

Regulamin świadczenia usług pomocy technicznej poprzez formularz kontaktowy

§ 1. Definicje

Ilekróć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:

- Usługach pomocy technicznej** – należy przez to rozumieć świadczone przez Usługodawcę usługi z zakresu pomocy technicznej w odniesieniu do Programu/programów Usługodawcy obejmujące m.in.:
 - 1.1. usługi analizy zgłoszonych problemów i naprawy baz danych Usługobiorcy,
 - 1.2. usługi cofnięcia aktywacji numerów licencji na programy Usługodawcy,
 - 1.3. usługi generowania kodów serwisowych wiążące się ze zmianą danych Usługobiorcy w programach z linii InsERT nexo oraz przenoszenia bazy/baz danych Usługobiorcy pomiędzy programem/programami Usługodawcy wykorzystywanymi przez Usługobiorcę,
 - 1.4. migracja klientów Usługobiorcy do i z podmiotu wskazanego przez Usługobiorcę.
- Usługi realizowane są w drodze kontaktu pomiędzy Usługodawcą i Usługobiorcą poprzez formularz kontaktowy dostępny pod adresem: https://www.insert.com.pl/dla_uzytkownikow/formularz_kontaktowy.html. Zasady świadczenia usług pomocy technicznej przy wykorzystaniu innych kanałów komunikacji określają odrębne regulaminy.
- Usługobiorcy** – należy przez to rozumieć podmiot będący użytkownikiem Programu/programów InsERT, w szczególności na podstawie posiadanej ważnej licencji oraz korzystający z usług pomocy technicznej na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Usługobiorcą może być osoba fizyczna, osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, do której stosuje się odpowiednio przepisy o osobach prawnych.
- Usługodawcy** – należy przez to rozumieć spółkę InsERT S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Jerzmanowskiej 2, NIP: 898-19-45-134, REGON: 932283479, KRS: 0000306888 wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej VI. Wydział Gospodarczy – KRS posiadającej opłacony kapitał zakładowy w wysokości 16.000.000,00 zł.
- Programie/programach** – należy przez to rozumieć program/programy komputerowe wyprodukowane przez Usługodawcę.
- System do wymiany plików** – należy przez to rozumieć jako internetową aplikację przeglądarkową przeznaczoną i wykorzystywaną przez Usługodawcę do bezpiecznej wymiany plików taką jak NextCloud lub o podobnych parametrach.

§ 2. Informacje podstawowe

- Usługobiorca nabywa prawo do korzystania z następujących usług specjalistycznej pomocy technicznej oferowanych przez Usługodawcę, a związanych z korzystaniem przez Usługobiorcę z Programu/programów Usługodawcy:
 - Konsultacje ze specjalistami Usługodawcy** – rozwiązywanie problemów związanych z korzystaniem z Programu/programów, w tym usługi analizy zgłoszonych problemów i naprawy baz danych Usługobiorcy, usługi cofnięcia aktywacji numerów licencji na programy Usługodawcy, usługi generowania kodów serwisowych wiążące się ze zmianą danych Usługobiorcy w programach z linii InsERT nexo oraz przenoszenia bazy/baz danych Usługobiorcy pomiędzy programem/programami Usługodawcy wykorzystywanymi przez Usługobiorcę. Konsultacje ze specjalistą są możliwe za pośrednictwem formularza kontaktowego Usługodawcy.
 - Kontakt ze strony specjalisty Usługodawcy** – odpowiedź na zgłoszenie Usługobiorcy realizowane jest przez specjalistę/specjalistów Usługodawcy poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres podany przez Usługobiorcę Usługodawcy w zgłoszeniu w formularzu kontaktowym, a w pozostałych przypadkach – na adres podany przy rejestracji programu. W przypadkach zgłoszeń dotyczących hasła/hasel dostępowych, również poprzez kontakt telefoniczny z Usługobiorcą na podany przez niego numer telefonu.

