

REGULAMIN

świadczenia usługi wsparcia informatycznego Helpdesk Zdalny Informatyk dla Klientów Komputronik S.A. w restrukturyzacji

§ 1

Rodzaj i Zakres Usług

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia usług HELPDESK Zdalny Informatyk, dotyczących zdalnego wsparcia informatycznego przez spółkę pod firmą Komputronik S.A. w restrukturyzacji z siedzibą w Poznaniu, adres: ul. Wołczyńska 37, 60-003 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000270885, NIP 9720902729, o kapitale zakładowym w pełni opłaconym 979 397,40 złotych, posiadającą status dużego przedsiębiorcy (dalej: Komputronik) na rzecz Klientów.
2. Klientem w rozumieniu niniejszego Regulaminu może być: (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; która wykupiła Usługę, o której mowa w niniejszym Regulaminie.
3. Regulamin dotyczy Usługi polegającej na udzieleniu Klientowi zdalnego wsparcia informatycznego przez Komputronik przy pomocy poczty elektronicznej lub kontaktu telefonicznego, w rozwiązaniu problemu związanego z urządzeniem Klienta. Świadczenie poszczególnej Usługi zaczyna się w chwili przyjęcia Zgłoszenia i trwa do chwili rozwiązania problemu informatycznego. Aktywacja Usługi następuje z momentem jej opłacenia przez Klienta.
4. Usługa – odpłatne świadczenie udzielane przez Komputronik na rzecz Klienta polegające na udzieleniu zdalnego wsparcia informatycznego Klientowi oferowane przez Komputronik od dnia 01 lipca 2021 r. do odwołania, po dokonaniu przez Klienta jej aktywacji. Szczegółowy zakres Usług objętych niniejszym Regulaminem zawiera Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. Cennik – dokument zawierające ceny za świadczone Usługi oraz liczbę interwencji w ramach wybranego pakietu, stanowiący Załącznik nr 2 do Regulaminu i będący jego integralną częścią.
6. Komputronik do realizacji Usługi wykorzysta certyfikowane i zabezpieczone oprogramowanie komputerowe służące do zdalnego łączenia się do komputerów Klientów TeamViewer. Producent oprogramowania TeamViewer we własnym zakresie przetwarza dane osobowe na zasadach opisanych w polityce prywatności zamieszczonej na stronie <https://www.teamviewer.com/en/privacy-policy/>

7. Każdy upoważniony do opieki informatycznej Klient otrzyma nielimitowane czasowo wsparcie informatyczne Komputronik w ramach Każdej interwencji, natomiast liczba interwencji i okres ich ważności jest określony w ramach wykupionego pakietu.
8. Klient dokonując zgłoszenia w celu skorzystania z Usługi powinien podać swój numer identyfikacyjny w celu weryfikacji, czy jest uprawniony do skorzystania ze wsparcia zdalnego Komputronik. Wyżej wskazany numer Klient otrzymuje w momencie dokonania zakupu Usługi.
9. W przypadku negatywnej weryfikacji uprawnień Klienta do skorzystania ze wsparcia zdalnego IT, Komputronik zobowiązany jest poinformować go o braku możliwości skorzystania z Usługi. Niniejszą informację przekazuje ponadto w formie pisemnej, wskazując na okoliczności uzasadniające odmowę spełnienia Usługi.
10. Po pozytywnej weryfikacji uprawnień Klienta do Usługi, Komputronik informuje Klienta o możliwości świadczenia Usługi zdalnie przy wykorzystaniu TeamViewer. Po uzyskaniu zgody Klienta, instaluje na Urządzeniu TeamViewer i udziela wsparcia informatycznego zdalnie .
11. W przypadku nieuzyskania zgody Klienta na instalację TeamViewer, Komputronik świadczy Usługę telefonicznie lub e-mailowo o ile jest to możliwe.
12. W celu skorzystania ze zdalnej pomocy informatycznej poprzez TeamViewer, z zastrzeżeniem, że warunki techniczne umożliwiają skorzystanie z tej formy wsparcia, Klient powinien wyrazić zgodę na zdalne wykonanie Usługi poprzez instalację aplikacji wskazanej na stronie Komputronik na Urządzeniu. Akceptacja komunikatu zgody na podłączenie zdalne i pomyślna instalacja jest warunkiem koniecznym dla realizacji zdalnej pomocy informatycznej, chyba, że istnieje możliwość wykonania Usługi telefonicznie lub emailowo.
13. Komputronik zobowiązuje się świadczyć Usługę bez zwłoki, w trakcie połączenia telefonicznego z Klientem lub bezpośrednio po jego zakończeniu za pośrednictwem TeamViewer, aż do rozwiązania problemu zgłoszonego przez Klienta w ramach Usługi. Wykonanie Usługi w innym terminie może odbyć się wyłącznie na wyraźne życzenie Klienta.
14. Komputronik w czasie świadczenia Usług nie ma prawa ingerować w żaden sposób bez wyraźnej zgody Klienta w oprogramowanie Klienta nie objęte Zgłoszeniem i bez wyraźnej zgody Klienta nie ma prawa pobierać ani w żaden sposób ingerować w dane znajdujące się na Urządzeniu objętym Usługą.
15. W przypadku, gdy Zgłoszenie jest niemożliwe do realizacji z przyczyn, za które Komputronik nie ponosi odpowiedzialności na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub że konfiguracja Urządzenia z powodów technicznych uniemożliwia rozwiązanie problemu, lub że realizacja Zgłoszenia wykracza poza zakres oferowanych przez Komputronik Usług IT, na wniosek Klienta Komputronik przywraca na własny koszt pierwotną konfigurację Urządzenia.
16. Komputronik nie będzie oferował Klientom żadnych usług lub produktów nie zawartych w przedmiocie realizacji zlecenia.
17. Klient zobowiązany jest przekazać Komputronik wszelkie informacje niezbędne do realizacji Usługi, w szczególności wykaz swojej infrastruktury informatycznej, w tym dane Urządzenia, sieciowych urządzeń aktywnych i pasywnych (LAN), serwerów, drukarek. Dokładny wykaz Urządzeń Klienta wraz z ich statusem i konfiguracją będzie przechowywany w systemie JIRA ServiceDesk.
18. Komputronik w celu świadczenia Usługi instaluje na Urządzeniach TeamViewer, przy współudziale Klienta.

