

Regulamin świadczenia usług – ArrowSoft

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług informatycznych przez firmę ArrowSoft (NIP: 7471811486, REGON: 541427521, strona internetowa: <https://arrowsoft.pl>) zwaną dalej „Usługodawcą”.
- 1.2. Klientem może być osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zleca Usługodawcy wykonanie usług informatycznych, zwana dalej „Klientem”.

2. Zakres usług

- 2.1. Usługodawca świadczy usługi informatyczne, w szczególności: tworzenie rozwiązań programistycznych na zlecenie klienta, wsparcie informatyczne, wdrażanie i integrację oprogramowania, konsultacje informatyczno-techniczne.
- 2.2. Szczegółowy opis oferowanych usług znajduje się na stronie internetowej Usługodawcy.

3. Warunki świadczenia usług

- 3.1. Usługi mogą być realizowane w trybie: jednorazowym, rozliczanym po wykonaniu usługi, w ramach wykupionych pakietów godzin, rozliczanych cyklicznie do 10 dnia każdego miesiąca, w ramach indywidualnych projektów, zawierających osobną umowę i przedpłatę w wysokości 30% ustalonego kosztu.
- 3.2. W przypadku usług indywidualnych, szczegółowy zakres, terminy oraz warunki płatności określone są w osobnej umowie z Klientem.
- 3.3. Do prowadzenia serwisu zdalnego Usługodawca wykorzystuje oprogramowanie Google Meet. Wykonawca dopuszcza stosowanie również innych narzędzi do pomocy zdalnej, w tym takich jak TeamViewer, Microsoft Teams i inne.
- 3.4. Usługi świadczone są w dni robocze, w godzinach otwarcia firmy, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–18:00.
- 3.5. W trakcie pomocy zdalnej czas pracy liczony jest za każdą rozpoczętą godzinę.
- 3.6. Realizacja usług poza standardowymi godzinami pracy, a także w weekendy i dni ustawowo wolne od pracy, możliwa jest wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu i będzie rozliczana według indywidualnych stawek, ustalanych każdorazowo z Klientem.
- 3.7. Cennik świadczonych usług zawarty jest na stronie internetowej <https://arrowsoft.pl>. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen w cenniku.

4. Zgłaszanie i realizacja zleceń

- 4.1. Zlecenia mogą być zgłaszane drogą mailową lub telefoniczną.
- 4.2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zlecenia, jeśli jego wykonanie jest niemożliwe z przyczyn technicznych lub organizacyjnych.

5. Rozliczenie usług

- 5.1. Płatność za usługi jednorazowe następuje na podstawie faktury wystawionej po ich wykonaniu, z terminem płatności 7 dni od daty wystawienia.
 - 5.1.1. Cena za jednorazową usługę pomocy zdalnej, w ramach której udzielona została pomoc zarówno techniczna jak i serwisowo-wdrożeniowa w zakresie programów Subiekt, Gestor, Sello NX, zostaje ustalona, jako cena za usługę serwisowo-wdrożeniową.
- 5.2. Płatność za pakiety serwisowe realizowana jest z góry do 10 dnia każdego miesiąca kalendarzowego.
 - 5.2.1. W przypadku niewykorzystania całości pakietu w ramach danego miesiąca, niewykorzystany czas z pakietu nie przechodzi na kolejny miesiąc i nie podlega zwrotowi.

- 5.3. Projekty indywidualne realizowane są po podpisaniu umowy i wpłacie zaliczki w wysokości 30% wartości projektu, zgodnie z harmonogramem ustalonym z Klientem.
- 5.4. Aktualny cennik usług znajduje się na stronie internetowej Usługodawcy:
<https://arrowsoft.pl>.
- 5.5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen usług. Zmiany cennika nie wpływają na usługi już rozpoczęte lub zakontraktowane przed zmianą.