2. Korzystanie z usług pomocy technicznej możliwe jest również poprzez dostęp i możliwość korzystania ze strony internetowej: „**Pomoc dla użytkowników programów InsERT**”, która stanowi bazę odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania oraz zawiera porady z zakresu obsługi programów wraz z możliwością pobrania materiałów opisujących zagadnienia o większym stopniu złożoności.
3. Korzystanie z usług pomocy technicznej jest możliwe wyłącznie po zaakceptowaniu przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu wraz z umową powierzenia przetwarzania danych przez Usługodawcę w imieniu Usługobiorcy, w tym również wszelkich jego zmian/aktualizacji Regulaminu i jego załączników opublikowanych przez Usługodawcę oraz po uiszczeniu opłaty za usługę pomocy technicznej zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym regulaminie i zgodnie z aktualnym cennikiem usług pomocy technicznej.
4. Z uwzględnieniem pozostałych postanowień niniejszego regulaminu oraz mających zastosowanie warunków licencji programu/programów Usługodawcy, usługi generowania kodów serwisowych wykonywane są wyłącznie w następujących przypadkach:
 - 4.1. dla podmiotu posiadającego status Biura rachunkowego, który zakłada bazę danych dla swojego klienta na podstawie Warunków licencji programu Usługodawcy dla Biur rachunkowych i tymczasowo wpisuje swój NIP zamiast NIP-u klienta Biura rachunkowego;
 - 4.2. dla podmiotu posiadającego status Biura rachunkowego, który zakłada bazę danych dla swojego klienta na podstawie Warunków licencji programu Usługodawcy dla podmiotów indywidualnych i w takim przypadku następuje automatyczne nadpisanie NIP Biura rachunkowego,
 - 4.3. brak możliwości edycji w programie numeru identyfikacji podatkowej zarejestrowanego klienta Biura rachunkowego w przypadkach zmiany tego numeru (m.in. korekta błędów NIP, zmian NIP na VATIN),
 - 4.4. dla indywidualnego licencjobiorcy, który przenosi bazę danych do Biura rachunkowego - w przypadku, gdy program nie pozwala na aktualizację pliku licencji ze względu na różne identyfikatory licencjobiorców,
 - 4.5. dla indywidualnego licencjobiorcy, który przenosi bazę danych pomiędzy biurami rachunkowymi - w przypadku, gdy program nie pozwala na aktualizację pliku licencji ze względu na różne identyfikatory licencjobiorców,
 - 4.6. dla indywidualnego licencjobiorcy, który rezygnuje z usług Biura rachunkowego, aby samodzielnie prowadzić księgowość – gdy program nie pozwala na aktualizację pliku licencji ze względu na różne identyfikatory licencjobiorców,
 - 4.7. dla indywidualnego licencjobiorcy, który przenosi należącą do niego bazę danych na inny podmiot (np. w przypadku sprzedaży przedsiębiorstwa) lub dokonuje rejestracji u Usługodawcy jako nowy licencjobiorca indywidualny – gdy program nie pozwala na aktualizację pliku licencji ze względu na różne identyfikatory licencjobiorców.
5. Poniższe postanowienia niniejszego Regulaminu określają zastrzeżenia co do zasad korzystania z usług pomocy technicznej. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, postanowienia te mają zastosowanie do każdego Usługobiorcy.
6. Usługi pomocy technicznej stanowią narzędzie pomocnicze o funkcjonalnościach określonych w niniejszym Regulaminie i ich dokumentacji. Wszelkie decyzje dotyczące sposobu korzystania z usług pomocy technicznej powinny być podejmowane przez Usługobiorcę samodzielnie, z uwzględnieniem staranności wymaganej przy prowadzonej przez niego działalności. Usługodawca i usługi pomocy technicznej nie mają wpływu na decyzje podejmowane przez Usługobiorcę.
7. Usługi pomocy technicznej dostarczane są i świadczone w stanie „takim, jakimi są”, tzn. nie zostały stworzone do zaspokojenia indywidualnych potrzeb ani wymagań Usługobiorcy, ale wyłącznie w zakresie i w odniesieniu do programu/programów komputerowych Usługodawcy. Z zastrzeżeniem ewentualnych odrębnych uzgodnień stron, procesy rozwoju usług pomocy technicznej zależne są od decyzji Usługodawcy. W związku z powyższym Usługodawca nie składa Usługobiorcy żadnych zapewnień czy gwarancji w zakresie możliwości osiągnięcia przez Usługobiorcę zamierzonego przez niego celu biznesowego, gospodarczego, prawnego, technicznego czy jakiegokolwiek innego.
8. Wszelkie treści lub informacje przedstawiane przez Usługodawcę w usługach pomocy technicznej lub w związku z usługami pomocy technicznej mają charakter wyłącznie informacyjny i nie stanowią porady prawnej, technicznej, podatkowej, księgowej, finansowej czy jakiegokolwiek innej o podobnym charakterze, ponieważ dotyczą one wyłącznie programu/programów komputerowych Usługodawcy. Nie powinny być one wykorzystywane przez Usługobiorcę jako sugestia lub ocena osoby posiadającej stosowne uprawnienia zawodowe w danej dziedzinie do podjęcia przez Usługobiorcę określonej czynności faktycznej lub prawnej. W