19. Klient może dokonać Zgłoszenia w dowolnie wybranym momencie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku za pośrednictwem:
 - a. telefonu, pod ogólnopolskim, całodobowym numerem: +48 +48 22 122 86 05
 - b. poczty elektronicznej pod adresem: wsparcie@komputronik.pl
20. Każde Zgłoszenie Klienta jest ewidencjonowane w systemie JIRA ServiceDesk. W przypadku niewykonania Usługi z przyczyn nie leżących po stronie Klienta, Klientowi przysługuje prawo ponownego skorzystania z kodu.
21. Klient będący Konsumentem dokonując Zgłoszenia w celu skorzystania ze wsparcia technicznego powinien podać:
 - a. numer seryjny lub odpowiednio adres IP Urządzenia lub adres karty sieciowej urządzenia przypisanego do Usługi,
 - b. telefon kontaktowy,
 - c. imię i nazwisko
22. Klient będący Przedsiębiorcą dokonując Zgłoszenia w celu skorzystania ze wsparcia technicznego powinien podać:
 - a. numer seryjny lub adres IP Urządzenia,
 - b. telefon kontaktowy,
 - c. nazwa firmy i numer NIP
23. Po pozytywnej weryfikacji danych, podanych przez osobę dokonującą Zgłoszenia, Komputronik udziela Klientowi wsparcia technicznego w sposób zdalny.
24. Warunkiem koniecznym dla realizacji Usługi jest poprawna weryfikacja Zgłoszenia, a także wyrażenie zgody przez Klienta lub osobę dokonującą Zgłoszenia w jego imieniu, na nagrywanie rozmowy telefonicznej z Inżynierem Komputronik i na pomoc zdalną poprzez TeamViewer.
25. Komputronik w czasie świadczenia wsparcia technicznego nie ingeruje w żaden sposób w oprogramowanie Klienta nie objęte Zgłoszeniem i nie pobiera ani w żaden sposób nie ingeruje w dane znajdujące się na Urządzeniu objętym Usługą bez wyraźnej zgody Klienta.
26. Klient oświadcza, iż w przypadku zlecenia Komputronik wykonania instalacji lub reinstalacji oprogramowania, oprogramowanie będzie w pełni legalne, co oznacza, iż Klientowi będą przysługiwały prawa do takiego oprogramowania lub oprogramowanie będzie miało charakter open source. Strony uzgadniają, iż w przypadku, gdy do instalacji lub reinstalacji oprogramowania konieczne jest podanie kodu lub klucza Klienta zobowiązany jest samodzielnie podać kod/klucz wymagany do instalacji lub reinstalacji oprogramowania. Komputronik świadczy usługę instalacji lub reinstalacji oprogramowania nieobjętego Umową zdalnie po uprzednim przekazaniu do Komputronik oświadczenia o legalności oprogramowania, które udostępniane jest poprzez e-mail: wsparcie@komputronik.pl
27. Komputronik zobowiązuje się wykonywać Usługę za pomocą Inżynierów będących pracownikami lub podwykonawcami posiadającymi odpowiednie kwalifikacje, doświadczenie i umiejętności.
28. Komputronik ma prawo odmówienia wykonania Usługi, w przypadku, gdy poweźmie informację lub uzasadnione przypuszczenie, że do jej wykonania Klient udostępnił lub przekazał mu nielicencjonowane oprogramowanie, a wykonanie Usługi wiąże się z użyciem tego oprogramowania. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym Usługę uważa się za wykonaną.

