

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „DORADCA INFORMATYCZNY”

§ 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do umów o świadczenie usługi pn. „Doradca Informatyczny” zawieranych pomiędzy klientami a Spółką.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 2.

DEFINICJE

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

1. **Centrum Doradcy Informatycznego** lub **Centrum** – telefoniczne centrum obsługi klientów Spółki za pośrednictwem, którego jest świadczona Usługa. W ramach Centrum działa zespół konsultantów zajmujących się weryfikacją uprawnień klienta do skorzystania z Usługi oraz przekierowywaniem Klienta do Eksperta Technicznego w celu skorzystania z Usługi. Centrum czynne jest w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, a także dni: 24 i 31 grudnia każdego roku.
2. **doradca24** – prowadzone w systemie informatycznym i dostępne za pośrednictwem sieci Internet indywidualne konto klienta, służące w szczególności do:
 - 1) korzystania przez Klienta z Usługi, w tym zapisywania historii korzystania z Usług oraz dostępu do historii rozmów z Ekspertem Technicznym, a także wglądu w Pakiet;
 - 2) kontaktu klienta i Centrum, w tym przesyłania dokumentów związanych z weryfikacją statusu Klienta uprawniającego do skorzystania z Usługi,
 - 3) pobierania lub wglądu do faktur wystawianych przez Spółkę na rzecz klienta.
3. **Ekspert Techniczny** – osoba, która zgodnie z posiadanymi kwalifikacjami będzie pomagać w rozwiązaniu Problemu informatycznego, a w szczególności współpracujący ze Spółką informatyk, programista lub analityk posiadający wiedzę i umiejętności w rozwiązywaniu Problemów informatycznych.
4. **Klient** – konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964. r. Kodeks cywilny, tj. osoba fizyczna, która zawarła ze Spółką Umowę na Usługę w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, jak również przedsiębiorca, tj.: osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, prowadzący działalność gospodarczą, która zawarła ze Spółką Umowę na Usługę w celach związanych z działalnością gospodarczą.
5. **Okres ważności Usługi** – okres na jaki została zawarta Umowa, w trakcie którego klient ma prawo skorzystać z Usługi. Okres ważności Usługi zależy od zakupionego przez klienta Pakietu Usługi. Okres ważności Usługi rozpoczyna się nie wcześniej niż z dniem zakończenia płatności za zakupiony przez Klienta Pakiet Usługi na rachunku bankowym Spółki. Klient nie może żądać wykonania Usługi po upływie Okresu ważności Usługi. Jeżeli klient w okresie ważności Usługi nie wykorzysta w pełni usług objętych danym Pakietem Usługi to opłata uiszczona przez klienta za Usługę stanowi wynagrodzenie z tytułu pozostawiania przez Spółkę w gotowości do świadczenia Usługi.
6. **Pakiet Usługi** – produkt Spółki określający zakres, liczbę i rodzaj czynności, które Spółka wykona na rzecz klienta w ramach Usługi w Okresie ważności Usługi, na który klient zawarł Umowę ze Spółką. Możliwe do zakupu przez Klienta Pakiety Usługi dostępne są na stronie internetowej Spółki www.doradcainformatyczny.pl.
7. **Potwierdzenie zawarcia Umowy** – indywidualne potwierdzenie zawarcia przez klienta Umowy, wskazujące dane klienta, zakupiony Pakiet Usługi, cenę za Pakiet oraz Okres ważności Usługi.
8. **Problem informatyczny** – pojedyncze zdarzenie dotyczące konfiguracji lub instalacji oprogramowania zainstalowanego na Urządzeniu, przywrócenia funkcjonalności Urządzenia, wyjaśnienia kwestii technicznych dotyczących sieci informatycznych wykorzystywanych przez Urządzenie, a także aplikacji lub systemów operacyjnych zainstalowanych na Urządzeniu, którą klient przedstawia Centrum lub Ekspertowi Technicznemu. Problemy informatyczne możliwe do rozwiązania w ramach Usługi określa

Załączniku nr 1 do Regulaminu. Problemy informatyczne możliwe do rozwiązania w ramach Usługi mogą różnić się w zależności od zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi, na który zawarł Umowę.

9. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z załącznikami.
10. **Spółka** – BZ GROUP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Jasionce nr 954, 36-002 Jasionka, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000460507, posiadająca nr NIP 5242758944, o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 zł, adres poczty elektronicznej biuro@bzgroup.pl, numer telefonu +48 17 28 38 273
11. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi w ramach i granicach zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi zawarta pomiędzy klientem i Spółką.
12. **Urządzenie** – komputer stacjonarny, laptop, notebook, netbook, ultrabook z systemem operacyjnym Windows XP (lub nowszym) lub Mac iOS / OSx (lub nowszym), tablet; smartfon z systemem operacyjnym Android, iOS lub Windows Phone.
13. **Usługa** – usługa informatyczna pn. „Doradca Informatyczny” świadczona przez Spółkę w zakresie wynikającym z zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi i w oparciu o Umowę polegającą na pomocy w rozwiązaniu Problemu informatycznego Klienta i dotyczącego Urządzenia Klienta przez Eksperta Technicznego przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość (telefon, komputer).
14. **Zdalne rozwiązywanie Problemu informatycznego** – forma działania polegająca na świadczeniu Usługi na odległość przez Eksperta Technicznego, przy użyciu łącza telefonicznego, sieci Internet i specjalnego oprogramowania, umożliwiającego połączenie się Urządzenia Eksperta Technicznego za pomocą łącz internetowych z Urządzeniem Klienta, celem usunięcia Problemu informatycznego.

§ 3.

ZAWARCIE I OBOWIĄZYWANIE UMOWY NA USŁUGĘ

1. Zawarcie Umowy na Usługę następuje na odległość przy użyciu środków porozumiewania się na odległość (telefon, strona internetowa) poprzez kontakt telefoniczny Klienta z Centrum Doradcy Informatycznego Spółki i złożenie oświadczenia o chęci skorzystania z Usługi i zawarcia Umowy lub złożenie stosownych oświadczeń woli za pośrednictwem strony www.Spolki.www.doradcainformatyczny.pl po uprzednim zapoznaniu się i zaakceptowaniu przez klienta z postanowieniami Regulaminu zgodnie z ust. 3.
2. Zawarcie Umowy następuje z chwilą dokonania płatności za Usługę przez klienta w sposób opisany w ust. 3.
3. Klient chcąc zawrzeć Umowę i dokonać płatności za Usługę powinien:
 - a) wejść na stronę internetową Spółki www.doradcainformatyczny.pl, założyć konto Klienta doradca24, wybrać Pakiet Usługi, który chce zakupić, zapoznać się z Regulaminem i go zaakceptować, następnie kliknąć na przycisk "Kup teraz" z obowiązkiem zapłaty za Pakiet Usługi, a następnie po zaakceptowaniu regulaminu płatności wybrać jedną z następujących form płatności za Pakiet Usługi:
 - 1) przelew 24 lub
 - 2) przelew bankowy tradycyjny za pośrednictwem własnego rachunku bankowego
 - i dokonać zapłaty za zakupiony pakiet Usługi albo
 - b) zadzwonić do Centrum Doradcy Informatycznego na numer telefonu 22 330 7777. Po połączeniu się z konsultantem Centrum klient, który chce zawrzeć Umowę na Usługę może uzyskać wszelkie informacje od konsultanta Centrum dotyczące Usługi, podaje swoje dane identyfikacyjne: imię i nazwisko lub nazwę, adres zamieszkania lub siedziby, adres korespondencyjny, nr PESEL, NIP lub KRS, nr telefonu oraz adres: e-mail, a także wskazuje Pakiet Usługi, który chce zakupić. Na podany przez Klienta adres e-mail Spółka wysła Regulamin, Potwierdzenie zawarcia Umowy oraz dane potrzebne do dokonania zapłaty za zakupiony Pakiet Usługi.
4. W przypadku zakupu przez klienta Pakietu Usługi, którego Okres ważności Usługi jest dłuższy niż 1 miesiąc, Klient może dokonać płatności za taki Pakiet Usługi w miesięcznych ratach (abonamencie) lub opłacić należność z góry jednorazowo za cały Okres ważności Usługi. Pierwsza rata abonamentowa winna zostać uiszczona w dniu

zawarcia Umowy, a kolejne raty abonamentowe uiszczane są przez Klienta za dany miesiąc z góry do 5-go dnia każdego miesiąca za dany miesiąc.

5. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
6. Zawarcie Umowy potwierdzane jest Potwierdzeniem zawarcia Umowy otrzymywanym przez Klienta na wskazany przez niego adres e-mail po dokonaniu zapłaty za wybrany Pakiet Usługi.
7. Umowa zawierana jest na okres zgodny z zakupionym przez klienta Pakietem Usługi począwszy od dnia uiszczenia zapłaty za cały Pakiet Usługi lub pierwszej raty abonamentowej. W przypadku zawarcia Umowy w trakcie okresu rozliczeniowego Okres ważności Usługi wydłuża się do ostatniego dnia miesiąca, w którym Umowa winna się zakończyć mając na uwadze datę zawarcia Umowy, co oznacza, że Klient otrzymuje możliwość korzystania z Usługi do końca ostatniego okresu rozliczeniowego Okresu ważności Usługi.
8. Za świadczone Usługi Spółka będzie wystawiała na rzecz klienta faktury w formie elektronicznej. Wystawione przez Spółkę faktury będą dostępne dla klienta na jego koncie doradca24, po zalogowaniu, na które klient uzyska możliwość wglądu i pobierania wystawionych na jego rzecz faktur. Za zgodą klienta Spółka dodatkowo będzie przysyłała wystawione faktury na podany przez klienta adres e-mail.
9. Umowa ulega rozwiązaniu:
 - 1) z upływem Okresu ważności Usługi;
 - 2) z chwilą otrzymania przez Spółkę oświadczenia klienta będącego konsumentem o odstąpieniu od Umowy zgodnie z postanowieniami §9 Regulaminu;
 - 3) z chwilą rozwiązania Umowy wskutek jej wypowiedzenia przez Spółkę zgodnie z postanowieniami §10 Regulaminu.
10. Zawarcie przez klienta kolejnej Umowy na Usługę możliwe jest dopiero po uregulowaniu przez Klienta ewentualnego zadłużenia na rzecz Spółki z tytułu wcześniejszych Umów.