- celu uzyskania porady prawnej, technicznej, podatkowej, księgowej, finansowej czy innego rodzaju, która nie dotyczy programu/programów komputerowych Usługodawcy, Usługobiorca powinien każdorazowo skonsultować się z osobą posiadającą stosowne uprawnienia zawodowe w danej dziedzinie.
9. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i godzi się z tym, że korzystanie z usług pomocy technicznej odbywa się w trybie wskazanym przez Usługodawcę.
 10. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że na świadczenie i funkcjonowanie usług pomocy technicznej wpływ mogą mieć różne czynniki pozostające poza usługami pomocy technicznej i/lub programem/programami komputerowymi Usługodawcy, 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. W związku z powyższym Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, iż mogą zachodzić okoliczności wpływające na świadczenie i funkcjonowanie usług pomocy technicznej pozostające poza zakresem odpowiedzialności Usługodawcy, a wynikające z wyżej wymienionych okoliczności, co do których nie jest możliwe wyczerpujące ich zbadanie oraz zapobieganie ewentualnym nieprawidłowościom funkcjonowania i świadczenia usług pomocy technicznej ze względu na nie. Dlatego żadnego postanowienia niniejszego Regulaminu, jak również żadnego elementu treści stron internetowych należących do Usługodawcy, nie należy odczytywać jako gwarancji prawidłowego świadczenia i funkcjonowania usług pomocy technicznej. Pomimo braku takiej gwarancji Usługobiorca samodzielnie podejmuje decyzję o skorzystaniu z usług pomocy technicznej, mając przede wszystkim na uwadze, że usługi pomocy technicznej nie zostały zaprojektowane w sposób zapewniający optymalne jej funkcjonowanie.
 11. Przed skorzystaniem z usług pomocy technicznej Usługobiorca 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 Usługobiorcy. Prawidłowe korzystanie przez Usługobiorcę z usług pomocy technicznej powinno polegać na wcześniejszym odpowiednim przetworzeniu, uzupełnieniu i dostosowaniu danych w programie/programach komputerowych Usługodawcy w zależności od indywidualnych potrzeb Usługobiorcy, 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. W każdym przypadku Usługobiorca powinien zweryfikować także kompletność oraz zgodność danych objętych usługami pomocy technicznej i programem/programami komputerowymi Usługodawcy w związku ze stanem faktycznym oraz obowiązującymi przepisami prawa.
 12. W celu przesłania w ramach korzystania z usług pomocy technicznej danych (w szczególności bazy danych) do Usługodawcy, Usługobiorca w trakcie wypełniania formularza kontaktowego oznacza w formularzu zamiar przesłania danych oraz podaje numer telefonu komórkowego, na który Usługodawca prześle wygenerowane przez Usługodawcę jednorazowe czasowe hasło SMS do zasobu utworzonego w systemie informatycznym Usługodawcy na potrzeby tymczasowego zapisywania i przechowywania danych przesyłanych przez Usługobiorcę.
 13. Dostęp do udostępnionego zasobu i hasło SMS są aktywne przez 7 dni od daty wygenerowania. Po upływie tego okresu konieczne jest wygenerowanie nowego dostępu wraz z hasłem SMS i przesłanie go do Usługobiorcy. W razie jakichkolwiek problemów dotyczących dostępu i hasła SMS Usługobiorca zobowiązany jest skontaktować się niezwłocznie z Usługodawcą poprzez formularz kontaktowy podając numer zgłoszenia. Dane wgrane przez Usługobiorcę zostaną usunięte z **Systemu do wymiany plików** 7 dni od ostatniej modyfikacji.
 14. Aby przestać dane do Usługodawcy w celu ich analizy i/lub naprawy w ramach usług pomocy technicznej Usługobiorca zobowiązany jest do skorzystania z **Systemu do wymiany plików**, które dostarcza Usługodawca. **System do wymiany plików** jest jedynym bezpiecznym kanałem dedykowanym do przesyłania danych do Usługodawcy. Usługobiorca nie powinien również załączać w treści zgłoszenia w formularzu kontaktowym żadnych danych (a w szczególności baz danych) ani linków/adresów do zewnętrznych rozwiązań informatycznych. Usługodawca zastrzega sobie możliwość odmowy przyjęcia danych w przypadku przesłania danych przez Usługobiorcę poprzez inne zewnętrzne systemy i rozwiązania informatyczne.
 15. Szczegółowe informacje oraz instrukcję dotyczącą korzystania z **Systemu do wymiany plików** Usługobiorca znajdzie na stronie pomocy technicznej Usługodawcy pod adresem https://www.insert.com.pl/dla_uzytkownikow/e-pomoc_techiczna.html oraz w korespondencji.
 16. Zasady zamieszczania i postępowania z treściami/danymi zamieszczanymi i przekazywanymi Usługodawcy przez Usługobiorcę w ramach lub w związku z usługami pomocy technicznej oraz zasady wykonywania przez Usługodawcę uprawnień i obowiązków wynikających z przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany

dyrektywy 2000/31/WE (Akt o usługach cyfrowych/DSA) oraz pozostałych przepisów obowiązujących w tym zakresie określa ustalony przez Usługodawcę regulamin. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Usługodawcy.

§ 3. Warunki usługi

1. Usługi pomocy technicznej świadczone są odpłatnie.
2. Aktualny cennik usług pomocy technicznej dostępny jest pod adresem: https://www.insert.com.pl/dla_uzytkownikow/pomoc_techiczna/specjalistyczna_pomoc_techiczna.html.
3. Warunkiem uzyskania pomocy technicznej dla wybranych kategorii zgłaszanych problemów jest posiadanie przez Usługobiorcę aktywnej usługi teleKonsultant. W przypadku, w którym uzyskanie pomocy dla danej kategorii zgłaszanych problemów wymaga posiadania aktywnej usługi teleKonsultant, Usługobiorca zostanie o tym poinformowany w trakcie zgłaszania problemu w formularzu kontaktowym. Zasady korzystania z usługi teleKonsultant określa odrębny regulamin.
4. Poza przypadkami wyraźnie określonymi w niniejszym regulaminie, odstąpienie od umowy zakupu usług pomocy technicznej przez Usługobiorcę jest wyłączone.
5. Usługobiorca będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, który dokonuje zakupu usług pomocy technicznej w celu związanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą, ale nieposiadającego charakteru zawodowego, może odstąpić od umowy zakupu usług pomocy technicznej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa InsERT 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 InsERT: office@insert.com.pl. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie przez Usługobiorcę oświadczenia o odstąpieniu do umowy zakupu usług pomocy technicznej przez upływem ww. terminu.
6. Prawo do odstąpienia od umowy na zakup usług pomocy technicznej zawartej na odległość nie przysługują Usługobiorcy w przypadkach wymienionych w przepisach ustawy o prawach konsumenta w przypadku, gdy:
 - 6.1. InsERT za zgodą Usługobiorcy wykonał w pełni usługę, zaś Usługobiorca został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez InsERT utraci prawo odstąpienia od umowy i/lub
 - 6.2. Usługobiorca wyraził zgodę na rozpoczęcie korzystania z usług pomocy technicznej i na dostarczanie treści cyfrowych przed upływem terminu do odstąpienia od umowy na zakup usług pomocy technicznej oraz został poinformowany przez InsERT o utracie prawa odstąpienia od umowy.
7. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy przez Usługobiorcę, InsERT zwraca Usługobiorcy opłatę uiszczoną z tytułu zakupu usług pomocy technicznej.

