

## 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 współpracując ze Spółką informatyk, programista lub analityk posiadający wiedzę i umiejętności w rozwiązywaniu Problemów informatycznych.
4. **Klient** – konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> 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 zaksięgowania 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 zakupienia

przez Klienta Pakiety Usługi dostępne są na stronie internetowej Spółki [www.doradcainformatyczny.pl](http://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 Załącznik 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 Rudnej Malej, Rudna Mała 47, 36-060 Głogów Małopolski, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000460507, posiadająca nr NIP 5242758944, o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 zł.
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 OS 10.5 (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 łączy 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 internetowej Spółki [www.doradcainformatyczny.pl](http://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](http://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 wysyła Regulamin, Potwierdzenie zawarcia Umowy oraz dane potrzebne do dokonania zapłaty za zakupiony Pakiet Usługi.

4. W przypadku zakupienia 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 potwierdzone jest Potwierdzeniem zawarcia Umowy otrzymanym 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 przesyłała 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.doradcainformacyjny.pl](http://www.doradcainformacyjny.pl) poprzez skorzystanie z przycisku „Załóż 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.doradcainformacyjny.pl](http://www.doradcainformacyjny.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 łączy 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 nawiązanie 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 łączy 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 Ekspert Techniczny 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 skorzystania 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 bezprawnego 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 oznaczała zgodę Klienta na nagrywanie rozmowy. Przerwanie połączenia przez Klienta z uwagi na brak zgody na nagrywanie rozmowy nie będzie uprawniało Klienta do zwrotu uiszczonych opłat 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 zakresie 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 Urzędnika 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 uiszczonych przez Klienta opłat za Usługę.

#### § 9.

##### **Odstąpienie od Umowy przez Klienta będącego 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, z uwzględnieniem postanowień art. 29 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. W tym celu Klient powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, np. zgodnie ze wzorem przekazanym mu przy zawarciu Umowy i stanowiącym Załącznik nr 3 do Regulaminu.
2. 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.
3. 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 pomniejszonej ewentualnie o wartość Usługi wykorzystanej przez Klienta przed odstąpieniem od Umowy.
4. 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 przekaże 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.

#### § 10.

##### **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) opóźnienia 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-mail 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 uiszczoną 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.

#### § 11.

##### **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: BZ Group Sp. z o.o., Rudna Mała 47, 36-060 Głogów Małopolski 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.

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.

#### § 12.

##### **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.doradcainformacyjny.pl](http://www.doradcainformacyjny.pl).

#### § 13.

##### **Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 3 lutego 2020 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.doradcainformacyjny.pl](http://www.doradcainformacyjny.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).*