§ 4.

DORADCA24

1. Klient ma prawo uzyskać dostęp do doradca24. Korzystanie przez klienta z doradca24 nie jest niezbędne do korzystania z Usługi.
2. Aktywacja konta doradca24 możliwa jest wyłącznie za pośrednictwem strony www.doradcainformatyczny.pl poprzez skorzystanie z przycisku „Załącz konto” i uzupełnienie formularza rejestracyjnego.
3. W trakcie rejestracji, klient potwierdza, że akceptuje politykę prywatności i politykę cookies stosowaną przez Spółkę.
4. Po wypełnieniu i potwierdzeniu danych na formularzu rejestracyjnym, na podany w nim adres email zostanie wysłana wiadomość wskazująca sposób potwierdzenia rejestracji. Z chwilą potwierdzenia rejestracji przez klienta następuje zakończenie procesu rejestracji, które skutkuje utworzeniem konta klienta doradca24.
5. Klient nie może udostępniać przysługującego mu do konta Klienta doradca24 loginu i hasła osobom trzecim, w przypadku udostępnienia wynikłego z zamiaru klienta lub niedochowania staranności w przechowywaniu hasła i loginu Spółka nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z doradca24 przez osoby trzecie z wykorzystaniem posiadanego przez klienta loginu i hasła w zakresie zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5.

ZAKRES I SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Usługa jest świadczona w Okresie ważności Usługi, w zakresie oraz z uwzględnieniem limitów działań wynikających z zakupionego przez klienta Pakietu Usługi.
2. W ramach Usługi Spółka zapewnia klientowi:
 - 1) dostęp do Centrum Doradcy Informatycznego w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 20.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz 24 grudnia i 31 grudnia każdego roku;
 - 2) dostęp do konta klienta doradca24 poprzez stronę internetową www.doradcainformatyczny.pl;
 - 3) świadczenie Usługi przez Ekspertów Technicznych w zakresie wynikającym z zakupionego przez klienta Pakietu Usługi.
3. Usługa może być świadczona w następujący sposób:
 - 1) za pomocą połączenia telefonicznego;
 - 2) przy użyciu połączenia telefonicznego, sieci Internet i specjalnego oprogramowania, umożliwiającego połączenie się Urzędnika Eksperta Technicznego za pomocą łączы internetowych

z Urzędzeniem klienta;

- 3) poprzez konto klienta doradca24.
4. Sprawne i skuteczne wykonanie Usługi może wymagać dodatkowo nawiązania połączenia pomiędzy Urzędzeniem klienta a Urzędzeniem Eksperta Technicznego i uzyskania przez Eksperta Technicznego dostępu do Urzędnika Klienta na prawach użytkownika lub administratora tego Urzędnika, na czas trwania Zdalnego rozwiązywania Problemu informatycznego.
5. Warunkiem świadczenia Usługi w sposób opisany w ust. 4 jest wyrażenie przez klienta zgody na taki sposób świadczenia Usługi oraz posiadanie przez klienta dostępu do Urzędnika z dostępem do sieci Internet. W przypadku nie wyrażenia zgody przez Klienta na nawiązania połączenia pomiędzy Urzędzeniem klienta a Urzędzeniem Eksperta Technicznego, Spółka świadczyć będzie Usługę za pomocą połączenia telefonicznego, z zastrzeżeniem §8 ust. 3 Regulaminu.
6. Warunkiem świadczenia Usługi za pomocą połączenia telefonicznego jest posiadanie przez Klienta dostępu do telefonu komórkowego lub stacjonarnego umożliwiającego za pomocą łączы telefonicznych połączenie z Centrum i Ekspertem Technicznym.
7. Spółka zobowiązuje się do podejmowania wszelkich działań zmierzających do zapewnienia klientom świadczenia Usługi z należytą starannością.
8. Przy świadczeniu Usługi Spółka oraz Eksperti Techniczni zobowiązani są do zachowania w poufności uzyskanych informacji.
9. Każdorazowe skorzystanie z Usługi powoduje wykorzystanie jednego działania z limitu Usługi wynikającego z zakupionego przez klienta pakietu Usługi.
10. Usługa świadczona jest w języku polskim.