§ 4. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy jest Usługodawca, który przetwarza dane osobowe Usługobiorcy 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 pomocy technicznej, a także zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO jako niezbędne dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Usługodawcę w szczególności w zakresie marketingu bezpośredniego. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do wykonywania niniejszej umowy i korzystania z usług pomocy technicznej. Pomimo dobrowolności, konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości wykonywania niniejszej umowy i korzystania z usług pomocy technicznej.
2. W związku ze świadczeniem usług pomocy technicznej, w szczególności usług w zakresie analizy uszkodzeń danych Programu/programów, w ramach której Usługobiorca przesyła do Usługodawcy dane które mogą być uszkodzone, w celu analizy ich ewentualnych uszkodzeń (§ 2 Regulaminu powyżej), na podstawie zawieranej z Usługodawcą umowy powierzenia przetwarzania danych (załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu) Usługobiorca powierza Usługodawcy, przetwarzanie danych osobowych, dla których Usługobiorca jest administratorem.

3. Administratorem danych osobowych w zakresie danych powierzanych do przetwarzania Usługodawcy w ramach świadczonych usług pomocy technicznej jest wyłącznie Usługobiorca.
4. Umowa powierzenia przetwarzania danych pomiędzy Usługobiorcą i Usługodawcą zawierana jest zgodnie z art. 28 RODO, a w szczególności obejmuje zgodę Usługobiorcy na korzystanie przez Usługodawcę z usług innych podmiotów przetwarzających w zakresie danych objętych umową.
5. Usługodawca stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane osobowe Usługobiorcy przed udostępnieniem ich osobom nieupoważnionym, utratą czy uszkodzeniem.
6. Do przetwarzania danych osobowych po stronie Usługodawcy dopuszczone są wyłącznie osoby posiadające aktualne i ważne upoważnienie, zgodne z art. 29 RODO oraz przeszkolone z zakresu przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.
7. Akceptując niniejszy Regulamin Usługobiorca oświadcza, że znany jest mu fakt, iż administratorem danych osobowych Usługobiorcy jest Usługodawca, tj. InsERT S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Jerzmanowska 2, 54-519 oraz że zapoznał się z informacjami przekazanym mu przez Usługodawcę zgodnie z art. 13 – 22 RODO: Usługobiorca ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych, jeśli uzna, że przetwarzanie danych osobowych przez Usługodawcę narusza przepisy o ochronie danych osobowych. Przetwarzane przez Usługodawcę dane osobowe Usługobiorcy nie będą przekazywane do państw trzecich. Usługobiorcy 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 Usługobiorcę danych opiera się na udzielonej przez Usługobiorcę zgodzie, Usługobiorca ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
8. Dane podane przez Usługobiorcę będą przetwarzane przez Usługodawcę w celu prawidłowej realizacji usług pomocy technicznej przez okres obowiązywania niniejszej umowy lub do momentu wniesienia sprzeciwu lub cofnięcia zgody, o ile była ona podstawą przetwarzania danych Usługobiorcy.
9. Dane przetwarzane przez Usługodawcę nie są przekazywane do państw trzecich. Dane Usługobiorcy nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.
10. Usługodawca wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się we wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych, w tym w celu cofnięcia zgody na przetwarzanie danych lub zgłoszenia sprzeciwu, poprzez e-mail: iod@insert.com.pl.

§ 5. Reklamacje

1. Usługodawca udostępnia Usługobiorcy formularz kontaktowy służący do przesyłania zapytań i reklamacji dotyczących świadczenia usług pomocy technicznej.
2. Zgłoszone reklamacje dotyczące usług pomocy technicznej zostaną rozpatrzone niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni roboczych liczonych od otrzymania ich przez Usługodawcę, a w sprawach skomplikowanych – nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych. Odpowiedź Usługodawcy na reklamację zawierać będzie wskazanie, czy Usługodawca 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 Usługodawcy zgłaszane są na zasadach odrębnie określonych.
3. Z zastrzeżeniem szkody wyrządzonej Usługobiorcy przez Usługodawcę umyślnie, odpowiedzialność Usługodawcy względem Usługobiorcy ograniczona jest do straty rzeczywistej, a jednocześnie do kwoty równej kwocie uiszczonej przez Usługobiorcę z tytułu zakupu Programu/programów, którego/których dotyczą usługi pomocy technicznej.
4. W zakresie, w jakim ma to zastosowanie, z uwzględnieniem pozostałych postanowień niniejszego Regulaminu, odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi oraz z tytułu wad i usterek usług pomocy technicznej jest wyłączona.
5. Usługodawca nie ponosi w szczególności odpowiedzialności za wszelkie błędy i/lub nieprawidłowości w Programie/programach w zakresie którego/których świadczony są usługi pomocy technicznej, a które spowodowane zostały ingerencją w Program/programy i/lub w bazę/bazy danych przy pomocy