**Załącznik nr 1 do Regulaminu**  
**Wykaz możliwych do rozwiązania Problemów Informatycznych**

**Telefoniczna lub zdalna pomoc Eksperta technicznego w rozwiązywaniu problemów informatycznych**

<b>ZAKRES USŁUG:</b>	Optimalizacja 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.	
	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 nieznanych typów plików.	
	Instalacja i konfiguracja oprogramowania zgodnie z poniższym Katalogiem Usług:	
	<b>Kod usługi</b>	<b>Kategoria i Podkategoria Usługi</b>
	<b>0000</b>	<b>APPLE</b>
	0001	Aktualizacja systemów iOS, OSX oraz innych
	0002	Konfiguracja systemów iOS, OSX oraz innych
	0003	Konfiguracja programu pocztowego Mail
0004	Rozwiązywanie problemów programu Mail	
0005	Instalacja i deinstalacja oprogramowania	
0006	Optimalizacja i czyszczenie systemu	
0007	Wsparcie podczas awarii mechanicznych sprzętu	
0008	Kopia zapasowa urządzeń mobilnych	
0009	AppStore (konfiguracja, instruktaż)	
0010	Założenie konta Apple ID	
0011	Wsparcie w konfiguracji i obsłudze urządzeń mobilnych typu iPhone oraz tablet	
0012	Włączenie funkcji „Znajdź Mój iPhone” i wsparcie w namierzaniu urządzeń	
<b>1000</b>	<b>MICROSOFT</b>	
1001	Aktualizacja systemów Windows XP, 7, 8, 8.1, 10	
1002	Konfiguracja systemów Windows XP, 7, 8, 8.1, 10	
1003	Optimalizacja i czyszczenie systemu operacyjnego Windows	
1004	Instalacja i konfiguracja Skype	
1005	Instalacja i konfiguracja Microsoft Office (dowolna wersja)	
1006	Instalacja i konfiguracja Libre Office	
1007	Instalacja i konfiguracja programów typu freeware	
1008	Instalacja i konfiguracja Javy	
1009	Instalacja i konfiguracja przeglądarek internetowych	
1010	Instalacja i konfiguracja drukarki PDF	
1011	Aktualizacje programów	
1012	Podłączenie drukarki	
1013	Podłączenie skanera	
1014	Wsparcie merytoryczne w obsłudze Outlook	
1015	Wsparcie merytoryczne w obsłudze Excel	
1016	Wsparcie merytoryczne w obsłudze Word	
1017	Wsparcie merytoryczne w obsłudze PowerPoint	
1018	Wsparcie merytoryczne w obsłudze OneNote	
0011	Aktualizacja i instalacja sterowników systemowych	
1019	Instalacja czcionek	
1020	Pomoc w obsłudze urządzeń	
1021	Czyszczenie dysku twardego ze zbędnych plików (optimalizacja).	
<b>2000</b>	<b>BEZPIECZEŃSTWO</b>	
2001	Archiwizacja haseł i dostępow Klienta (bezpieczny sejf UseCrypt)	
2002	Instalacja, konfiguracja i szkolenie UseCrypt	
2003	Zarządzanie kontami i hasłami Klienta	
2004	Instalacja i konfiguracja oprogramowania antywirusowego	
2005	Aktualizacja oprogramowania antywirusowego	
2006	Usuwanie wirusów	
2007	Tworzenie kopii zapasowej danych	
<b>Kod usługi</b>	<b>Kategoria i Podkategoria Usługi</b>	
<b>2000</b>	<b>BEZPIECZEŃSTWO c.d.</b>	
2008	Przywrócenie danych z kopii zapasowej	
2009	Weryfikacja podejrzanych plików	
2010	Weryfikacja podejrzanych wiadomości e-mail	
<b>3000</b>	<b>HARDWARE</b>	
3001	Zdalna diagnoza wadliwie działającego urządzenia	
3002	Instalacja sterowników	
3003	Podłączenie drukarki	
3004	Podłączenie skanera	
3005	Konfiguracja zdalna urządzeń	
3006	Wsparcie w rozwiązywaniu usterek technicznych	
3007	Serwis urządzenia na miejscu (dodatkowo płatny)	
3008	Tworzenie kopii danych z urządzeń mobilnych	
3009	Doradztwo przy zakupie urządzeń	
<b>4000</b>	<b>POCZTA ELEKTRONICZNA</b>	
4001	Konfiguracja kont mailowych	
4002	Pomoc w zakładaniu konta e-mail	
4003	Archiwizacja wiadomości	
4004	Podłączenie archiwum	
4005	Konfiguracja odpowiedzi automatycznej	
4006	Konfiguracja sygnatury / podpisu w wiadomości	
4007	Ustawienie przekierowania poczty	
4008	Weryfikacja i blokada wiadomości SPAM	
4009	Konfiguracja i udostępnienie kalendarza	
4010	Szkolenie merytoryczne z zakresu netykiety i Klientów pocztowych	
<b>5000</b>	<b>SIEĆ i INTERNET</b>	
5001	Konfiguracja małej sieci (do 5 urządzeń)	
5002	Konfiguracja routera	
5003	Konfiguracja połączenia FTP	
5004	Konfiguracja Access Point	
5005	Konfiguracja i instalacja systemów CMS	
5006	Wsparcie przy wyborze i konfiguracji hostingu	
5007	Zakup i konfiguracja domen	
5008	Mapowanie zasobów sieciowych	
5009	Pomoc w usługach online (zakupy, płatności)	
5010	Diagnostyka sieci LAN	
5011	Wsparcie podczas zgłoszeń do dostawcy usług Internetowych	
<b>6000</b>	<b>USŁUGI</b>	
6001	Konsultacje merytoryczne	
6002	Doradztwo techniczne	
6003	Oferty na sprzęt i oprogramowanie	
6004	Czyszczenie i optimalizacja komputera	
6005	Audyt bezpieczeństwa komputerów	
6006	Weryfikacja licencji oprogramowania	
6007	Szkolenia/instruktaże	
6008	Filmy szkoleniowe	
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		
Instalowanie programów oraz aplikacji		
<b>Liczba usług</b>	1 lub 4 / miesiąc na jedno wybrane urządzenie; 8 / miesiąc niezależnie od liczby urządzeń; 24 lub 48 / rok niezależnie od liczby urządzeń	

**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 Rudnej Małej, Rudna Mała 47, 36-002 Głogów Małopolski, 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) marketingu własnego BZ Group (przesyłanie newsletterów, informowanie o akcjach promocyjnych, gromadzenie opinii o Usługach świadczonych przez BZ Group) 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 księgowo, 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](mailto: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 odstąpieniu od umowy wraz z pouczeniem o prawie do odstąpienia od umowy**  
**(dotyczy konsumentów)**

**FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY**  
*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

**BZ Group Sp. z o.o.**  
Rudna Mała 47  
36-060 Głogów Małopolski

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

Dane Klienta będącego konsumentem:

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 konsumenta 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 podawania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

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 pisemnego oświadczenia (np. wysłanego pocztą). Nasze dane kontaktowe: BZ Group Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, Rudna Mała 47, 36-060 Głogów Małopolski.

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

**Skutki odstąpienia od umowy**

W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności niezwłocznie, nie później jednak niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy.

Zwrotu płatności dokonamy w sposób określony w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy. Nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem pieniędzy.

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.