§ 6.

SPOSÓB KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Skorzystanie z Usługi wymaga wykonania połączenia telefonicznego do Centrum Doradcy Informatycznego na numer telefonu 22 330 7777.
2. Po połączeniu się klienta z Centrum, klient w celu identyfikacji, obowiązany jest podać swoje niektóre dane identyfikacyjne podane przy zawieraniu Umowy.
3. Po dokonanej identyfikacji klienta przez Centrum i potwierdzeniu prawa do korzystania z Usługi, klient przedstawia konsultantowi Centrum ogólną informację dotyczącą zaistniałego Problemu informatycznego. Następnie konsultant Centrum przekierowuje rozmowę do Eksperta Technicznego.
4. Jeżeli Ekspert Techniczny nie jest w danym momencie dostępny, kontakt Eksperta Technicznego z klientem nastąpi nie później niż w ciągu 30 minut od chwili pierwotnego kontaktu klienta z Centrum.
5. Ekspert Techniczny, po uzyskaniu pełnej informacji o Problemie informatycznym od klienta, proponuje klientowi możliwe do wdrożenia rozwiązania mające na celu usunięcie Problemu informatycznego z uwzględnieniem postanowień §5 ust. 3 i 4 Regulaminu.
6. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania Spółce i Ekspertowi Technicznemu treści o charakterze bezprawnym, stosownie do art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. Klient ma prawo odmówić wykonania działań zaproponowanych przez Eksperta Technicznego stanowiących propozycję usunięcia Problemu informatycznego.
8. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za korzystanie z nielicencjonowanego lub bez-prawnego oprogramowania na Urzędzeniach klienta.
9. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie praw autorskich lub praw własności przemysłowej związanych z nieuprawnioną instalacją lub korzystaniem z oprogramowania na Urzędzeniach klienta.

§ 7.

ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. W ramach Usługi klient ma możliwość kontaktowania się z Centrum Spółki w celu rozwiązania Problemu informatycznego poprzez telefon lub Zdalne rozwiązywanie Problemu informatycznego w zakresie wynikającym z zakupionego przez klienta Pakietu Usługi.
2. Usługa świadczona jest w oparciu o podane przez klienta informacje i dane. Jeżeli tego wymaga rozwiązanie Problemu informatycznego Ekspert Techniczny zdalnie, za zgodą klienta i przy jego udziale łączy

się z Urzędzeniem Klienta i wdraża rozwiązania zmierzające do rozwiązania Problemu informatycznego bezpośrednio na Urzędzeniu Klienta.

3. Klient może w każdym czasie odmówić lub zrezygnować z dalszych etapów wdrażania rozwiązań mających na celu usunięcie Problemu informatycznego, z zastrzeżeniem § 8 ust. 3 Regulaminu.
4. Niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym lub Okresie ważności Usługi czynności objęte zakupionym przez Klienta Pakietem Usług nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy, jak również klient nie ma prawa z nich skorzystać po zakończeniu Okresu ważności Usługi.
5. Usługa świadczona jest za pomocą łączności telefonicznej niezwłocznie po rozpoczęciu rozmowy telefonicznej między klientem, a Centrum w czasie trwania rozmowy telefonicznej lub po odebraniu zapytania za pośrednictwem konta klienta doradca24 z uwzględnieniem postanowień §6 ust. 4 Regulaminu.
6. Centrum zobowiązane jest do świadczenia Usługi z należytą starannością.
7. W celu bezpieczeństwa oraz zapewnienia najwyższej jakości świadczenia Usługi, rozmowy telefoniczne między klientem a Centrum oraz Ekspertem Technicznym są nagrywane po uzyskaniu na to zgody Klienta. Kontynuacja rozmowy będzie oznaczać zgodę klienta na nagrywanie rozmowy. Przerwanie połączenia przez klienta z uwagi na brak zgody na nagrywanie rozmowy nie będzie uprawniało klienta do zwrotu uiszczonej opłaty i będzie traktowane, jako brak wykonania Usługi z przyczyn dotyczących Klienta. Treść nagrań jest chroniona zgodnie z przepisami prawa.
8. Spółka nie odpowiada za dane przechowywane lokalnie na stacjach roboczych Urządzeń Klienta, które nie zostały przez nią wprowadzone. Jednak Ekspert Techniczny zobowiązany jest dochować najwyższej staranności, aby przechowywane dane nie uległy zniszczeniu ani uszkodzeniu. W szczególności Ekspert Techniczny zobowiązany jest do informowania Klientów o konieczności wykonania wcześniejszej kopii zapasowej przed czynnościami, jakie mogą spowodować utratę danych. Jeżeli rozwiązanie Problemu informatycznego w za-kresie objętym Usługą wymaga wykonania kopii danych przez Eksperta Technicznego, a klient wyraża chęć i zgodę na dokonanie czynności wykonania kopii przez Eksperta Technicznego, zrealizuje on tę czynność. Kopia będzie przechowywana na serwerze Spółki wyłącznie do czasu zakończenia próby rozwiązania Problemu informatycznego, w związku z którym kopia była wykonywana. Ekspert Techniczny przekaze kopię klientowi i usunie kopię z własnego Urządzenia niezwłocznie po zakończeniu próby rozwiązania danego Problemu informatycznego, nie później jednak niż w ciągu 24 h.