oprogramowania/narzędzi/usług innych producentów i/lub przez osoby nieupoważnione. Korzystanie z oprogramowania/narzędzi/usług czy też osób nieuprawnionych odbywa się na wyłączne ryzyko Usługobiorcy.

6. W przypadku stwierdzenia, że błędy i/lub nieprawidłowości w Programie/programach spowodowane zostały ingerencją w Program/programy i/lub bazę/bazy danych przy pomocy oprogramowania/narzędzi/usług innych producentów i/lub przez osoby nieupoważnione, Usługodawca uprawniony jest do odmowy świadczenia usług pomocy technicznej lub do pobrania dodatkowej opłaty z tytułu świadczenia usług pomocy technicznej, a Usługobiorcy nie przysługują względem Usługodawcy żadne roszczenia.

§ 6. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian niniejszego Regulaminu. Usługodawca publikuje zmiany do niniejszego Regulaminu na stronie https://www.insert.com.pl/regulaminy/Regulamin_swiadczenia_uslug_pomocy_techicznej_poprzez_formularz_kontaktowy.pdf. Zmiany obowiązują od dnia ich opublikowania.
2. Zmiana cennika usług pomocy technicznej dostępnego pod adresem: https://www.insert.com.pl/dla_uzytkownikow/pomoc_techiczna/specjalistyczna_pomoc_techiczna.html nie stanowi zmiany niniejszego regulaminu.
3. 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 dotożą starań, aby w dobrej wierze zastąpić takie postanowienia odpowiednimi postanowieniami mającymi takie same skutki gospodarcze, odzwierciedlającymi wspólny zamiar Stron i cel regulaminu.
4. Wszelkie spory wynikające z umowy o świadczenie usług pomocy technicznej rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby InsERT. W przypadku Usługobiorców będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, którzy dokonują zakupu usług pomocy technicznej w celu związanym bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą, ale nieposiadającego charakteru zawodowego, sprawy sporne rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo i rzeczowo zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami.
5. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **..18.03.2025 roku**.

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

Załącznik nr 1 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

(zwana dalej „**Umową**”) zawarta we

Wrocławiu pomiędzy:

Podmiotem korzystającym z usług pomocy technicznej za pośrednictwem **formularza kontaktowego**, w ramach których Usługobiorca przesyła do Usługodawcy dane w celu ich analizy i naprawy, zwanym dalej „**Administratorem**”

a

Podmiotem i producentem programu komputerowego świadczącym usługę pomocy technicznej, tj. InsERT Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Jerzmanowskiej 2, 54-519 Wrocław, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, Wydział VI Gospodarczy Krajowego

Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000306888, NIP 898-19-45-134, REGON 932283479, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 16 000 000,00 zł w całości opłacony, zwanym dalej „**Podmiotem przetwarzającym**”, zwanymi dalej łącznie „**Stronami**” o następującej, zgodnie ustalonej przez Strony treści:

§ 1. Przedmiot umowy

1. W celu wykonywania umowy na usługi pomocy technicznej za pośrednictwem **formularza kontaktowego** (dalej jako pomoc techniczna i/lub usługi pomocy technicznej) zgodnie z regulaminem świadczenia usług pomocy technicznej za pośrednictwem **formularza kontaktowego** (zwanej dalej „**Umową podstawową**”), Strony zawierają niniejszą umowę (zwaną dalej „**Umową**”). Przedmiotem Umowy na usługi pomocy technicznej jest świadczenie usług polegających na przesyłaniu, zapisywaniu, pobieraniu danych programu komputerowego uprzednio przestanych przez Administratora drogą elektroniczną oraz ich analizie przez Podmiot przetwarzający w zakresie ich ewentualnych uszkodzeń, a także jeśli dotyczy w celu realizacji czynności, w tym w szczególności udzielenia technicznego wsparcia, przez Podmiot przetwarzający w zakresie działań związanych z migracją klientów Administratora (w szczególności w przypadku przeniesienia licencji) do nowego podmiotu posiadającego status biura rachunkowego.
2. **Administrator** powierza **Podmiotowi przetwarzającemu** dokonywanie w imieniu Administratora przetwarzanie danych osobowych w zakresie i na zasadach określonych w niniejszej Umowie.
3. Powierzenie danych osobowych Podmiotowi przetwarzającemu następuje w celu wykonania Umowy podstawowej.
4. Podmiot przetwarzający uprawniony jest do dokonywania przetwarzania powierzonych mu danych osobowych w imieniu Administratora wyłącznie w celu i w sposób określony w Umowie.
5. Podmiot przetwarzający nie decyduje o celach i środkach przetwarzania danych osobowych.
6. Dane osobowe mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy.

