

Regulamin Świadczenia Usług Wsparcia IT

§ 1.

Definicje

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

1. **Sprzedawca** – sprzedawca Pakietu Usług Wsparcia IT, którego dane zostały szczegółowo wskazane w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy;
2. **Administrator Serwisu** lub **Spółka** – AP CORP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy z siedzibą w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001106867, NIP 5273113823, o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 zł;
3. **Asystent** – osoba fizyczna, wyznaczona do udzielania podstawowych informacji o Usługach Wsparcia IT, działaniu Serwisu oraz dostępności Wykonawców;
4. **Klient** - konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964. r. Kodeks cywilny, tj. osoba fizyczna, która zawarła Umowę Sprzedaży Pakietu Wsparcia IT w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, jak również osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która zawarła Umowę Sprzedaży Pakietu Wsparcia IT w celach związanych z jej działalnością gospodarczą;
5. **Konto Klienta** – indywidualne konto Klienta w Serwisie, wymagające podania loginu i hasła, zawierające zbiór danych osobowych Klienta, informacje dotyczące zakupionego Pakietu Usług Wsparcia IT i inne informacje lub funkcjonalności udostępnione przez Administratora Serwisu;
6. **Okres Ważności Pakietu** – okres, w trakcie którego Klient ma prawo skorzystać z Usług Wsparcia IT. Klient nie może żądać wykonania Usługi Wsparcia IT po upływie Okresu Ważności Usługi;
7. **Pakiet Usług Wsparcia IT** – pakiet określający liczbę, zakres i rodzaj Usług Wsparcia IT, z których Klient może skorzystać w Okresie ważności Usługi. Rodzaje i zakres Pakietów Usług Wsparcia IT określa Załącznik nr 1 do Regulaminu;
8. **Serwis** – serwis internetowy prowadzony pod adresem: <https://komphelp.pl>, stanowiący część systemu teleinformatycznego, umożliwiającą kontakt Klientów z Administratorem;
9. **Infolinia** – infolinia telefoniczna funkcjonująca pod numerem: +48 453 098 427 umożliwiającą kontakt Klienta z Asystentem (opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora);
10. **Potwierdzenie Zawarcia Umowy** – indywidualne potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT, wskazujące w szczególności zakres Usług Wsparcia IT, dane Klienta, cenę oraz Okres Ważności Usługi;
11. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z załącznikami;
12. **Wykonawca** – podmiot bezpośrednio realizujący Wsparcie IT na zlecenie Spółki;

13. **Usługa Wsparcia IT lub Usługa** – usługa polegająca na udzieleniu zdalnego wsparcia w stosowaniu technologii informatycznej oraz diagnostyce i naprawie urządzeń w ramach prawidłowego funkcjonowania systemów informatycznych, wykonywanych przez Spółkę na rzecz Klienta na odległość przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (odpowiednio w formie konsultacji specjalistycznej online lub telefonicznej konsultacji specjalistycznej, obsługiwanych za pośrednictwem Serwisu, telefonu lub z wykorzystaniem oprogramowania zainstalowanego na Urządzeniu) lub stacjonarnie w ramach Stacjonarnych Usług Wsparcia IT;
14. **Stacjonarna Usługa Wsparcia IT** – Usługa Wsparcia IT polegająca na odbiorze urządzenia przez kuriera od Klienta i udzieleniu stacjonarnej pomocy technicznej w zakresie wynikającym z Pakietu Usług Wsparcia IT;
15. **Urządzenie** – stacja komputerowa tj. sprzęt komputerowy klasy desktop, laptop, notebook z systemem operacyjnym Windows XP SP3 (lub wyższym) lub Mac OS X 10.7 (lub wyższym);
16. **Umowa Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT lub Umowa** – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, w ramach której Klient otrzymuje dostęp do Usług Wsparcia IT na zasadach opisanych w Regulaminie;
17. **Dzień Roboczy** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Polski;
18. **Godzina Robocza** – godzina czasu od 10 do 18 w Dniu Roboczym;
19. **Porada Wsparcia IT** – jednostkowe świadczenie Usługi Wsparcia IT na rzecz Klienta, którego czas nie przekracza 30 minut.