§ 8.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Z zastrzeżeniem ustępów poniższych, Spółka ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi w wyniku działania siły wyższej. Niezwłocznie po ustaniu przeszkody Spółka obowiązana jest przystąpić do świadczenia Usługi.
3. W przypadku, gdy informacje przekazane przez klienta do Spółki w celu zrealizowania Usługi okażą się błędne, nieprawdziwe lub niepełne Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkodę, powstałą wskutek przekazania przez klienta takich informacji.
4. Jeżeli klient nie wyrazi zgody na Zdalne usunięcie Problemu informatycznego przez Eksperta Technicznego, w sytuacji kiedy stanowi to jedyną możliwość wdrożenia rozwiązań zmierzających do usunięcia Problemu informatycznego, lub klient odmówi wykonania zaleceń Eksperta Technicznego stanowiących propozycję usunięcia Problemu informatycznego, Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkodę Klienta przez to powstałą, jak również nie ma obowiązku zwrotu uiszczonej przez klienta opłaty za Usługę.

§ 9.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ KLIENTA BĄDĄCEGO KONSUMENTEM

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach

konsumenta, Klient będący konsumentem może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty zawarcia Umowy bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 tej ustawy, z uwzględnieniem postanowień art. 29 ustawy o prawach konsumenta. Jeżeli Klient będący konsumentem zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Klienta albo wycieczki, termin do odstąpienia od umowy wynosi 30 dni od zawarcia Umowy.

2. W celu odstąpienia od Umowy, Klient powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy w formie pisemnej na adres siedziby Spółki lub dokumentowej na adres e-mail: kontakt@bzgroup.pl Klient może wykorzystać wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przekazany mu przy zawarciu Umowy.
3. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi w wypadku, gdy skorzystał on z Usługi w całości przed upływem 14 dniowego terminu, o którym mowa ust.1. Zapisu zdania powyższego nie stosuje się w razie zawarcia Umowy podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Klienta albo wycieczki.
4. Jeżeli Klient zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Spółka zwróci Klientowi kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili otrzymania przez Spółkę odstąpienia od Umowy.
5. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy Spółka dokonuje zwrotu kwoty zapłaconej przez Klienta w terminie nie dłuższym niż 14 dni, na rachunek bankowy wskazany przez Klienta lub przekazem pocztowym.
6. Spółka w zakresie, w jakim jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie w zwrocie, jeżeli Klient, pomimo wezwania, nie wskaże numeru rachunku bankowego, na które ma nastąpić zwrot należności lub gdy nie przekaze wszystkich danych koniecznych do dokonania zwrotu. Ponadto Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie w zwrocie, jeżeli nastąpiło to z powodu przekazania przez Klienta błędnych danych osobowych (imię, nazwisko, adres) lub błędnego numeru rachunku bankowego.
7. Zapisy niniejszego paragrafu oraz Rozdziału 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stosuje się do osoby fizycznej zawierającej Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

§ 10.

INFORMACJA O SZCZEGÓLNYCH ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH Z KORZYSTANIEM Z USŁUGI ŚWIADCZONEJ DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Do podstawowych, potencjalnych, zagrożeń związanych z korzystaniem z Usługi świadczonej drogą elektroniczną (Internet) należą w szczególności:
 - a) złośliwe oprogramowanie (ang. Malware) – różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci, takie jak wirusy, robaki, trojany;
 - b) programy szpiegujące (ang. Spyware) – programy śledzące działania użytkownika, które gromadzą informacje o użytkowniku i wysyłają je – zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody – autorowi programu;
 - c) spam – niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
 - d) wyludzanie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. Phishing);
 - e) włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika z użyciem narzędzi hackerskich;

- f) kryptoanaliza – możliwość odnalezienia słabości systemu kryptograficznego w celu umożliwienia jego złamania lub obejścia.
2. Klient, aby uniknąć powyższych zagrożeń, powinien zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i zaporę sieciową (firewall). Program taki powinien być stale aktualizowany.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, niemniej na prośbę klienta odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w inny sposób, uzgodniony przez Spółkę i klienta.
5. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń w formie mediacji i sądów polubownych.

§ 13.

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH KLIENTA, POLITYKA PRYWATNOŚCI I POLITYKA COOKIES

1. Administratorem danych osobowych klienta w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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, podanych przez niego w związku z zawarciem i realizacją Umowy, jest Spółka.
2. W Załączniku nr 2 do Regulaminu „Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych” zawarte są informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych klienta.
3. Wobec Klientów korzystających z konta klienta doradca24, stosowana jest polityka prywatności i polityka cookies obowiązująca w Spółce dostępne na stronie www.doradcainformatyczny.pl.

§ 14.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2024 roku.
2. Umowy pomiędzy klientem a Spółką realizowane są na podstawie zapisów Regulaminu obowiązującego w dniu zawarcia Umowy.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Spółki www.doradcainformatyczny.pl
4. Do rozpatrywania sporów z klientami będącymi konsumentami właściwy jest sąd, którego właściwość wynika z przepisów prawa, a do rozpatrywania sporów z klientami będącymi przedsiębiorcami właściwy jest sąd właściwy dla siedziby Spółki.
5. Integralną część Regulaminu stanowią następujące załączniki:
 - 1) *Załącznik nr 1 – Wykaz możliwych do rozwiązania Problemów Informatycznych,*
 - 2) *Załącznik nr 2 - Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych*
 - 3) *Załącznik nr 3 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy wraz z pouczeniem o prawie do odstąpienia od umowy (dotyczy konsumentów).*

§11

WCZEŚNIEJSZE ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Spółka może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym z winy klienta w przypadku:
 - 1) udostępnienia przez klienta osobom trzecim danych umożliwiających korzystanie z Usługi;
 - 2) wykorzystywania przez klienta Usługi w sposób sprzeczny z prawem lub warunkami Regulaminu,
 - 3) opóźnień w zapłacie choćby jednej raty abonamentowej ponad 7 dni, w przypadku wybrania przez Klienta płatności ratalnych za Usługę.
2. Rozwiązanie Umowy przez Spółkę z winy Klienta następuje w formie pisemnej lub dokumentowej na adres e-miał klienta podany przy zawieraniu Umowy.
3. W przypadku rozwiązania przez Spółkę Umowy na Pakiet Usługi, którego Okres ważności Usługi jest dłuższy niż 1 miesiąc w trakcie trwania tej Umowy, w ramach której klient dokonał zapłaty za cały Okres ważności Usługi z góry, Spółka zwróci klientowi część uiszczonej opłaty za pozostałe do końca trwania Umowy pełne okresy rozliczeniowe.
4. Spółka poza prawem do rozwiązania Umowy może również, wedle swego wyboru, odmówić realizacji Usługi w przypadku stwierdzenia okoliczności wskazanych w ust. 1.

§ 12.

WNIESIENIE REKLAMACJI I SPOSÓB JEJ ROZPATRZENIA

1. Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi można wносить pisemnie lub drogą elektroniczną.
2. Reklamacje należy składać na adres korespondencyjny: w Jasionce nr 954, 36-002 Jasionka z dopiskiem: Reklamacja lub na adres e-mail: reklamacja@bzgroup.pl, podając w temacie wiadomości: Reklamacja.
3. W celu należytego rozpatrzenia reklamacji klient może zostać poproszony o podanie danych umożliwiających identyfikację oraz o podanie okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji. Spółka udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od jej wpłynięcia.

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU**WYKAZ MOŻLIWYCH DO ROZWIĄZANIA PROBLEMÓW INFORMATYCZNYCH****ZAKRES****ZAKRES USŁUGI DORADCA INFORMATYCZNY**

- Optymalizacja i przyspieszenie pracy komputera polegająca na weryfikacji uruchomionych procesów, programów w trybie autostart, indeksowaniu lub defragmentacji dysku twardego, usuwaniu błędnych kluczy w rejestrze lub plików tymczasowych.
- Konfiguracja skrzynki pocztowej.
- Instalowanie programów oraz aplikacji.
- Aktualizacja oprogramowania komputerowego (w tym przeglądarek internetowych) o dodatki i oprogramowanie na stosownej licencji – Silverlight, Java, Adobe, etc.
- Skanowanie antywirusowe, usuwanie wirusów, analiza nieznanych plików, pomoc w uruchamianiu nieznanego typu plików.
- Zgłaszanie awarii związanych z siecią Internet lub telefoniczną do operatorów.
- Pomoc merytoryczna związana z obsługą narzędzi IT, np. pomoc w obsłudze pakietu biurowego MS Office, pomoc w ustawieniu autorespondera, stopki e-mail, spakowaniu lub rozpakowaniu archiwów plików, pomoc związana z obsługą arkuszy kalkulacyjnych, tekstowych lub graficznych oraz pozostałych komponentów pakietu MS Office.
- Konfiguracja zdalna sprzętu typu hardware, w tym między innymi drukarek, projektorów, dysków sieciowych, kamer internetowych.
- Procesowanie zgłoszeń, wsparcie lub pośredniczenie w rozmowach typu incydent lub usługa z dostawcami zewnętrznymi usług oraz producentami sprzętu.
- Pomoc w przygotowaniu komunikatorów internetowych do spotkań online (np. ustawienie kamery oraz dźwięku) w takich programach jak ZOOM, MS Teams, Cisco Webex.