§ 2. Rodzaj danych osobowych i kategorie osób, których dane dotyczą

1. Polecenie dokonywania przetwarzania danych osobowych, będące przedmiotem Umowy, obejmuje dane osobowe w zakresie, w jakim są one przetwarzane przez Administratora przy użyciu programów Podmiotu przetwarzającego, dla których Administrator korzysta z usług pomocy technicznej (zwane dalej „**Danymi osobowymi**”).
2. Przetwarzanie dotyczy następujących kategorii danych osobowych określonych przez Administratora:
 - 2.1. pracowników Administratora,
 - 2.2. współpracowników Administratora,
 - 2.3. kontrahentów Administratora.
3. Dane osobowe powierzone Podmiotowi przetwarzającemu odnoszą się do wymienionych w umowie kategorii danych osobowych i obejmować mogą w szczególności:
 - 3.1. imię i nazwisko,
 - 3.2. numer telefonu,
 - 3.3. adres e-mail,
 - 3.4. PESEL,
 - 3.5. NIP pracownika Administratora wraz z pozostałymi danymi identyfikacyjnymi przetwarzanymi w programie (np. Gratyfikant GT/nexo), z którego korzysta Administrator.
4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych powierzonych przez Administratora w zakresie wskazanym w ust. 2 i 3 powyżej.
5. Administrator zobowiązuje się do nieprzekazywania Podmiotowi przetwarzającemu danych osobowych innych niż wskazane w ust. 2 i 3 powyżej.

§ 3. Czynności przetwarzania objęte powierzeniem, charakter i cele przetwarzania danych osobowych

1. Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu dokonywanie przetwarzania danych osobowych w celu wykonywania Umowy podstawowej.

2. Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych w imieniu Administratora w zakresie następujących czynności: analizowanie w zakresie możliwych uszkodzeń oraz ich naprawy, w tym m.in. zbieranie, porządkowanie, przechowywanie, pobieranie, przeglądanie, usuwanie, przenoszenie, integrowanie, transferowanie.

§ 4. Oświadczenia stron

1. Administrator oświadcza, iż jest Administratorem danych osobowych oraz że jest w pełni uprawniony do ich przetwarzania w zakresie, w jakim dokonuje powierzenia przetwarzania danych osobowych Podmiotowi przetwarzającemu. W szczególności Administrator oświadcza, że jest administratorem wszelkich danych innych podmiotów, której mają status danych osobowych, a które Administrator powierzył Podmiotowi przetwarzającemu przy pomocy usługi analizy danych zgodnie z Umową podstawową.
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie powierzonych mu na podstawie Umowy danych osobowych spełniało wymogi obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych, w tym zwłaszcza w zakresie bezpieczeństwa danych osobowych.
3. Wystarczające gwarancje, o których mowa w ust. 2 powyżej są zapewniane w szczególności poprzez posiadaną wiedzę fachową, doświadczenie, wiarygodność i zasoby Podmiotu przetwarzającego.
4. Podmiot przetwarzający oświadcza w szczególności, że dokonał wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych osobowych powierzonych mu do przetwarzania dostosowaną do zagrożeń oraz kategorii tych danych tak, by ich przetwarzanie spełniało wymogi obowiązujących przepisów w zakresie ochrony danych osobowych oraz chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
5. Podmiot przetwarzający oświadcza, że przeszkolił oraz zobowiązał do zachowania poufności swoich pracowników i/lub współpracowników i/lub inne osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych.
6. Administrator oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w zakresie, w jakim dokonuje powierzenia przetwarzania danych osobowych Podmiotowi przetwarzającemu i że jest w pełni uprawniony do ich przetwarzania w zakresie powierzonym na podstawie umowy oraz zobowiązuje się zapewnić to przez cały okres obowiązywania Umowy podstawowej.

§ 5. Obowiązki stron umowy

1. Administrator zobowiązuje się do należytego wykonywania wszystkich obowiązków związanych z pełnieniem funkcji administratora danych osobowych określonych przez przepisy prawa, w tym przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, zwane dalej „RODO”) oraz zobowiązuje się do dołożenia należytej staranności we współpracy z Podmiotem przetwarzającym wynikającej z Umowy oraz Umowy podstawowej.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do należytego wykonywania obowiązków związanych z pełnieniem funkcji Podmiotu przetwarzającego dane osobowe, określonych przez przepisy RODO. W związku z powierzeniem przetwarzania danych osobowych Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do:
 - 2.1. przetwarzania danych osobowych wyłącznie na podstawie Umowy lub inne udokumentowane polecenie Administratora, za jakie uważa się polecenie przekazane w formie pisemnej lub drogą elektroniczną,
 - 2.2. zapewnienia by osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy,
 - 2.3. podjęcia wszelkich środków gwarantujących bezpieczeństwo powierzonych do przetwarzania danych osobowych, w tym m.in. do wdrożenia, przy uwzględnieniu stanu wiedzy technicznej, kosztu wdrażania oraz charakteru, zakresu, kontekstu i celów przetwarzania oraz ryzyka naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, w celu zapewnienia stopnia bezpieczeństwa odpowiadającemu temu ryzyku,
 - 2.4. przestrzegania określonych w §7 Umowy warunków podpowierzenia przetwarzania danych osobowych innemu podmiotowi,

