

## **Regulamin świadczenia usługi Telefonicznej Pomocy Technicznej WAPRO ERP**

### **§ 1 DEFINICJE**

- 1) **Regulamin** - niniejszy Regulamin, określający zasady świadczenia Usługi;
- 2) **Usługodawca** - firma Asseco Business Solutions S.A. z siedzibą w Lublinie (20-607), ul. Konrada Wallenroda 4C, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Lublin –Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000028257, kapitał zakładowy 167 090 965,00 zł (w pełni opłacony), posiadająca NIP: 522-26-12-717;
- 3) **Usługa** - usługa telefonicznej pomocy technicznej WAPRO ERP (TPT WAPRO ERP) świadczona przez Usługodawcę na rzecz Klienta polegająca na udostępnianiu Klientowi będącemu Użytkownikiem przez Usługodawcę dedykowanego numeru telefonu 22 702 89 89 w celu prowadzenia telefonicznych konsultacji związanych z korzystaniem z oprogramowania WAPRO ERP przez specjalistów/konsultantów Asseco Business Solutions S.A.;
- 4) **Klient** - przedsiębiorca (osoba fizyczna, w tym wspólnicy spółki cywilnej, osoba prawna, jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą), który dokonał zamówienia Usługi w celu korzystania z niej na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, posiadający ważną licencję na użytkowanie oprogramowania WAPRO ERP lub korzystający z oprogramowania WAPRO w formie usługi świadczonej przez Usługodawcę;
- 5) **Oprogramowanie Wapro ERP** – aplikacja, do której autorskie prawa majątkowe przysługują Usługodawcy;
- 6) **Cennik** - publikowana na stronie internetowej Usługodawcy informacja o aktualnej wysokości opłat należnych za Usługę; zmiana Cennika stanowi zmianę Regulaminu;
- 7) **Podstawowa opłata netto** – opłata za najkrótszy okres świadczenia Usługi określony w Cenniku;
- 8) **Okres rozliczeniowy** - okres świadczenia Usługi, wynoszący 30 dni następujących po sobie (od dnia dokonania przez Klienta pierwszej opłaty za Usługę).

### **§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Regulamin określa warunki i zasady świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Klienta Usługi polegającej na udostępnianiu Klientowi przez Usługodawcę dedykowanego numeru telefonu 22 702 89 89 w celu prowadzenia telefonicznych konsultacji związanych z korzystaniem z oprogramowania WAPRO ERP przez specjalistów/konsultantów Usługodawcy. Postanowienia Regulaminu określają w szczególności sposób zamówienia i korzystania z Usługi oraz dokonywania płatności, prawa i obowiązki Stron oraz informacje o charakterze porządkowym.
2. Klient oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem przed zamówieniem Usługi, akceptuje jego treść i zobowiązuje się do jego przestrzegania. Na żądanie Klienta Usługodawca dostarczy Klientowi Regulamin w aktualnie obowiązującym brzmieniu, pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Klienta w zamówieniu.

### **§ 3 ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA, ZAWARCIE UMOWY, ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Zamówienie Usługi przez Klienta następuje poprzez serwis internetowy wapro24.pl lub konto Klienta dostępne w Oprogramowaniu Wapro ERP oraz potwierdzenie przez Klienta zapoznania się z Regulaminem i jego akceptację. Przyjęcie zamówienia przez Usługodawcę następuje w dniu uzyskania przez niego potwierdzenia uiszczenia przez Klienta opłaty za Usługę zgodnie z Regulaminem. Uiszczenie przez Klienta opłaty za Usługę zgodnie z Regulaminem jest równoznaczne z potwierdzeniem przez Klienta zapoznania się z Regulaminem i jego akceptacją.
2. Umowa o świadczenie przez Usługodawcę na rzecz Klienta Usługi zostaje zawarta w dniu przyjęcia przez Usługodawcę zamówienia.
3. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje w dniu przyjęcia przez Usługodawcę zamówienia.

### **§ 4 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI**

1. W ramach Usługi Telefonicznej Pomocy Technicznej WAPRO ERP Klient uzyskuje prawo do przeprowadzenia telefonicznych konsultacji, w ramach których uzyska informacje w zakresie funkcji posiadanych przez niego produktów Wapro ERP. Za uzyskanie informacji przez Klienta uważa się wyjaśnienie zasad działania programów Wapro ERP w wersji aktualnej na dzień przeprowadzania konsultacji, lub wskazywanie stosownych źródeł pozyskania tych informacji (w szczególności takich jak instrukcja użytkownika, czy też materiały na stronie www.wapro.pl).
2. W celu korzystania z Usługi przez Klienta konieczne jest spełnienie następujących warunków:
  - 1) Posiadanie aktualnej wersji co najmniej jednego Oprogramowania Wapro ERP;
  - 2) Zamówienie Usługi Telefonicznej Pomocy Technicznej, z zastrzeżeniem ust. 1 powyżej;

- 3) Wybór wariantu Usługi: 30 dniowy albo 360 dniowy.
3. Zamówienie Usługi skutkuje uzyskaniem dostępu Klienta do Usługi dla wszystkich posiadanych przez Klienta produktów Wapro ERP, z ograniczeniami wynikającymi z warunków opisanych w niniejszym § 4.
  4. Szczegółowe warunki korzystania z Usługi przez Klienta takie jak: numer telefonu, dni i godziny świadczenia Usługi znajdują się na stronie <http://www.wapro.pl/wapro/wapro-tpt> w zakładce „Oferta”;
  5. W przypadku kiedy data konsultacji telefonicznej świadczonej w ramach Usługi przypadnie na okres, w którym oprogramowanie Wapro ERP, którego ma dotyczyć ta konsultacja, jest w wersji nieaktualnej:
    - 1) Konsultacja telefoniczna udzielana jest przez Usługodawcę w oparciu o funkcjonalności prezentowane w wersji aktualnej oprogramowania Wapro ERP, bez szczegółowego analizowania i prezentowania różnic pomiędzy możliwościami wersji aktualnej oprogramowania Wapro ERP i posiadanej przez Klienta;
    - 2) Konsultant Usługodawcy ma prawo zakończyć konsultację telefoniczną informacją wskazującą na to, że jedynym sposobem na rozwiązanie sytuacji przedstawianej przez Klienta jest dokonanie aktualizacji oprogramowania Wapro ERP (płatnej lub bezpłatnej).
  6. Podczas konsultacji telefonicznej świadczonej w ramach Usługi możliwe jest:
    - 1) Podjęcie decyzji przez konsultanta Usługodawcy o konieczności przejścia na komunikację pisemną;
    - 2) Wykorzystanie narzędzi wspierających konsultacje telefoniczne (np.: zdalny dostęp).
  7. Decyzje o podjęciu powyższych kroków opisanych w ust. 5 powyżej podejmuje konsultant Usługodawcy w porozumieniu z Klientem. W przypadku braku zgody Klienta przy jednoczesnym wyczerpaniu możliwości weryfikacji zgłoszenia w formie telefonicznej, konsultant Usługodawcy ma prawo zakończyć konsultację telefoniczną w całości lub w części, której nie jest w stanie kontynuować telefonicznie.
  8. Ograniczenia w zakresie świadczenia Usługi przez Usługodawcę na rzecz Klienta:
    - 1) Usługodawca w zakresie świadczonej Usługi nie udziela porad prawnych i podatkowych;
    - 2) Konsultacje telefoniczne nie mogą wychodzić poza ramy czasowe przekraczające 20 minut na jedno połączenie;
    - 3) W ramach Usługi nie są prowadzone zdalne szkolenia i usługi konfiguracyjno-wdrożeniowe, dostępne jako osobne usługi w ramach cennika <http://www.wapro.pl/wapro/cennik-uslug>, przy czym Klienci posiadający aktywną Usługę w wariantcie 360 dniowym mają dostęp do konsultacji zdalnych prowadzonych za pomocą aplikacji TeamViewer (dalej „konsultacje zdalne”). Do konsultacji zdalnych odpowiednio stosuje się postanowienia pkt 2) powyżej.
    - 4) Klient nie ma prawa do przekazywania dostępu do Usługi podmiotom trzecim czy też dokonywania cesji praw wynikających z wykupienia Usługi.
  9. Poza standardowymi metodami weryfikacji tożsamości Klienta, konsultant Usługodawcy ma prawo do każdorazowej dodatkowej weryfikacji. W wypadku wykrycia nadużycia, Usługa zostaje wyłączona bez możliwości zwrotu opłaty uiszczonej przez Klienta za Usługę. Ponowne włączenie Usługi może być przeprowadzone wyłącznie poprzez ponowne złożenie zamówienia na Usługę.