APPLE

- Aktualizacja i konfiguracja systemów iOS, OSX – dowolna wersja
- Konfiguracja programu pocztowego Mail.
- Rozwiązywanie problemów programu Mail.
- Instalacja i deinstalacja oprogramowania.
- Optymalizacja i czyszczenie systemu.
- Wsparcie podczas awarii mechanicznych sprzętu.
- Kopia zapasowa urządzeń mobilnych.
- AppStore (konfiguracja, instruktaż).
- Założenie konta Apple ID.
- Wsparcie w konfiguracji i obsłudze urządzeń mobilnych typu iPhone oraz tablet.
- Włączenie funkcji „Znajdź Mój iPhone” i wsparcie w namierzaniu urządzeń.

MICROSOFT

- Aktualizacja systemów Windows – dowolna wersja
- Konfiguracja systemów Windows – dowolna wersja
- Optymalizacja i czyszczenie systemu operacyjnego Windows – dowolna wersja
- Instalacja i konfiguracja Microsoft Office (dowolna wersja), Libre Office, programów typu freeware, Javy, przeglądarek internetowych, drukarki PDF.
- Aktualizacje programów.
- Podłączenie drukarki, skanera i instalacja programu do obsługi urządzenia.
- Wsparcie merytoryczne w obsłudze Outlook, Excel, Word, PowerPoint, OneNote.
- Aktualizacja i instalacja sterowników systemowych.
- Instalacja czcionek.
- Pomoc w obsłudze urządzeń.
- Czyszczenie dysku twardego ze zbędnych plików (optymalizacja).

BEZPIECZEŃSTWO

- Archiwizacja haseł i dostępów Klienta
- Instalacja, konfiguracja i szkolenie.
- Zarządzanie kontami i hasłami Klienta.
- Instalacja i konfiguracja oprogramowania antywirusowego.
- Aktualizacja oprogramowania antywirusowego.
- Usuwanie wirusów.
- Tworzenie kopii zapasowej danych.
- Przywrócenie danych z kopii zapasowej.
- Weryfikacja podejrzanych plików i wiadomości e-mail HARDWARE.
- Zdalna diagnoza wadliwie działającego urządzenia.
- Instalacja sterowników.
- Podłączenie drukarki, skanera.

- Konfiguracja zdalna urządzeń.
- Wsparcie w rozwiązywaniu usterek technicznych.
- Serwis urządzenia na miejscu (dodatkowo płatny).
- Tworzenie kopii danych z urządzeń mobilnych.
- Doradztwo przy zakupie urządzeń.

POCZTA ELEKTRONICZNA

- Konfiguracja kont mailowych.
- Pomoc w zakładaniu konta e-mail.
- Archiwizacja wiadomości.
- Podłączenie archiwum.
- Konfiguracja odpowiedzi automatycznej.
- Konfiguracja sygnatury / podpisu w wiadomości.
- Ustawienie przekierowania poczty.
- Weryfikacja i blokada wiadomości SPAM.
- Konfiguracja i udostępnienie kalendarza.
- Szkolenie merytoryczne z zakresu netykiety i Klientów pocztowych.

SIEĆ I INTERNET

- Konfiguracja małej sieci (do 5 urządzeń), routera, połączenia FTP, Access Point.
- Konfiguracja i instalacja systemów CMS.
- Wsparcie przy wyborze i konfiguracji hostingu.
- Zakup i konfiguracja domen.
- Mapowanie zasobów sieciowych.
- Pomoc w usługach online (zakupy, płatności).