- 2.5. aktywnej współpracy z Administratorem przez cały okres trwania powierzenia przetwarzania danych osobowych, która w szczególności polega na tym, iż Podmiot przetwarzający biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w miarę możliwości będzie pomagał Administratorowi wywiązywać się z obowiązków względem osób, których dane dotyczą oraz, uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, będzie pomagał Administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
3. Podmiot przetwarzający umożliwi Administratorowi przeprowadzenie kontroli na zasadach określonych w § 6 niniejszej Umowy.
4. Podmiot przetwarzający poinformuje Administratora o jakimkolwiek postępowaniu, w tym w szczególności o postępowaniu administracyjnym lub sądowym dotyczącym przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający, o decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania danych osobowych skierowanych do Podmiotu przetwarzającego, a także o czynnościach kontrolnych podjętych wobec niego przez organ nadzorczy oraz o wynikach takiej kontroli, jeżeli zakresem ww. czynności objęto dane osobowe powierzone Podmiotowi przetwarzającemu na podstawie Umowy.
5. Po stwierdzeniu naruszenia ochrony przetwarzanych danych osobowych Podmiot przetwarzający bez zbędnej zwłoki zgłosi ten fakt Administratorowi, wskazując w zgłoszeniu:
 - 5.1. charakter naruszenia ochrony danych osobowych, w tym w miarę możliwości wskazując kategorie i przybliżoną liczbę osób, których dane dotyczą, oraz kategorie i przybliżoną liczbę wpisów danych osobowych, których dotyczy naruszenie,
 - 5.2. imię i nazwisko oraz dane kontaktowe inspektora ochrony danych lub oznaczenie innego punktu kontaktowego, od którego można uzyskać więcej informacji,
 - 5.3. opis możliwych konsekwencji naruszenia ochrony danych osobowych,
 - 5.4. opis środków zastosowanych lub proponowanych przez Podmiot przetwarzający w celu zaradzenia naruszeniu ochrony danych osobowych, w tym opis działań podjętych w celu zminimalizowania ewentualnych negatywnych skutków naruszenia.
6. Podmiot przetwarzający skontaktuje się z Administratorem w sprawie otrzymanych pytań lub żądań osób, których dane dotyczą powierzone dane osobowe. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do samodzielnego – w szczególności bez konsultacji z Administratorem – udzielania odpowiedzi na pytania i podejmowania działań w związku z żądaniami podmiotów danych.
7. Podmiot przetwarzający poinformuje Administratora, jeżeli jego zdaniem wydana mu instrukcja stanowi naruszenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa krajowego oraz unijnego w zakresie, w jakim regulują one zasady ochrony danych osobowych. Podmiot przetwarzający ma prawo nie zastosować się do takiej instrukcji otrzymanej od Administratora z uwagi na ww. wątpliwości jej zgodności z prawem.

§ 6. Kontrole

1. W ramach wynagrodzenia z Umowy podstawowej Podmiot przetwarzający umożliwi Administratorowi przeprowadzenie kontroli działań Podmiotu przetwarzającego w zakresie obiektywnie niezbędnym dla wykazania zgodności przetwarzania danych osobowych z niniejszą Umową oraz obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi przetwarzania danych osobowych.
2. W każdym przypadku kontrola może być prowadzona przez Administratora wyłącznie w zakresie, w jakim dane osobowe powierzone zostały Podmiotowi przetwarzającemu przez Administratora, bez uszczerbku dla tajemnicy przedsiębiorstwa Podmiotu przetwarzającego oraz informacji poufnych należących do osób trzecich.
3. Administrator jest zobowiązany zawiadomić Podmiot przetwarzający o zamiarze przeprowadzania kontroli z odpowiednim wyprzedzeniem, tj. co najmniej 90 dni przed planowaną datą rozpoczęcia kontroli, wskazując dokładny zakres, termin oraz osoby upoważnione przez Administratora do przeprowadzenia kontroli. Jeżeli przeprowadzenie kontroli nie będzie możliwe w terminie wskazanym przez Administratora, Podmiot przetwarzający poinformuje Administratora o pierwszym możliwym terminie przeprowadzenia kontroli za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Administratora.
4. Administrator dostarczy Podmiotowi przetwarzającemu raport z przeprowadzonej kontroli. Raport będzie zawierał wnioski z kontroli oraz – jeśli okaże się to konieczne – uzgodnione przez Strony zakres i warunki ewentualnych zmian w zakresie przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający.
5. Podmiot przetwarzający współpracuje z organem nadzorczym zajmującym się ochroną danych osobowych w zakresie działań wykonywanych przez ten organ.

6. Z zastrzeżeniem ust. 1 niniejszego paragrafu, wszelkie koszty kontroli prowadzonych przez Administratora lub przez osoby trzecie działające w imieniu i na rzecz Administratora pokrywa Administrator.

