uzyskania dostępu do oprogramowania udostępnionego elektronicznie.

**7.2** Nośniki z oprogramowaniem wysyłane są maksymalnie w ciągu 14 dni roboczych od daty przyjęcia zamówienia. Nośniki z oprogramowaniem dostarczane są za pośrednictwem usług Poczty Polskiej. Przyjęcie zamówienia i wysłanie nośników zostanie potwierdzone za pomocą kanału elektronicznego, na adres poczty e-mail wskazany przez klienta. Termin dostawy oprogramowania wynosi odpowiednio dla standardowej przesyłki Poczty Polskiej. INTELITECH informuje iż nie posiada wpływu na jakość i terminowość usług świadczonych przez Poczta Polska.

**7.3** INTELITECH dostarcza oprogramowanie wraz z nośnikami w pakietach zawierających wyłącznie nośnik z oprogramowaniem w odpowiednim opakowaniu nośnika, 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).

## **8. Ogólne warunki płatności**

**8.1** Wykonanie wszelkich usług wiąże się wystawieniem faktury VAT zgodnie z przedstawionym klientowi cennikiem, kosztorysem, podpisanym zamówieniem lub umową. 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 za usługi świadczone przez INTELITECH domyślnie wystawiane i dostarczane Klientowi są po akceptacji wykonania każdej umowy lub każdej części umowy, o ile szczegóły umowy nie stanowią inaczej. Każda faktura domyślnie wysyłana jest na określony w umowie adres siedziby Klienta, w terminie nie dłuższym niż siedem dni od daty jej wygenerowania, a domyślny termin płatności faktury wynosi siedem dni od daty jej dostarczenia Klientowi.

**8.4** W przypadku sprzedaży oprogramowania, do momentu uiszczenia pełnej kwoty płatności wynikającej z faktury przez Klienta, oprogramowanie pozostaje własnością INTELITECH, w przypadku sprzedaży licencji na oprogramowanie, do momentu uiszczenia pełnej opłaty wynikającej z faktury, uprawnienia licencyjne nie przysługują Klientowi.

**8.5** Do momentu uiszczenia kwoty wynikającej z umowy bądź kwoty wynikającej z faktury za licencję na oprogramowanie, bądź faktury za sprzedaż oprogramowania, przedmiotowe oprogramowanie może zostać uznane jako wykorzystywane nielegalnie jeżeli jest zainstalowane lub wykorzystywane przez Klienta, Nabywcy nie przysługują prawa do dalszego rozporządzania nabytymi prawami autorskimi i majątkowymi do przedmiotowego oprogramowania.

**8.6** Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, 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.

**8.7** 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.

**8.8** W stosunku do przeterminowanych należności INTELITECH nalicza odsetki karne w wysokości 40% 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 notą odsetkową dostarczoną za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

**8.9** 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, INTELITECH może wprowadzić zasadę blokowania realizacji kolejnych usług do czasu opłacenia całości należności wraz z odsetkami i/lub zasadę wstrzymania kredytowania klienta na okres sześciu miesięcy. Ponowne uruchomienie świadczonych usług nastąpi z zachowaniem postanowień PKT.11.

**8.10** 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, INTELITECH może wprowadzić zasadę blokowania realizacji kolejnych usług lub wstrzymania usług już wykonywanych do czasu opłacenia całości należności wraz z należnymi odsetkami. Jeżeli opóźnienie płatności dotyczyć będzie części lub całości trzech wystawionych faktur, INTELITECH skieruje sprawę na drogę sądową celem odzyskania należności i/lub odszkodowania.

**8.11** W stosunku do Klientów posiadających umowy określające stałe 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 na okres dopiero po czasie przewidzianym na wykonanie umów zawartych przez INTELITECH.

**8.12** 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 w związku z uruchomieniem systemów wynikają koszty dla INTELITECH wynikające z umów z dostawcami INTELITECH lub jeżeli powodują konieczność wykonania dodatkowych prac przez INTELITECH w związku z ponownym uruchomieniem wstrzymanych systemów lub elementów systemów informatycznych.

**8.13** 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 w czasie 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 wyszczegółowione ceny są wyrażone są w polskich złotych i są wartościami netto.

**8.14** 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.

**8.15** Rozliczanie płatności gotówkowych zostało wstrzymane z dniem 2004-04-01 do odwołania.

## 9. Uprawnienia gwarancyjne

**9.1** INTELITECH nie udziela żadnej gwarancji na oprogramowanie oraz materiały jemu towarzyszące, o ile szczegółowa umowa nie stanowi inaczej, tam gdzie udostępniana jest pełna 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 specyficzne domniemane lub ogólne warunki gwarancji dla oprogramowania INTELITECH nie mają zastosowania. Zastosowania w stosunku do oprogramowania INTELITECH nie mają również uprawnienia wynikające z warunków rękojmi. W przypadku oprogramowania konsumenckiego, w tym produktu „Menedżer Finansów”, INTELITECH zastrzega możliwość uzyskania przez klienta wyłącznie zwrotu kosztu licencji w przypadku udokumentowanej niezgodności towaru z umową, przy czym za umowną funkcjonalność produktu przyjmuje się funkcjonalność domniemaną na podstawie publicznie dostępnej bezpłatnej wersji testowej produktu osiągalnej za pomocą witryny internetowej <[www.mefi.pl](http://www.mefi.pl)>