6. Gwarancja Poziomu Usług (SLA)

- 6.1. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wysoką dostępność i niezawodność świadczonych usług.
- 6.2. Standardowe czasy reakcji na zgłoszenia (dni robocze, godziny 9:00–17:00): Zgłoszenia krytyczne (awarie uniemożliwiające pracę systemu): do 12 godzin. Zgłoszenia istotne (problemy zakłócające działanie, ale z możliwym obejściem): do 2 dni roboczych. Zgłoszenia standardowe (błędy, zapytania, drobne modyfikacje): do 5 dni roboczych.
- 6.3. Realizacja zgłoszeń zależy od ich stopnia złożoności i może wymagać uzgodnienia harmonogramu prac z Klientem.
- 6.4. W przypadku usług pakietowych lub projektowych SLA może być rozszerzone na podstawie indywidualnych zapisów umowy.
- 6.5. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego przekazania wszelkich informacji niezbędnych do prawidłowej diagnozy i realizacji zgłoszenia.

7. Odpowiedzialność

- 7.1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług z należytą starannością i zgodnie z aktualną wiedzą techniczną.
- 7.2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z nieprawidłowego użytkowania systemów informatycznych przez Klienta ani za skutki działania siły wyższej.

8. Przetwarzanie danych osobowych

- 8.1. Administratorem danych osobowych Klienta jest ArrowSoft.
- 8.2. Dane osobowe przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji usług, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO tj. w celu wykonania umowy oraz realizacji uzasadnionego interesu administratora.
- 8.3. Klient ma prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz wniesienia sprzeciwu.
- 8.4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych zawarte są w Polityce Prywatności dostępnej na stronie Usługodawcy.

9. Reklamacje

- 9.1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej jakości świadczonych usług, sposobu ich realizacji lub rozliczeń.
- 9.2. Reklamacje należy składać w formie pisemnej lub elektronicznej na adres e-mail podany na stronie internetowej Usługodawcy, w terminie 14 dni od dnia wystąpienia zdarzenia będącego podstawą reklamacji.
- 9.3. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko lub nazwę firmy Klienta, dane kontaktowe, opis zgłaszanych zastrzeżeń oraz okoliczności uzasadniających reklamację, numer faktury lub inne dane umożliwiające identyfikację usługi.
- 9.4. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni roboczych od daty jej otrzymania. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości e-mail.
- 9.5. W przypadku uznania reklamacji, Usługodawca podejmie odpowiednie działania mające na celu usunięcie uchybienia lub zaproponuje inne formy rekompensaty.

10. Prawo odstąpienia od umowy i wypowiedzenie umowy pakietowej

- 10.1. Klient będący konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta, który zawarł umowę z Usługodawcą na odległość (np. za pośrednictwem strony internetowej, e-maila lub telefonu), ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia.
- 10.2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Klient powinien poinformować Usługodawcę o swojej decyzji, składając jednoznaczne oświadczenie, np. przesyłając wiadomość e-mail na adres kontaktowy podany na stronie internetowej Usługodawcy.
- 10.3. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, Usługodawca zwraca Klientowi wszelkie otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.
- 10.4. Jeżeli, na wyraźne żądanie Klienta, wykonanie usługi rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Klient traci prawo do odstąpienia od umowy po pełnym wykonaniu usługi.
- 10.5. W przypadku odstąpienia od umowy po rozpoczęciu świadczenia usługi, Klient zobowiązany jest do zapłaty za świadczenia spełnione do momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu.
- 10.6. Po upływie 14 dni od zawarcia umowy, w przypadku umów o świadczenie usług w formie pakietów miesięcznych, Klient ma prawo do wypowiedzenia umowy z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, który rozpoczyna bieg z końcem miesiąca, w którym złożono wypowiedzenie.

11. Postanowienia końcowe

- 11.1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej Usługodawcy.
- 11.2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie, o czym informuje Klientów z odpowiednim wyprzedzeniem.
- 11.3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.