

# Regulamin Centrum Pomocy Technicznej DGCS S.A.

## § 1

Niniejszy Regulamin określa zasady i tryb świadczenia przez DGCS Spółka Akcyjna z siedzibą w Kaliszu (62-800) przy ul. Zielonej 12, NIP: 618-004-00-84 / REGON: 250050151 wpisanej do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu dla dzielnic Poznań Nowe Miasto i Wilda IX Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000056678 (dalej DGCS S.A.) usług w ramach Centrum Pomocy Technicznej dla użytkowników oprogramowania DGCS.

## § 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

1. Abonament - uprawnienie Użytkownika do korzystania z pomocy technicznej uzyskiwane w zamian za wniesienie odpowiedniej opłaty w wysokości określonej przez Usługodawcę w Cenniku;
2. Aktualne wersje Oprogramowania - ostatnie dostępne w sprzedaży programy: DGCS System, Kadry, Płace i ZUS PRO; Magazyn Multi DOS, Płace DOS, KPiR DOS.
3. Instalacja - proces polegający na skopiowaniu plików aplikacji na dysk komputera użytkownika z jednoczesnym dostosowaniem parametrów instalowanego programu do potrzeb i warunków sprzętowych oraz środowiska systemu operacyjnego, a także zwykle odpowiednią modyfikację parametrów tego środowiska.
4. Oprogramowanie - moduł lub zespół modułów wchodzących w skład oprogramowania DGCS System, Kadry, Płace i ZUS PRO; Magazyn Multi DOS, Płace DOS, KPiR DOS.
5. Centrum Pomocy Technicznej – nieodpłatny i odpłatny system po sprzedażowego, technicznego wsparcia Użytkowników Oprogramowania przez DGCS S.A. w zakresie korzystania z Oprogramowania, realizowany w szczególności poprzez:
  1. Pomoc na wypadek braku możliwości zlokalizowania funkcjonalności dostępnej w Oprogramowaniu, bądź też informacji dotyczących uruchomienia jej;
  2. Rozwiązywanie problemów powstałych w wyniku użytkowania Oprogramowania;

3. Pomoc w zakresie prostych wątpliwości merytorycznych;
4. Wsparcie w aspekcie technicznym działania Oprogramowania,
6. Pracownik Centrum Pomocy Technicznej Usługodawcy – osoba zatrudniona w przedsiębiorstwie Usługodawcy posiadająca właściwe kwalifikacje i stosowną wiedzę, aby udzielać pomocy Użytkownikom w zakresie przewidzianym w niniejszym Regulaminie;
7. Reklamacja – zwrócenie się do Usługodawcy przez Użytkownika w jednej z form przewidzianych w niniejszym Regulaminie w związku z ujawnionym wadliwym bądź niedokładnym wykonywaniem usługi pomocy technicznej z żądaniem naprawienia szkody;
8. Usługodawca – DGCS S.A.
9. Użytkownik - przedsiębiorca w rozumieniu art. 43<sup>1</sup> .Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r.- Kodeks cywilny (Dz.U.1964 nr 16 poz.93 z późn. zm.), korzystający w zakresie prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej lub zawodowej z Oprogramowania DGCS w okresie 60 dni od dnia dokonania zakupu programu, a także po upływie tego okresu, w przypadku gdy posiada aktualny Abonament lub aktualną Pomoc Jednorazową.
10. Siedziba DGCS S.A. - ul. Zielona 12, 62-800 Kalisz.

### § 3

Decydując się na skorzystanie z usługi Centrum Pomocy Technicznej świadczonej przez Usługodawcę Użytkownik akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu.

### § 4

1. Pomoc techniczna, o której mowa w niniejszym Regulaminie jest świadczona wyłącznie przez Pracowników Centrum Pomocy Technicznej Usługodawcy.
2. Zakres świadczonych usług Centrum Pomocy Technicznej jest określony w § 6 i nie jest zależny od ilości stanowisk, na których zainstalowane jest oprogramowanie DGCS System.
3. Każdy Użytkownik ma prawo do korzystania z usługi Centrum Pomocy Technicznej nieodpłatnie 60 dni od zakupu programu oraz płatnie od dnia wykupienia Abonamentu lub jednorazowo po opłaceniu Jednorazowej Pomocy Technicznej.
4. Wysokość opłaty za Abonament, o którym mowa w ustępie poprzedzającym oraz zasady i tryb jej uiszczania określa aktualny cennik DGCS dostępny na stronie: <http://dgcs.pl/cennik/>.

5. Abonament uprawnia Użytkownika do korzystania z usługi Centrum Pomocy Technicznej przez okres 12 kolejnych miesięcy licząc od dnia wykupienia.

5. Jednorazowa pomoc techniczna, możliwa jest do wykorzystania w ciągu 7 dnia wykupienia jednorazowej pomocy technicznej poprzez Centrum Pomocy Technicznej. Za dzień wykupienia pomocy jednorazowej przyjmuje się dzień w którym przelew dokonany przez Użytkownika został zaksięgowany na koncie Usługodawcy, zgodnie z Cennikiem

6. Za dzień wykupienia Abonamentu przyjmuje się dzień w którym przelew dokonany przez Użytkownika został zaksięgowany na koncie Usługodawcy, zgodnie z Cennikiem.

## § 5

1. Korzystając z usługi Centrum Pomocy Technicznej, Użytkownik ma prawo do odbycia 5 konsultacji w miesiącu.

2. Czas trwania jednej konsultacji nie może przekroczyć 15 minut.

3. Konsultacje odbywają się w formie rozmowy telefonicznej Użytkownika z Pracownikiem Centrum Pomocy Technicznej, posiadającym stosowną wiedzę w zakresie przedstawionej przez Użytkownika problematyki.

4. Zmiana formy konsultacji na inną niż wskazana w ustępie poprzedzającym w odniesieniu do konkretnego Użytkownika, możliwa będzie wyłącznie na wniosek Pracownika Centrum Pomocy Technicznej, po uzyskaniu zgody Użytkownika.

5. Jeżeli w czasie odbywania konsultacji Pracownik Centrum Pomocy Technicznej stwierdzi taką potrzebę, pomoc techniczna może być świadczona dalej w formie połączenia zdalnego umożliwiającego przejęcie pulpitu Użytkownika przy pomocy programu TeamViewer. Dla zmiany formy niezbędne jest uzyskanie zgody Użytkownika.

## § 6

1. W zakres usługi Centrum Pomocy Technicznej wchodzi:

1. Konsultacje telefoniczne z obsługą Centrum Pomocy Technicznej w kwestiach dotyczących instalacji i pierwszego uruchomienia programu;

2. Możliwość zgłaszania uwag i sugestii dotyczących zmian w programie;

3. Podstawowe informacje z zakresu działania programu;

4. Analiza problemów technicznych dotyczących oprogramowania przeprowadzona przez specjalistę ds. Pomocy Technicznej;
  5. Pomoc w wyjaśnianiu wątpliwości związanych z oprogramowaniem.
  6. Pomoc w zakresie funkcjonalności programu dostępnych w wersji, którą posiada użytkownik/klient Centrum Pomocy Technicznej.
2. W zakres usługi Centrum Pomocy Technicznej nie wchodzi:
1. Instalacja Oprogramowania, instalacja aktualizacji i nowych wersji oraz konfiguracja;
  2. Konfiguracja urządzeń zewnętrznych ( m. in. drukarki, kasy fiskalne);
  3. Usługi wdrożenia Oprogramowania;
  4. Zmiany w Oprogramowaniu;
  5. Wykonanie wzorców wydruków lub raportów;
  6. Interpretacja przepisów regulujących działanie Oprogramowania;
  7. Analiza lub naprawa baz danych uszkodzonych w trakcie użytkowania Oprogramowania;
  8. Szkolenie;
  9. Inne prace związane z konfiguracją systemów i zewnętrznego oprogramowania (programy Antywirusowe, itp.);
  10. Pomoc w zakresie funkcjonalności programu, których użytkownik nie posiada w swojej wersji oprogramowania.
3. Usługodawca może wykonywać na rzecz Użytkowników czynności wskazane w ustępie poprzedzającym w ramach pozostałych świadczonych przez siebie usług, nie będących pomocą techniczną w rozumieniu niniejszego Regulaminu.

## § 7

W ramach Centrum Pomocy Technicznej możliwe jest zamówienie Pomocy Merytorycznej związanej z obsługą programów DGCS. Zakres i czas trwania Pomocy Merytorycznej wyceniany jest indywidualnie. Pomoc Merytoryczna może rozpocząć się po wcześniejszym opłaceniu faktury pro forma. Standardowa stawka za Pomoc Merytoryczną wynosi 150 zł netto/godzinę. Jeżeli podczas świadczenia

usługi Pomocy Merytorycznej wydłuży się czas potrzebny na realizację usługi, ostateczna kwota do zapłaty może ulec zmianie.