**9.3** Uprawnienia Klienta dotyczące niezgodności towaru z umową dotyczyć mogą tylko oprogramowania konsumenckiego, na przykład produktu „Menedżer Finansów”, przy czym w związku ze specyfiką towaru w postaci licencji na oprogramowanie uprawnienie to dotyczy tylko i wyłącznie kosztu licencji na oprogramowanie i nie może pokrywać kosztów nośnika, transportu bądź dostawy ani żadnych innych udokumentowanych lub nieudokumentowanych kosztów poniesionych przez Klienta.

## 10. Zgłoszenia serwisowe

**10.1** INTELITECH stosuje procedurę 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 otwarte jest wyłącznie dla osób będących reprezentantami Klienta.

**10.2** Zgłoszenia serwisowe, dla Klientów posiadających umowy SLA (Service Level Agreement) innych niż PREMIUM, przyjmowane są wyłącznie za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się na stronie Kontakt witryny <[www.intelitech.pl](http://www.intelitech.pl)>. W powyższych przypadkach zgłoszenia serwisowe typu instant, w tym zgłoszenia telefoniczne, nie gwarantują prawidłowej rejestracji i późniejszej obsługi zatem nie mogą być przyjmowane.

**10.3** W przypadku ogólnych zgłoszeń serwisowych prawidłowym sposobem przekazywania zgłoszeń jest ogólny elektroniczny formularz kontaktowy znajdujący się na stronie Kontakt witryny internetowej <[www.intelitech.pl](http://www.intelitech.pl)>. Alternatywnie szczegółowe elektroniczne adresy kontaktowe dla wybranych produktów INTELITECH 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.

**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, **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, systemu informatycznego lub wymagane pola w formularzu kontaktowym na stronie Kontakt witryny internetowej INTELITECH.

**10.5** 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.

**10.6** Przyjęcie zgłoszenia serwisowego powoduje nadanie numeru CR w centralnym systemie rejestracji zgłoszeń serwisowych INTELITECH, 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.

**10.7** 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. Jeżeli ma to zastosowanie Klient 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.

**10.8** Zgłoszenia serwisowe obsługiwane są poprzez usunięcie wady lub usterki w terminie do 14 dni lub czasie krótszym odpowiednio do zawartej przez Klienta umowy serwisowej SLA (Service Level Agreement). Każdorazowe usunięcie usterki w produkcie, systemie informatycznym wymagać może dodatkowego wyspecyfikowania wymagań przez Klienta, a czas przewidziany na usunięcie usterki liczony jest od dnia pozyskania tych wymagań od klienta.

**10.9** 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.

**10.10** 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 lub warunki regulaminu nie stanowią inaczej, postępowanie takie jest niemożliwe.

**10.11** 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.

**10.12** Klienci i 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 uzyskaniu innej licencji.

**10.13** Klienci i 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 odmówione lub ograniczone do pomocy Klientowi za pomocą elektronicznego kanału komunikacji.

**10.14** Klienci i użytkownicy pozostałych typów oprogramowania, systemów informatycznych, w tym również wszelkiego oprogramowania zrealizowanego na konkretne zamówienie Klienta, posiadają dostęp do wsparcia technicznego możliwy jest tylko w przypadku i tylko na zasadach oddzielnej umowy serwisowej lub umowy typu SLA (Service Level Agreement). W przypadku braku umowy SLA INTELITECH nie gwarantuje żadnego wsparcia technicznego lub pomocy po zakończeniu okresu 12 miesięcy po wdrożeniu systemu informatycznego.

**10.15** Za przyjęte do realizacji zgłoszenia serwisowe, które po rozpatrzeniu okazują się być niezasadne, INTELITECH nalicza standardową opłatę za godzinę pracy według „Cennika usług Intelitech” aktualnego do czasu złożenia zgłoszenia serwisowego przez Klienta.

## **11. Zgłoszenia sugestii**

**11.1** Zgłaszanie sugestii otwarte jest dla wszystkich, wszystkie sugestie są przyjmowane. Sugestie przyjmowane są drogą elektroniczną. Właściwą drogą przekazywania sugestii jest ogólny formularz kontaktowy na stronie Kontakt witryny internetowej INTELITECH. 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.

**11.2** Prawidłowe przekazanie sugestii zawiera: **numer klienta** lub **numer telefonu komórkowego** w przypadku osób fizycznych, **numer klienta** lub **numer umowy** w przypadku podmiotów gospodarczych, **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.

\* 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.