

## REGULAMIN

### praw i obowiązków nabywcy pakietu usług teleKonsultant nr do programu komputerowego

#### § 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady nabywania i świadczenia usługi teleKonsultanta.

2. Ilekroć w niniejszym dokumencie jest mowa o:

- 1) Użytkownika – należy przez to rozumieć podmiot o nazwie \_\_\_\_\_, NIP \_\_\_\_\_, z siedzibą: \_\_\_\_\_, posiadający ważną licencje na korzystanie z Programu Komputerowego;
- 2) Programie Komputerowym – należy przez to rozumieć program komputerowy \_\_\_\_\_ o numerze licencji \_\_\_\_\_, wyprodukowany przez InsERT S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Jerzmanowskiej 2;
- 3) Producentcie – należy przez to rozumieć firmę InsERT S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Jerzmanowskiej 2, 54-519 Wrocław;
- 4) Okresie Obowiązkiwania teleKonsultanta – należy przez to rozumieć okres 365 dni od \_\_\_\_\_ r. do \_\_\_\_\_ r.;
- 5) Numerze Telefonu teleKonsultanta – należy przez to rozumieć numer \_\_\_\_\_, pod którym dyżuruje specjalista zajmujący się Programem Komputerowym.

#### § 2

1. Z dniem zakupu pakietu usług teleKonsultant Użytkownik nabywa prawo do korzystania przez Okres Obowiązkiwania teleKonsultanta z następujących usług specjalistycznej pomocy technicznej, oferowanych przez Producenta, a związanych z korzystaniem przez Użytkownika z Programu Komputerowego:

- a) **Telefoniczne konsultacje ze specjalistami Producenta** – telefoniczne rozwiązywanie problemów związanych z korzystaniem z Programu Komputerowego pod Numerem Telefonu teleKonsultanta. Konsultacje ze specjalistą są możliwe w dni robocze od 8<sup>00</sup> do 20<sup>00</sup>.
- b) **Oddzwanie** – w razie braku możliwości natychmiastowego rozwiązania problemu w drodze telefonicznej konsultacji ze specjalistą, specjalista po rozwiązaniu problemu oddzwania do Użytkownika na podany przez niego numer telefonu i przekazuje mu żądane informacje bądź sposób rozwiązania postawionego problemu.

2. Zakup i korzystanie z pakietu usług teleKonsultant jest możliwe wyłącznie po spełnieniu następujących warunków: zapłacie na rzecz Producenta wynagrodzenia z tytułu zakupu pakietu usług teleKonsultant, zawarciu pomiędzy Użytkownikiem i Producentem umowy licencji na Program Komputerowy oraz po zapoznaniu się i zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu.

3. Poniższe postanowienia niniejszego Regulaminu określają zastrzeżenia co do zasad korzystania z usługi teleKonsultant. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, postanowienia te mają zastosowanie do każdego Użytkownika.

4. Usługa teleKonsultant stanowi narzędzie pomocnicze o funkcjonalnościach określonych w niniejszym Regulaminie i jej dokumentacji. Wszelkie decyzje dotyczące sposobu korzystania z usługi teleKonsultanta, w tym wykorzystania usługi do uzyskania pomocy technicznej, powinny być podejmowane przez Użytkownika samodzielnie, z uwzględnieniem staranności wymaganej przy prowadzonej przez niego działalności. Producent i usługa teleKonsultanta nie mają wpływu na decyzje podejmowane przez Użytkownika.

5. Usługa teleKonsultanta dostarczana jest i świadczona w stanie „takim, jakim jest”, tzn. nie została stworzona do zaspokojenia indywidualnych potrzeb, ani wymagań Użytkownika, ale wyłącznie w zakresie i w odniesieniu do Programu Komputerowego. Z zastrzeżeniem ewentualnych odrębnych uzgodnień Stron, procesy rozwoju usługi teleKonsultanta zależne są od decyzji Producenta. W związku z powyższym Producent nie składa Użytkownikowi żadnych zapewnień czy gwarancji w zakresie możliwości osiągnięcia przez Użytkownika zamierzonego przez niego celu biznesowego, gospodarczego, prawnego, technicznego czy jakiegokolwiek innego.