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO REGULAMINU**KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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 (zwanego dalej „**RODO**”) Spółka informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, podanych w związku z zawarciem i realizacją umowy o świadczenie usługi pn. Doradca Informatyczny (zwanej dalej „**Umową**”) jest BZ GROUP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Jasionce nr 954, 36-002 Jasionka, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000460507, posiadająca nr NIP 5242758944, o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 zł (zwana dalej „**BZ Group**”).
2. BZ Group będzie przetwarzała Pani/Pana danych osobowych w następujących celach:
 - 1) prawidłowego wykonania Umowy, a w szczególności nawiązania, ukształtowania, realizacji, zmiany, rozwiązania i rozliczenia Umowy oraz rozpatrzenia reklamacji – podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do zawarcia lub wykonania Umowy (art. 6 ust. 1b RODO),
 - 2) dochodzenia roszczeń - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu BZ Group, jakim jest dochodzenie roszczeń (art. 6 ust. 1f RODO),
 - 3) archiwizacyjnym - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu BZ Group jakim jest przeznaczenie wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości świadczonych usług (art. 6 ust. 1f RODO),
 - 4) prowadzenia badania satysfakcji klientów z wykonanej usługi oraz gromadzenie opinii o usługach świadczonych przez Administratora - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora jakim jest poprawa i ulepszanie jakości świadczonych usług (art. 6 ust. 1f RODO),
 - 5) marketingu własnego BZ Group (przesyłanie newsletterów, informowanie o akcjach promocyjnych) dotyczącego produktów i usług świadczonych przez BZ Group - podstawą przetwarzania jest Pani/Pana zgoda (art. 6 ust. 1a RODO).
3. Pana/Pani dane będą ujawniane w ramach realizacji umowy następującym odbiorcom:
 - 1) partnerom właściwym dla danego etapu realizacji Umowy - partnerem jest firma współpracująca z BZ Group, zapewniająca wykonanie poszczególnych usług niezbędnych do realizacji usług wynikających z Umowy, tj.: podmioty, którym BZ Group powierzyło przetwarzanie danych, informatycy, dostawcy usług pocztowych, podmioty organizujące i zapewniające świadczenie Usługi Doradca Informatyczny, podmioty świadczące usługi księgowe, kancelarie prawne, kancelarie komornicze,
 - 2) osoby współpracujące w BZ Group na podstawie umowy cywilno-prawnej.
4. W BZ Group został powołany inspektor ochrony danych, z którym można się kontaktować pod adresem e-mail: iod@doradcainformatyczny.pl
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 6 lat od momentu ich udostępnienia lub upływu okresów przedawnienia roszczeń lub zakończenia postępowań sądowych lub administracyjnych.
6. Ma Pani/Pan prawo:
 - 1) dostępu do podanych w związku z zawarciem Umowy danych i ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
 - 2) do przenoszenia danych, czyli otrzymania od BZ Group przekazanych jej danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, jeżeli są one przetwarzane w celu zawarcia i wykonania Umowy lub na podstawie zgody i przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany. Ma Pani/Pan prawo przesłać te dane innemu administratorowi danych,
 - 3) wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jeżeli podstawą przetwarzania jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu BZ Group.
8. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny, niemniej jest warunkiem koniecznym do zawarcia i wykonania Umowy.
9. Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji przez BZ Group, w tym profilowaniu.

ZAŁĄCZNIK NR 3 DO REGULAMINU**WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSZTĄPIENIU OD UMOWY WRAZ Z POUCZENIEM O PRAWIE DO ODSZTĄPIENIA OD UMOWY
(DOTYCZY KONSUMENTÓW)****FORMULARZ ODSZTĄPIENIA OD UMOWY***(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)***BZ Group Sp. z o.o.**Jasionka nr 954,
36-002 Jasionka

Data zawarcia umowy z BZ Group Sp. z o.o.

Dane klienta:

IMIĘ**NAZWISKO****PESEL**

Preferowany sposób zwrotu opłaty w związku z odstąpieniem przeze mnie od umowy opisanej powyżej*:

☐

Rachunek bankowy o numerze:

☐

Przekaz pocztowy na adres:

W związku z przysługującym mi prawem odstąpienia od wyżej wskazanej umowy niniejszym odstępuję od umowy opisanej powyżej.

imię i nazwisko klienta

podpis klienta

*zaznaczyć wybór krzyżykiem

POUCZENIE O PRAWIE DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ**Prawo do odstąpienia od umowy**

W przypadku, gdy są Państwo konsumentami to od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość mają Państwo prawo odstąpić w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki - w terminie 30 dni.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki - po upływie 30 dni, od dnia jej zawarcia.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną) na adres BZ Group Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, Jasionka nr 954, 36-002 Jasionka lub w formie elektronicznej na adres e-mail: kontakt@bzgroup.pl

W celu odstąpienia od umowy mogą Państwo skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, który Państwu przekazaliśmy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Państwu w wypadku, gdy skorzystali Państwo z usługi w całości przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, chyba że umowa została zawarta podczas nieumówionej wizyty w miejscu Państwa zamieszkania lub zwykłego pobytu albo wycieczki.

Z uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość może również skorzystać osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 7 dni roboczych od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie ponoszą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Jeżeli w umowie zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, będziemy uprawnieni do żądania od Państwa kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od umowy.