

REGULAMIN USŁUGI PAKIET KONFIGURACYJNY OPTIMA

Niniejszy regulamin zwany dalej „Regulaminem” określa zasady, zakres i warunki świadczenia Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima przez Comarch S.A. z siedzibą w Krakowie przy Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS 0000057567 (zwaną dalej Comarch). Wysokość kapitału zakładowego Comarch wynosi 8.133.349,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. Numer NIP: 6770065406(zwany dalej Usługobiorcą).

§1 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Regulamin Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima (Regulamin)** – regulamin określający zasady i zakres świadczenia Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima.
2. **Klient** – prowadząca działalność gospodarczą osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej prowadząca działalność gospodarczą, która zakupiła Oprogramowanie Comarch ERP Optima lub zawarła umowę na świadczenie Usług Comarch ERP Optima w chmurze Comarch.
3. **Konsument** - Klient prowadzący działalność gospodarczą, który dokonując zawarcia umowy o świadczenie Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima dokonuje transakcji, która uznana zostanie za niezawodową.
4. **Usługa Pakiet konfiguracyjny Optima (Usługa)** – usługa świadczona drogą elektroniczną na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w zakresie określonym w uzupełnionym przez Klienta Formularzu Usługi.
5. **Formularz Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima (Formularz Usługi)**- formularz uzupełniany przez Klienta zawierający informacje określające zakres prac do wykonania przez Usługobiorcę w ramach Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima.
6. **Umowa na świadczenie Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima (Umowa)** – umowa zawarta pomiędzy Usługobiorcą i Klientem w momencie akceptacji przez Klienta w drodze korespondencji mailowej przesłanej przez przedstawiciela Usługobiorcy oferty obejmującej wykonanie prac konfiguracyjnych w zakresie określonym w uzupełnionym przez Klienta Formularzu Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima.
7. **Godziny robocze** – godziny od 9:00 do 17:00 w Dniach Roboczych.
8. **Dni robocze** - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
9. **System Obsługi Zgłoszeń** – witryna [www](https://www.asysta.comarch.pl/ObslugaZgloszen) o adresie: <https://www.asysta.comarch.pl/ObslugaZgloszen> udostępniona przez Usługobiorcę umożliwiającą komunikację między stronami w celu realizacji Usługi.

§ 2 Warunki świadczenia Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima

1. Świadczenie Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima wymaga uprzedniego zawarcia z Usługobiorcą Umowy o świadczenie Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima oraz akceptacji niniejszego Regulaminu.
2. Usługa Pakiet konfiguracyjny Optima jest świadczona w zakresie określonym w Formularzu Usługi uzupełnionym przez Klienta w Godzinach i Dniach roboczych.
3. Zawarcie Umowy na świadczenie Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima następuje w momencie akceptacji przez Klienta w drodze korespondencji mailowej przesłanej przez

przedstawiciela Usługobiorcy oferty na wykonanie Usługi w zakresie opisanym w uzupełnionym przez Klienta Formularzu Usługi.

4. Po zawarciu Umowy na świadczenie Usługi Klientowi zostaje przekazany w drodze korespondencji mailowej odpowiedni link do dokonania płatności za Usługę oraz akceptacji niniejszego Regulaminu.
5. Po dokonaniu płatności za Usługę oraz akceptacji Regulaminu Klient otrzymuje link do Systemu Obsługi Zgłoszeń za pomocą którego Usługa będzie realizowana.
6. Wszystkie ustalenia i realizacja Usługi będzie odbywała się za pośrednictwem Systemu Obsługi Zgłoszeń.
7. Usługa Pakiet konfiguracyjny będzie zrealizowana w terminie 30 dni od zawarcia Umowy. Konkretny termin realizacji Usługi zostanie ustalony przez strony w drodze korespondencji elektronicznej przez System Obsługi Zgłoszeń.
8. Umowa na świadczenie Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima jest zawarta na czas wykonania Usługi.
9. Klient zobowiązuje się zapewnić odpowiednio wykwalifikowany personel posiadający wiedzę oraz informacje niezbędne do realizacji Umowy oraz ich obecność w dniu ustalonym przez strony jako termin realizacji Usługi.
10. Klient zobowiązuje się także do :
 - przygotowania i udostępnienia Usługobiorcy informacji i dokumentów niezbędnych do wykonania Umowy w terminach wskazanych przez Usługobiorcę;
 - zapewnienia zdalnego dostępu do Systemu Comarch ERP Optima;
 - współpracy w realizacji Umowy.
11. Klient ponosi odpowiedzialność za treść i wartość merytoryczną wszelkich dokumentów i specyfikacji przygotowanych oraz przekazanych Usługobiorcy przez swoich pracowników lub przez zaangażowane podmioty trzecie.
12. W celu skorzystania z Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima Klient powinien spełnić następujące wymagania techniczne znajdujące się pod adresem pomoc.comarch.pl/optima

§ 3 Wynagrodzenie

1. Wynagrodzenie za wykonanie Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima wyliczane będzie przez Usługobiorcę na podstawie uzupełnionego przez Klienta Formularza Usługi.
2. Klient jest zobowiązany do zapłaty z góry za zakup Pakietu konfiguracyjnego Optima za pośrednictwem serwisu płatności.
3. W przypadku braku zapłaty wynagrodzenia Usługobiorca uprawniony jest do wstrzymania świadczenia na rzecz Klienta Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima do czasu uregulowania należności.

§ 4 Bezpieczeństwo danych powierzonych Comarch w związku ze świadczeniem Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima

1. Dane wprowadzone przez Klienta do Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima są własnością Klienta, który jest ich Administratorem lub Podmiotem powierzającym.
2. Wszystkie dane wprowadzone do Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima będą przechowywane przez Usługobiorcę zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE(dalej RODO).

3. Usługobiorca zobowiązuje się, że będzie wykorzystywał dane wprowadzone przez Klienta do Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima wyłącznie w celu realizacji Usługi oraz w celu prowadzenia testów prawidłowości jej działania.
4. Wszystkie dane przechowywane przez Usługobiorcę będą chronione, zabezpieczone przed ingerencją z zewnątrz oraz przed nieuprawnionym dostępem wewnętrznym (tj. przed dostępem nieuprawnionych pracowników Comarch).
5. Usługobiorca podejmie właściwe i proporcjonalne środki techniczne i organizacyjne określone w Rozporządzeniu wykonawczym Komisji (UE) 2018/151 z dnia 30.01.2018 r. w celu zarządzania ryzykiem na jakie narażone są systemy wykorzystywane do świadczenia usługi cyfrowej.

§ 5 Odpowiedzialność

1. Odpowiedzialność Usługobiorcy wobec Klienta ze wszystkich tytułów wynikających z realizacji Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima, w szczególności w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi, jak również z przepisów prawa, jest ograniczona do 50% wartości wynagrodzenia uiszczonego przez Klienta za wykonanie Usługi.
2. Usługobiorca nie ponosi w żadnym wypadku odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez Klienta korzyści, które uzyskałby, gdyby szkody nie wyrządzono.
3. Usługobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
 - ingerencją w Oprogramowanie Comarch ERP Optima lub bazy danych przez osoby nieuprawnione,
 - błędami i/ lub brakami w bazach danych obsługiwanych przez Comarch ERP Optima
 - nieprawidłową obsługą Comarch ERP Optima
 - błędną interpretacji wyników,
 - nieznanomością przepisów prawa.

§ 6 Reklamacje

1. Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji co do wykonanych prac w ramach Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima w terminie 3 dni od przekazania informacji o wykonaniu Usługi. Po upływie w/w terminu uznaje się że Usługa została wykonana w sposób prawidłowy.
2. Zgłoszenia nieprawidłowego świadczenia Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima można dokonać za pośrednictwem Systemu Obsługi Zgłoszeń.
3. Usługobiorca zobowiązany jest do reakcji na zgłoszone przez Klienta nieprawidłowości w terminie 7 dni roboczych od momentu otrzymania przez Usługobiorcę takiego zgłoszenia.
4. Usługobiorca nie jest związany terminem, o którym mowa w ust. 3, jeżeli nieprawidłowość w świadczeniu Usługi spowodowana została z przyczyn leżących po stronie Klienta lub w wyniku naruszenia przez niego niniejszego Regulaminu.
5. Zapisy zawarte w niniejszym paragrafie nie dotyczą Klientów będących Konsumentami.

§ 7 Postanowienia dotyczące Klientów – Konsumentów

1. Klient będący Konsumentem oświadcza, że wyraża zgodę na wykonanie Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i został poinformowany, iż skutkuje to utratą

prawa do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na świadczenie Usługi Pakiet konfiguracyjny Optima.

2. Usługobiorca rozpatruje reklamacje zgłoszone przez Klienta będącego Konsumentem w terminie 14 dni od daty jej otrzymania, powiadamiając Klienta o sposobie dalszego postępowania. Jeżeli w ciągu 14 dni Usługobiorca nie ustosunkuje się do żądań Klienta oznacza to uznanie żądania Klienta będący Konsumentem za uzasadnione.
3. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”.
4. Klient będący Konsumentem ma również możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu dochodzenia roszczeń w sporach dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług, korzystając z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

§ 8 Postanowienia Końcowe

1. Usługobiorca zastrzega sobie prawo zmian Regulaminu. Zmiany te obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji Regulaminu.
2. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Comarch a Klientem, który jest Konsumentem zostaje poddane właściwym sądom powszechnym zgodnie z postanowieniami przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
3. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Comarch a Klientem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Comarch.
4. Niniejszym Regulamin obowiązuje od dnia 01.10.2021r.