6. Wszelkie treści lub informacje przedstawiane przez Producenta w usłudze teleKonsultanta lub w związku z usługą teleKonsultanta mają charakter wyłącznie informacyjny i nie stanowią porady prawnej, technicznej, podatkowej, księgowej, finansowej czy jakiegokolwiek innej o podobnym charakterze, ponieważ dotyczą one wyłącznie Programu Komputerowego. Nie powinny być one wykorzystywane przez Użytkownika jako sugestia lub ocena osoby posiadającej stosowne uprawnienia zawodowe w danej dziedzinie w zakresie podjęcia przez Użytkownika określonej czynności faktycznej lub prawnej. W celu uzyskania porady prawnej, technicznej, podatkowej, księgowej, finansowej czy innego rodzaju, która nie dotyczy Programu Komputerowego, Użytkownik powinien każdorazowo skonsultować się z osobą posiadającą stosowne uprawnienia zawodowe w danej dziedzinie.

7. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i godzi się z tym, że korzystanie z usługi teleKonsultanta odbywa się w trybie wskazanym przez Producenta.

8. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że na świadczenie i funkcjonowanie usługi teleKonsultanta wpływ mogą mieć różne czynniki pozostające poza usługą teleKonsultanta i/lub Programem Komputerowym, w tym współdziałanie z innymi programami komputerowymi, sterownikami poszczególnych podzespołów komputerów, z przeglądarkami www, jak i współgranie z innymi urządzeniami, w tym sieciami lokalnymi czy siecią Internet. Użytkownik w związku z powyższym przyjmuje do wiadomości, iż mogą zachodzić okoliczności wpływające na świadczenie i funkcjonowanie usługi teleKonsultanta pozostające poza zakresem odpowiedzialności Producenta, a wynikające z wyżej wymienionych okoliczności, co do których nie jest możliwe wyczerpujące ich zbadanie oraz zapobieganie ewentualnym nieprawidłowościom funkcjonowania i świadczenia usługi teleKonsultanta ze względu na nie. W związku z powyższym żadnego postanowienia niniejszego Regulaminu, jak również żadnego elementu treści stron internetowych należących do Producenta, nie należy odczytywać jako gwarancji prawidłowego świadczenia i funkcjonowania usługi teleKonsultanta, a Użytkownik, pomimo braku takiej gwarancji, samodzielnie podejmuje decyzję o skorzystaniu z usługi teleKonsultanta, mając przede wszystkim na uwadze, że usługa teleKonsultanta nie została zaprojektowana w sposób zapewniający optymalne jej funkcjonowanie.

9. Przed skorzystaniem z usługi teleKonsultanta Użytkownik powinien każdorazowo podjąć wszelkie wymagane czynności dostosowawcze, konfiguracyjne i sprawdzające, w tym w szczególności w zakresie weryfikacji obowiązującego stanu prawnego oraz wynikających z niego obowiązków ciążących na Użytkowniku. Prawidłowe korzystanie przez Użytkownika z usługi teleKonsultanta powinno polegać na wcześniejszym odpowiednim przetworzeniu, uzupełnieniu i dostosowaniu danych w Programie Komputerowym w zależności od indywidualnych potrzeb Użytkownika, charakteru, okoliczności i warunków danej czynności faktycznej lub prawnej, jaką zamierza wykonać lub wykonuje, a także celów oraz skutków, jakie spodziewa się osiągnąć w wyniku podjętej lub zamierzonej czynności. Użytkownik powinien w każdym przypadku zweryfikować także kompletność oraz zgodność danych objętych usługą teleKonsultanta i Programem Komputerowym w związku ze stanem faktycznym oraz obowiązującymi przepisami prawa.

### § 3

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Producent, który przetwarza dane osobowe Użytkownika zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, a w szczególności na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO jako niezbędne w celu wykonania niniejszej umowy na usługi teleKonsultanta, a także zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO jako niezbędne dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Producenta, w szczególności w zakresie marketingu bezpośredniego. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do wykonywania niniejszej umowy. Pomimo dobrowolności, konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości wykonywania niniejszej umowy.