§ 7. Korzystanie z usług innego podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do udostępniania danych osobowych osobom trzecim, chyba że nastąpi to za uprzednią zgodą Administratora lub na żądanie sądu, prokuratury, policji lub innych organów państwowych uprawnionych do ich uzyskania na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów. W tym przypadku Podmiot przetwarzający poinformuje Administratora o wptynięciu takiego żądania.
2. Administrator wyraża ogólną zgodę na korzystanie przez Podmiot przetwarzający z usług innego podmiotu przetwarzającego (zwanego dalej „**Innym podmiotem przetwarzającym**”) w celu wykonywania w imieniu Administratora wszystkich lub wybranych czynności przetwarzania danych osobowych.
3. Jeżeli do wykonania w imieniu Administratora konkretnych czynności przetwarzania Podmiot przetwarzający korzysta z usług innego podmiotu przetwarzającego, zobowiązuje się on do tego, że:
 - 3.1. będzie korzystał wyłącznie z usług takich innych podmiotów przetwarzających, którzy zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by dokonywane przez nie przetwarzanie danych osobowych spełniało wymogi RODO,
 - 3.2. na ten inny podmiot przetwarzający, w drodze zawartej pomiędzy tym podmiotem a Podmiotem przetwarzającym umowy, nałożone zostaną te same obowiązki ochrony danych jak w §5 Umowy, w szczególności obowiązek zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych ochrony danych.
4. Jeżeli inny podmiot przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Administratora za wypełnienie obowiązków tego innego podmiotu przetwarzającego spoczywa na Podmiocie przetwarzającym.
5. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do uprzedniego poinformowania Administratora o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia Innych podmiotów przetwarzających – w takim wypadku Administrator uprawniony jest do wyrażenia wiążącego sprzeciwu wobec takich zmian.
6. Sprzeciw, o którym mowa w ust. 3 powyżej powinien zostać przesłany wraz z uzasadnieniem decyzji Administratora za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres office@insert.com.pl w terminie do 3 dni roboczych od daty otrzymania ww. informacji. Brak wystosowania przez Administratora sprzeciwu w tym terminie będzie rozumiany jako zgoda na dodanie bądź zastąpienie Innych podmiotów przetwarzających.
7. W przypadku zgłoszonego sprzeciwu Administratora i braku możliwości wskazania przez Podmiot przetwarzający Innego podmiotu przetwarzającego, niniejsza Umowa oraz Umowa podstawowa ulegną rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym, o czym Podmiot przetwarzający poinformuje Administratora.

§ 8. Czas trwania przetwarzania

1. Umowa zostaje zawarta w chwili jej zaakceptowania przez Administratora.
2. Podmiot przetwarzający uprawniony jest do wykonywania czynności przetwarzania w imieniu Administratora przez czas obowiązywania Umowy.
3. Umowa zawarta jest na czas obowiązywania Umowy podstawowej, przy czym rozwiązanie, wypowiedzenie lub wygaśnięcie Umowy podstawowej powoduje odpowiednio rozwiązanie, wypowiedzenie lub wygaśnięcie Umowy bez konieczności składania przez Strony dodatkowych oświadczeń w tym zakresie, chyba że Strony postanowią inaczej.
4. Administrator jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku dokonywania przez Podmiot przetwarzający przetwarzania danych osobowych w celu lub w sposób inny niż określony w Umowie lub w obowiązujących przepisach dotyczących ochrony danych osobowych.

§ 9. Postępowanie z danymi osobowymi po zakończeniu ich przetwarzania

1. W przypadku rozwiązania, wypowiedzenia lub wygaśnięcia Umowy, niezależnie od sposobu lub przyczyny, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do zwrócenia lub usunięcia wszystkich danych osobowych powierzonych mu przez Administratora oraz ich istniejących kopii z zastrzeżeniem postanowień § 9 ust. 2.

2. Dane osobowe i ich ewentualne kopie powinny zostać usunięte przez Podmiot przetwarzający w terminie **do 60 dni** od zakończenia obowiązywania Umowy podstawowej, chyba że Administrator przed upływem tego terminu poleci Podmiotowi przetwarzającemu usunięcie danych osobowych.

§ 10. Odpowiedzialność

1. Podmiot przetwarzający odpowiada wobec podmiotów danych osobowych za szkody spowodowane swoim działaniem lub zaniechaniem w związku z niedopełnieniem obowiązków, które RODO nakłada bezpośrednio na Podmiot przetwarzający dane osobowe, lub gdy działał poza lub wbrew zgodnym z prawem instrukcjom Administratora, a także w zakresie kar administracyjnych za niedopełnienie obowiązków Podmiotu przetwarzającego wynikających z RODO.
2. Podmiot przetwarzający odpowiada za szkody spowodowane zastosowaniem lub niezastosowaniem właściwych środków bezpieczeństwa.
3. W pozostałym zakresie, z zastrzeżeniem zakresów przewidzianych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego, w tym wobec Administratora, zostaje wyłączona.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Umowa stanowi załącznik i integralną część Umowy podstawowej.
2. Strony zgodnie postanawiają, że Umowa podlega prawu polskiemu.
3. Wszelkie spory mogące wyniknąć z Umowy bądź w związku z nią Strony poddają wyłącznej jurysdykcji sądu powszechnego właściwego miejscowo według siedziby Podmiotu przetwarzającego.
4. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego.