



Regulamin świadczenia usług informatycznych – Dla Klientów nie posiadających Stałej umowy serwisowej.

§1. Definicje

Usługodawca – ZDI24 Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach przy ul. Długiej 19

Usługobiorca – Kontrahent, Klient (Przedsiębiorca, Spółka prawa Handlowego lub Jednostka Budżetowa.

Dane - wszelkie informacje, w jakiegokolwiek postaci przekazane do ZDI24 Sp. z o.o. w związku z realizacją Usługi.

ZDI24 Sp. z o.o. uprawnione jest do zmiany Regulaminu w każdym czasie i bez podania przyczyny, przy czym wszelkie zmiany Regulaminu wiążą Usługobiorców od chwili opublikowania na stronie internetowej <https://www.zdi24.pl/regulamin> uwzględniającego wprowadzone zmiany.

§2. Postanowienia ogólne i zakres stosowania

Regulamin Świadczenia Usług Informatycznych określa zasady ogólne świadczenia usług informatycznych przez ZDI24 Sp. z o.o. Korzystanie z Usługi Informatycznej oznacza akceptację Regulaminu. Regulamin wchodzi w życie z dniem 16 Luty 2021r.

§3. Warunki finansowe

1. Klient oświadcza że jest płatnikiem podatku VAT i upoważnia ZDI24 Sp. z o.o. do wystawiania faktur bez podpisu.
2. Wszystkie ceny zawierają ulgę z tytułu wystawienia faktury elektronicznej w kwocie **5,00 zł netto + VAT** w obowiązującej stawce.
3. Podane ceny są cenami netto do których należy doliczyć podatek VAT wynikający z mocy obowiązującej ustawy.
4. Dla Klientów którzy posiadają Umowę o świadczenie usług informatycznych termin płatności wynosi **14 dni** od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT.
5. W pozostałych przypadkach standardowo obowiązuje **przedpłata** na podstawie wystawionej faktury proforma.
6. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek Usługodawcy.
7. W przypadku przekraczającego 14 dni opóźnienia w zapłacie faktury Usługodawca ma prawo zawieszenia wykonywania Usługi do czasu uregulowania przez Usługobiorcę zaległych należności wraz z naliczonymi odsetkami ustawowymi.
8. Dokonywane przez Usługobiorcę wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek, a w dalszej kolejności na poczet należności najdawniej wymagalnych.

§4. Odpowiedzialność Stron

1. Usługobiorca zapewnia Usługodawcy dostęp do Urządzeń objętych Usługą oraz udostępni ich dokumentację techniczną.
2. Usługobiorca zapewnia odpowiednie warunki eksploatacyjne Urządzeń (ochrona fizyczna, temperatura, wilgotność, itp.).
3. Usługobiorca zobowiązuje się do posiadania wszystkich licencji Urządzeń objętych Usługą.
4. Usługodawca nie odpowiada za przedmiot umowy w przypadku wystąpienia siły wyższej¹ uniemożliwiającej realizację przedmiotu Umowy.
5. Usługodawca świadczy usługi tylko na Urządzeniu² posiadającym aktualne wsparcie techniczne producenta.

§5. Powierzenie przedmiotu umowy

1. Usługodawca może powierzyć wykonanie przedmiotu Umowy osobie trzeciej wyłącznie za uprzednią pisemną zgodą Usługobiorcy, przy czym w każdym wypadku za działania osoby trzeciej Usługodawca odpowiada jak za działania własne i zobowiązany jest do zawarcia w Umowie z osobą trzecią obowiązku przestrzegania wszystkich warunków niniejszej Umowy.

§6. Zachowanie poufności

1. Strony zgodnie ustalają że wszelkie informacje powzięte w formie ustnej, pisemnej, elektronicznej lub innej, które Strony wzajemnie sobie udostępnią w związku z realizacją Umowy, zarówno w czasie jej obowiązywania jak i bezpośrednio po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu, będą traktowane jako poufne i będą wykorzystane wyłącznie do wykonania zobowiązań objętych Umową.
2. Strony zobowiązują się do utrzymywania w ścisłej tajemnicy poufnych informacji dotyczących drugiej Strony, zarówno w czasie trwania niniejszej Umowy, jak i w ciągu pięciu lat po jej zakończeniu, chyba że uzyskają każdorazowo zgodę drugiej Strony na piśmie. Dla potrzeb niniejszej Umowy za poufną informację uważa się wszelkie informacje i dane, uzyskane od drugiej Strony stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa, jakkolwiek drogą i w jakiegokolwiek formie również przed zawarciem niniejszej Umowy.
3. Żadna ze Stron, bez wcześniejszej pisemnej zgody drugiej Strony, nie ujawni treści Umowy lub jakiegokolwiek z jej postanowień, żadnej osobie trzeciej, poza pracownikami i współpracownikami Stron zaangażowanych w realizację Umowy. W razie wątpliwości, czy określona informacja stanowi tajemnicę, Strona zainteresowana, przed podjęciem jakichkolwiek działań, winna zwrócić się do drugiej Strony o udzielenie stosownej interpretacji.
4. Strony niezwłocznie powiadomią siebie nawzajem o wszelkich naruszeniach poufności odnoszących się do niniejszej Umowy lub do innych informacji stanowiących własność Stron, oraz udzielą sobie pomocy w ramach postępowania w takiej sprawie, prowadzonego przez jedną ze Stron.