## § 8

1. W przypadku, gdy Użytkownik nie dokona opłaty abonamentowej w celu dalszego korzystania z Centrum Pomocy Technicznej przed upływem okresu, na który został wykupiony Abonament, Usługodawca zaprzestaje świadczenia usługi pomocy technicznej temu Użytkownikowi, następnego dnia po upływie okresu, na który został wykupiony Abonament.

2. Wygaśnięcie Abonamentu Użytkownika w sposób, o którym mowa w ustępie poprzedzającym nie stoi na przeszkodzie w późniejszym wykupieniu Abonamentu przez tego Użytkownika.

## § 9

1. Usługodawca zapewnia każdemu Użytkownikowi możliwość złożenia reklamacji:

1. osobiście – w formie ustnej do protokołu reklamacyjnego w siedzibie DGCS S.A.
2. telefonicznie – pod numerem: 62 735 62 98
3. za pośrednictwem poczty elektronicznej – pod adresem: [info@dgcs.pl](mailto:info@dgcs.pl)

2. Reklamacja złożona w formie o której mowa w ust. 1 pkt 3 powinna zawierać:

1. imię i nazwisko lub nazwę Użytkownika;
2. adres korespondencyjny;
3. dokładny opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia lub przedmiotu zastrzeżeń Użytkownika;
4. oczekiwany przez Użytkownika stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń.

3. W przypadku stwierdzenia braku informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji złożonej w formie, o której mowa w ust. 1 pkt 3 Usługodawca prosi Użytkownika o ich uzupełnienie. Odmowa podania przez Użytkownika informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji skutkuje brakiem możliwości przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego przewidzianego w niniejszym Regulaminie. O niemożności rozpatrzenia reklamacji ze względu na odmowę niekompletność udzielonych informacji niezwłocznie powiadamia się Użytkownika.

## § 10

1. Złożone reklamacje Usługodawca rozpatruje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych liczonych od otrzymania zgłoszenia przez Usługodawcę.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa może ulec wydłużeniu, maksymalnie do 20 dni roboczych. O przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie informuje się Użytkownika, jednocześnie wskazując przyczyny przedłużenia.
3. Do zachowania terminów, o których mowa w ustępie poprzedzającym wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Usługodawcę Użytkownikowi przed upływem tych terminów.
4. W przypadku niezachowania terminów, o których mowa w ust. 1 i 2 reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Użytkownika.

#### § 11

1. Odpowiedź na reklamację zawiera informację o tym, czy reklamacja została uznana za uzasadnioną oraz wskazanie sposobu załatwienia sprawy. W przypadku uznania reklamacji za nieuzasadnioną, w odpowiedzi na reklamację Usługodawca informuje Użytkownika o braku podstaw do uznania reklamacji za uzasadnioną wraz ze wskazaniem powodów swojej decyzji.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona w formie właściwej do formy jej złożenia, chyba że Użytkownika złoży wniosek o otrzymanie odpowiedzi w innej formie.
3. W przypadku uznania reklamacji za uzasadnioną Usługodawca realizuje żądanie Użytkownika zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

#### § 12

Reklamacje dotyczące innych niż pomoc techniczna produktów i usług świadczonych przez Usługodawcę są zgłaszane i rozpatrywane na zasadach określonych postanowieniami odrębnych regulaminów.

#### § 13

Wszelkie informacje dotyczące danych osobowych użytkowników, w tym klientów Centrum Pomocy Technicznej, znajdują się w <http://dgcs.pl/polityka-prywatnosci/> na stronie <http://dgcs.pl/>

#### § 14

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu oraz Cennika usług z ważnych przyczyn. O planowanych zmianach Usługodawca informuje Użytkownika drogą elektroniczną lub pocztą, zgodnie z danymi teleadresowymi wskazanymi przez Użytkownika w zamówieniu, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed dniem wejściem tych zmian w życie.

2. Każdy Użytkownik ma prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług Centrum Pomocy Technicznej zawartej z Usługodawcą od chwili, gdy otrzymał informację o zmianach niniejszego Regulaminu lub Cennika usług.

3. Zmiany Regulaminu obowiązują Użytkownika, który nie skorzystał z prawa do wypowiedzenia umowy 14 dni od dnia, w którym powiadomiono go o zmianach.

## § 15

1. Do spraw nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny ( Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.).

2. Wszelką korespondencję kierowaną do Użytkownika pod adres wskazany w formularzu zamówienia uznaje się za prawidłowo doręczoną ze skutkiem prawnym.

3. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów dotyczących interpretacji postanowień niniejszego Regulaminu jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.

4. Regulamin obowiązuje od dnia 26 czerwca 2018 roku.