29. Przyjmuje się że Usługa została wykonana także w przypadku, gdy Komputronik rozpoczął diagnostykę urządzenia, jednak Klient nie podał Komputronik informacji umożliwiających wykonanie pełnej Usługi, o czym Komputronik informuje Klienta przed przystąpieniem do wykonania Usługi .
30. W trakcie korzystania ze strony internetowej www.komputronik.pl w systemie informatycznym Klienta zainstalowane zostają pliki tzw. Cookies, na co Klient wyraża zgodę. Warunkiem korzystania z usług świadczonych przez Komputronik drogą elektroniczną jest umożliwienie instalacji plików Cookies.
31. Dla poprawnego świadczenia Usług za pośrednictwem Portalu Klient zobowiązany jest do zapewnienia połączenia Urządzenia z Internetem (prędkość minimalna 5MBit/s) oraz zainstalowania przez Klienta na Urządzeniu aktualnej przeglądarki internetowej w dowolnej wersji.
32. W związku z Usługą świadczoną na rzecz Klienta Komputronik nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na skutek wystąpienia działania Siły Wyższej lub innej okoliczności, za którą Komputronik nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
33. Świadczenie Usług wiąże się z istotnym ryzykiem utraty danych zawartych w pamięci urządzenia. W związku z tym Klient zobowiązany jest do sporządzenia kopii zapasowej wszystkich danych znajdujących się na nośniku/wprowadzonych do pamięci urządzenia. Wyłącznie odpowiedzialność za dane znajdujące się na nośniku ponosi Klient.
34. Usługi objęte niniejszym Regulaminem świadczone są na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2

Reklamacje

1. Reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług lub płatności powinny być składane na adres poczty elektronicznej: wsparcie@komputronik.pl lub pisemnie na adres siedziby Komputronik.
2. W temacie wiadomości należy wpisać „Reklamacja”.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a. dane identyfikujące Klienta, a w szczególności: imię, nazwisko lub nazwę, adres zamieszkania lub siedziby, numer telefonu kontaktowego, adres e- mail;
 - b. wskazanie Usługi, której dotyczy reklamacja;
 - c. dokładny opis i powód reklamacji;
 - d. wskazanie żądania.
4. Reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych (słownie: siedmiu) od jej otrzymania przez Komputronik. W tym terminie Komputronik poinformuje Klienta o sposobie jej rozstrzygnięcia. Informacja zostanie przesłana na adres poczty elektronicznej, wskazany zgodnie z pkt. 3 niniejszego paragrafu.
5. Warunkiem wystąpienia z przez Klienta niebędącego Konsumentem z roszczeniami wobec Komputronik jest wyczerpanie przez niego drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 3

Przetwarzanie danych osobowych.

1. Administratorem danych osobowych jest Komputronik S.A. w restrukturyzacji z siedzibą w Poznaniu przy ulicy Wołczyńskiej 37, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000270885, posiadająca NIP 972-09-02-729, kapitał zakładowy w pełni opłacony 979.397,40 zł, z którym możesz kontaktować się pod adresem e-mailowym: iodo@komputronik.pl;
2. Inspektorem ochrony danych jest Krzysztof Jankowski, krzysztof.jankowski@litwic.pl
3. Dane przetwarzane będą w celu:
 1. Korzystania przez Klienta z Usług opisanych w niniejszym Regulaminie (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a oraz b RODO)
 2. wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 3. marketingu produktów lub usług własnych, w tym spersonalizowanych (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 4. dochodzenia lub zabezpieczenia roszczeń (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
4. Każdy Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu Administratora lub wobec przetwarzania w celu marketingu bezpośredniego, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania (jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody), którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
5. Każdy Klient ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO;
6. Dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany.
7. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
8. Usługa będzie świadczona za pomocą oprogramowania TeamViewer, którego producent będzie przetwarzał dane osobowe Klienta podane przez niego we własnym zakresie.
9. Źródłem danych osobowych jest informacja od Klienta korzystającego z Usług opisanych w niniejszym Regulaminie.
10. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie podanych danych osobowych przez Administratora.
11. W związku z wykonywaniem Usług objętych niniejszym Regulaminem zbierane będą następujące dane osobowe Klientów: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, numer IP, głos.
12. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu wskazanego w ust.3 nie dłużej niż przez okres 3 lat.