¹ **Siła wyższa** – zdarzenie: zewnętrzne, niemożliwe (lub prawie niemożliwe) do przewidzenia, którego skutkiem nie można zapobiec (siły przyrody, niecodzienne zachowania zbiorowości: zamieszki, strajki generalne, działania zbrojne), działania władzy Państwowej (blokady granic miast, Państw itp.)

² **Urządzenie** – Serwer lub inny sprzęt komputerowy Usługobiorcy, na którym realizowana jest Usługa



5. W szczególności Strony zobowiązane są przedsięwziąć odpowiednie kroki, aby dostęp do poufnych informacji miały jedynie osoby bezpośrednio zaangażowane w działania związane z realizacją niniejszej Umowy. Na pisemne żądanie każdej ze stron pracownicy, współpracownicy, złożą stosowne oświadczenia o zachowaniu poufności na piśmie.
6. Każda ze Stron zobowiązuje się nie ujawniać bez zgody drugiej Strony ofert, dokumentacji i innych informacji przekazanych w ramach realizacji niniejszej Umowy. Każda ze Stron zobowiązuje się przedsięwziąć odpowiednie kroki w celu dochowania powyższego zobowiązania przez swych pracowników.
7. Usługodawca może ujawnić fakt zawarcia niniejszej Umowy, zamieścić logo i nazwę Usługobiorcy w swoich materiałach reklamowych, oraz na swojej stronie internetowej a także wskazać Usługobiorcę jako swojego Klienta, w swojej działalności marketingowej bez ujawniania szczegółów współpracy.
8. Wszelkie informacje chronione stosownie do przepisów poprzedzających mogą zostać ujawnione wyłącznie w następujących sytuacjach:
 - jeżeli ujawnienia informacji żąda sąd lub organ ścigania w toku prowadzonych czynności na podstawie stosownych przepisów;
 - jeżeli właściciel informacji chronionej wyrazi na to uprzednio zgodę pisemną;
 - jeżeli informacja została ujawniona w wyniku wykonania obowiązków nałożonych przepisami prawa;
 - gdy Strona uzyska dostęp do informacji od osób trzecich bez naruszenia prawnych zobowiązań o tajności informacji wobec drugiej strony;
 - gdy informacje poufne jednej Strony były prawnie w posiadaniu drugiej strony, lub były one wiadome drugiej stronie przed wyjawieniem ich przez pierwszą Stronę.

§7 Reklamacje

1. Kontrahent może zgłaszać wszelkie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usług lub błędnej konfiguracji Usług. Zgłoszenia należy złożyć niezwłocznie na adres mailowy serwis@zdi24.pl z dopiskiem „reklamacja”
2. Usługodawca przystąpi do wyjaśnienia nieprawidłowości lub korekty konfiguracji Usługi niezwłocznie oraz doloży wszelkich starań, aby przywrócić sprawność i poprawność funkcjonowania Usług w możliwie najkrótszym czasie.
3. Usługodawca nie będzie zobowiązany do usuwania jakichkolwiek nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usług, jeśli powstały one wskutek lub są zdarzeniem, za które Usługodawca. nie ponosi odpowiedzialności na mocy Umowy lub Regulaminu Usługi.
4. Z zastrzeżeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa, Umowy lub Regulaminu Usługi reklamacje powinny być zgłaszane w terminie miesiąca od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego wniesienie reklamacji.
5. Reklamację należy wnieść na piśmie, na adres wskazany w Umowie, chyba że Umowa przewiduje inną formę (np. za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie).
6. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - a) nazwę usługi, której dotyczy;
 - b) opis zdarzenia uzasadniającego wniesienie reklamacji;
 - c) okres, którego dotyczy reklamacja;
 - d.)określenie żądania z tytułu reklamacji;
 - e) podpis osoby składającej reklamację w imieniu Kontrahenta (nie dotyczy reklamacji wnoszonych w sposób inny niż droga pisemna).
7. Dział reklamacji Usługodawcy poinformuje Kontrahenta o rozstrzygnięciu reklamacji w sposób pisemny bądź za pomocą poczty elektronicznej, w terminie 30 dni od jej otrzymania.
8. Reklamacje mogą dotyczyć jedynie Usług oraz zobowiązań wynikających z Umowy. Reklamacje dotyczące usług nieobjętych Umową, bądź czynności, do których ZDI24 Sp. z o.o. nie była zobowiązana, nie będą rozpatrywane.
9. Wniesienie reklamacji nie zwalnia z konieczności dokonania zapłaty za dany okres rozliczeniowy, zgodnie z otrzymaną fakturą lub Umową. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy płatności, ew. zwrot zostanie dokonany po pozytywnym rozpoznaniu reklamacji.

Korzystanie z naszych usług oznacza akceptację regulaminu.

Akceptuję:

.....
Pieczęć i podpis Usługodawcy