2. Producent stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane osobowe Użytkownika przed udostępnieniem ich osobom nieupoważnionym, utratą czy uszkodzeniem.

3. Do przetwarzania danych osobowych po stronie Producenta dopuszczone są wyłącznie osoby posiadające aktualne i ważne upoważnienie, zgodne z art. 29 RODO oraz przeszkolone z zakresu przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.

4. Użytkownik, akceptując niniejszy Regulamin, oświadcza, że znany jest mu fakt, iż administratorem danych osobowych Użytkownika jest Producent, tj. InsERT S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Jerzmanowska 2 54-519 oraz że zapoznał się z informacjami przekazany mu przez Producenta zgodnie z art. 13 – 22 RODO.: Użytkownik ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych jeśli uzna, że przetwarzanie danych osobowych przez Producenta narusza przepisy o ochronie danych osobowych. Przetwarzane przez Producenta dane osobowe Użytkownika nie będą przekazywane do Państw trzecich. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. W zakresie, w jakim wykorzystanie podanych przez Użytkownika informacji opiera się na udzielonej przez Użytkownika zgodzie, Użytkownik ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

5. Dane podane przez Użytkownika będą przetwarzane przez Producenta w celu prawidłowej realizacji usługi teleKonsultanta przez okres obowiązywania niniejszej umowy lub do momentu wniesienia sprzeciwu lub cofnięcia zgody, o ile była ona podstawą przetwarzania danych Użytkownika.

6. Dane przetwarzane przez Producenta nie są przekazywane do państw trzecich. Dane Użytkownika nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.

7. Producent wyznaczył Inspektora Ochrony Danych osobowych z którym skontaktować się można poprzez adres [iod@insert.com.pl](mailto:iod@insert.com.pl).

#### § 4

1. Producent doloży należytej staranności w celu zapewnienia prawidłowego świadczenia usługi teleKonsultanta, z zastrzeżeniem uwzględnienia innych postanowień Regulaminu.
2. Producent udostępniia Użytkownikowi adres poczty elektronicznej i/lub numer telefonu Producenta, służący do przesyłania zapytań i reklamacji dotyczących świadczenia usługi teleKonsultanta.
3. Zgłoszone reklamacje dotyczące pakietu usług teleKonsultant zostaną rozpatrzone niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni roboczych, liczonych od otrzymania ich przez Producenta, a w sprawach skomplikowanych – nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych. Odpowiedź Producenta na reklamację zawierać będzie wskazanie czy Producent uznaje reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją załatwić lub informację o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska. Reklamacje dotyczące innych usług i programów Producenta zgłaszane są na zasadach odrębnie określonych.
4. Z zastrzeżeniem szkody wyrządzonej Użytkownikowi przez Producenta umyślnie, odpowiedzialność Producenta względem Użytkownika ograniczona jest do straty rzeczywistej, a jednocześnie do kwoty równej uiszczonej przez Użytkownika z tytułu zakupu usługi teleKonsultanta.
5. W zakresie, w jakim ma to zastosowanie, z uwzględnieniem pozostałych postanowień niniejszego Regulaminu, odpowiedzialność Producenta z tytułu rękojmi oraz z tytułu wad i usterek utworów wchodzących w skład usługi teleKonsultanta jest wyłączona.