## **§ 5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY**

Wszelka odpowiedzialność Usługodawcy związana z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi jest ograniczona do rzeczywistych strat poniesionych przez Klienta, przy czym łączna odpowiedzialność Usługodawcy z tego tytułu, w całym okresie obowiązywania Umowy, nie może przekroczyć trzykrotności podstawowej opłaty netto za świadczenie Usługi przez jeden okres rozliczeniowy, w wysokości obowiązującej w dniu zawarcia Umowy. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane problemami telekomunikacyjnymi, szkody spowodowane niedziałaniem albo wadliwym działaniem oprogramowania firm trzecich, w tym działaniem wirusów komputerowych, niewłaściwej konfiguracji sklepu internetowego, wad sprzętu komputerowego Klienta lub użytkownika końcowego oraz inne okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności. Ponadto Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek korzyści, które Klient mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzone. Ograniczenie odpowiedzialności nie dotyczy szkód wyrządzonych Klientowi z winy umyślnej Usługodawcy. Strony wyłączają stosowanie przepisów dotyczących rękojmi za wady fizyczne.

## **§ 6 PŁATNOŚCI**

1. Opłata za świadczenie Usługi przez Usługodawcę na rzecz Klienta:
  - 1) Dla Klientów usługi Wapro Online (<http://www.wapro.pl/wapro/online>) oraz WAPRO B2C (<http://www.wapro.pl/wapro/b2c>) oraz WAPRO B2B (<http://www.wapro.pl/wapro/b2b>) przez cały okres korzystania z usługi opłata zawiera się w cenie tej usługi;
  - 2) Dla pozostałych Klientów – opłata zawiera się w cenie zakupu oprogramowania Wapro ERP przez okres 30 dni od daty pierwszej aktywacji wersji oprogramowania Wapro ERP (dotyczy to zarówno aktywacji po dokonaniu pierwszego zakupu jak i po dokonaniu płatnej aktualizacji poprzedniej wersji) albo od daty pierwszego kontaktu telefonicznego z pomocą techniczną Wapro ERP po dokonaniu zakupu oprogramowania Wapro ERP. Za datę rozpoczęcia biegu 30 dni uznaje się tę datę, która jest wcześniejsza. Zastrzega się, że uzyskanie dostępu do Usługi dotyczy wyłącznie aktywowanego oprogramowania Wapro

ERP za wyjątkiem przypadku, kiedy Klient po dokonaniu zakupu oprogramowania Wapro ERP skontaktował się telefonicznie z pomocą techniczną Wapro ERP. Po upływie powyższego okresu 30 dni Klient zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za świadczenie Usługi zgodnie z zamówieniem i cennikiem udostępnionym na stronie internetowej Usługodawcy <http://www.wapro.pl/wapro/cennik>

## **§ 7 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

Strony odrębnie regulują przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych Klienta w jego imieniu.

## **§ 8 CZAS TRWANIA UMOWY, ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Umowa zawierana jest na czas określony 30 dni albo 360 dni.
2. Klientowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy w każdym czasie z zastrzeżeniem, że rozwiązanie Umowy nie uprawnia Klienta do żądania zwrotu uiszczonej opłaty za Usługę.
3. Usługodawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
  - 1) podanie przez Klienta nieprawdziwych lub nieaktualnych danych w trakcie składania zamówienia lub weryfikacji danych przez konsultanta Usługodawcy;
  - 2) nieuiszczenie w terminie przez Klienta opłat za Usługę;
  - 3) rażącego naruszenia innych postanowień niniejszego Regulaminu.Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone na piśmie z podaniem przyczyn wypowiedzenia.

## **§ 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Klient nie ma prawa przenosić praw i obowiązków związanych z realizacją Usługi, w całości lub części, na osoby trzecie, bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego.
3. Ewentualne spory powstałe w związku lub przy okazji niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, strony zobowiązują się rozstrzygać w drodze wzajemnych negocjacji, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia, spory te zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu właściwego dla siedziby Usługodawcy.
4. Regulamin niniejszy wchodzi w życie w dniu 15 września 2022 roku.