#### § 5

1. Poza przypadkami wyraźnie określonymi w niniejszym Regulaminie, odstąpienie od umowy zakupu usługi teleKonsultanta przez Użytkownika jest wyłączone.
2. Użytkownik będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, który dokonuje zakupu usługi teleKonsultanta w celu związanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą, ale nie posiadającą charakteru zawodowego, może odstąpić od umowy zakupu usługi teleKonsultanta zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Producenta w ciągu 14 dni od jej zakupu, bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem wyjątków określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy i wskazanych poniżej. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na formularzu ustawowym lub w dowolnej formie zgodnie z treścią art. 27 ustawy o prawach konsumenta poprzez wysłanie oświadczenia na adres siedziby albo adres mailowy Producenta: [office@insert.com.pl](mailto:office@insert.com.pl) Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie przez Użytkownika oświadczenia o odstąpieniu do umowy zakupu usługi teleKonsultanta przez upływem w/w terminu.
3. Prawo do odstąpienia od umowy na zakup usługi teleKonsultanta zawartej na odległość nie przysługują Użytkownikowi w przypadkach wymienionych w przepisach ustawy o prawach konsumenta w przypadku, gdy:
  - 3.1. Producent za zgodą Użytkownika wykonał w pełni usługę, zaś Użytkownik został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Producenta utraci prawo odstąpienia od umowy i/lub
  - 3.2. Użytkownik wyraził zgodę na rozpoczęcie korzystania z usługi teleKonsultanta i na dostarczanie treści cyfrowych przed upływem terminu do odstąpienia od umowy na zakup usługi teleKonsultanta oraz został poinformowany przez Producenta o utracie prawa odstąpienia od umowy.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy przez Użytkownika, Producent zwraca Użytkownikowi opłatę uiszczoną z tytułu zakupu usługi teleKonsultanta.

#### § 6

1. Producent zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z ważnych powodów i przy zachowaniu procedury wskazanej poniżej. Za ważne powody zmian Regulaminu Strony uznają w szczególności: zmiany w usłudze teleKonsultanta, zmiany zakresu działalności prowadzonej przez Producenta oraz zmiany w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. W przypadku gdy Użytkownik nie wyraża zgody na zmianę Regulaminu, powinien złożyć oświadczenie Producentowi o odmowie zgody na wprowadzenie zmian Regulaminu na piśmie, pod rygorem nieważności w ciągu 14 dni od otrzymania powiadomienia od Producenta zgodnie z postanowieniami poniżej. Jeżeli Użytkownik nie złoży odmowy w wyznaczonym terminie i formie przyjmuje się, że wyraził zgodę na nowe postanowienia Regulaminu.
3. Producent powiadomi Użytkowników o zmianach w Regulaminie przed ich wejściem w życie poprzez informację wysłaną na podany przez Użytkownika w trakcie zakupu adres poczty internetowej lub - w przypadku niepodania przez Użytkownika adresu poczty internetowej - poprzez pismo informacyjne o wprowadzonych zmianach w Regulaminie, przesłane na adres korespondencyjny Użytkownika. Zawiadomienie Użytkownika uznaje się za dokonane skutecznie po upływie 14 dni od powiadomienia.
4. Użytkownicy, którzy w wyznaczonym terminie i formie odmówili zgody na nowe brzmienie Regulaminu, mogą korzystać z usługi teleKonsultanta na dotychczasowych zasadach, aż do upływu terminu, na jaki umowa została zawarta, chyba że z treści zawiadomienia o zmianie Regulaminu będzie wynikać, że wobec odmowy zgody Użytkownika umowa ulega rozwiązaniu.
5. W zakresie dozwolonym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, jeśli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest lub stanie się nieważne, nieskuteczne lub niewykonalne z jakiegokolwiek powodu, taka

nieważność, bezskuteczność lub niewykonalność nie będzie mieć wpływu na pozostałe postanowienia Regulaminu, które pozostaną w mocy. W powyższym przypadku Strony dołożą starań, aby w dobrej wierze zastąpić takie postanowienia odpowiednimi postanowieniami mającymi takie same skutki gospodarcze, odzwierciedlającymi wspólny zamiar Stron i cel Regulaminu.

6. Wszelkie spory wynikające z umowy o świadczenie usługi teleKonsultanta rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Producenta. W przypadku Użytkowników będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, którzy dokonują zakupu usługi teleKonsultanta w celu związanym bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą, ale nieposiadającą charakteru zawodowego, sprawy sporne rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo i rzeczowo zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami.

7. Regulamin oraz wszelkie jego zmienione/uaktualnione wersje publikowane są na stronie pod adresem [https://www.insert.com.pl/dla\\_uzytkownikow/regulaminy.html](https://www.insert.com.pl/dla_uzytkownikow/regulaminy.html)

8. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2023 roku.