§ 2.

Postanowienia wstępne dotyczące Serwisu

1. Serwis prowadzony jest przez Administratora Serwisu.
2. Każdy Klient zobowiązany jest zapoznać się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu.
3. W prawidłowym działaniu Serwisu mogą wystąpić przerwy spowodowane przyczynami technicznymi, wynikające z konieczności jego naprawy lub konserwacji Serwisu lub systemów obsługujących infolinię, jak też związane z koniecznością tworzenia kopii bezpieczeństwa lub przetwarzania zebranych danych. O każdej przerwie Klienci zostaną powiadomieni poprzez wyświetlenie stosownego komunikatu na stronie internetowej Serwisu.
4. Administrator Serwisu nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Serwisu w razie korzystania przez Klienta ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w Regulaminie. Świadczenie usługi może zostać również przerwane w razie nienależytej jakości połączenia, uszkodzeń lub wad urządzeń telekomunikacyjnych, systemów zasilania, sprzętu komputerowego, awarii sieci telekomunikacyjnej lub przerw w dostawie prądu, przerywania połączenia w trakcie transakcji lub jakiegokolwiek działania osób trzecich w trakcie transakcji.

5. Administrator Serwisu ma prawo zablokować dostęp do Serwisu, w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę użytkowników i Administratora Serwisu.
6. Niedopuszczalne są działania mogące utrudniać lub destabilizować działanie Serwisu. W przypadku podejrzenia dopuszczenia się takich działań przez Klienta, Administrator Serwisu ma prawo do podjęcia stosownych czynności, w tym do usunięcia skutków takich działań.
7. Zakazane jest również dostarczanie przez Klientów do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
8. Klient zobowiązany jest do powstrzymywania się od jakichkolwiek działań, które naruszałoby prywatność innych użytkowników Serwisu, przede wszystkim polegających na zbieraniu, przetwarzaniu i rozpowszechnianiu informacji o innych użytkownikach Serwisu bez legitymowania się przestanką przetwarzania danych.

§ 3.

Porozumiewanie się Administratora Serwisu z Klientem

1. Porozumiewanie się pomiędzy Administratorem Serwisu a Klientem w zakresie świadczonych za pośrednictwem Serwisu usług następuje:
 - a) poprzez umieszczanie za pośrednictwem strony internetowej Serwisu komunikatów kierowanych przez Administratora do Klientów;
 - b) telefonicznie – za pośrednictwem Infolinii poprzez Asystenta;
 - c) za pomocą poczty elektronicznej, przy wykorzystaniu wskazanego przez Klienta adresu e-mail.
2. Ponadto, Klient może skontaktować się z Administratorem Serwisu również:
 - a) kierując pismo na adres korespondencyjny AP CORP Sp. z o.o. z siedzibą, przy al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa.
 - b) wysyłając wiadomość e-mail na adres: kontakt@komphelp.pl,
 - c) zaznaczając stosowne pole prośby o kontakt ze strony Asystenta.
3. W przypadku skorzystania przez Klienta z formy kontaktu wskazanej w ust. 2, Administrator Serwisu może udzielić odpowiedzi, stosownie do okoliczności:
 - a) poprzez wysłanie odpowiedzi na otrzymaną korespondencję na adres nadawcy,
 - b) telefonicznie za pośrednictwem Asystenta,
 - c) osobiście przez swojego przedstawiciela,
 - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Klienta.

§ 4.

Prawa własności intelektualnej

1. Administrator Serwisu oświadcza, że Serwis zawiera dokumenty chronione prawem autorskim, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony praw własności intelektualnej. Przyjęty w Serwisie wybór i układ prezentowanych w nim treści stanowi samoistny przedmiot ochrony prawn-autorskiej.
2. Prawa autorskie do zasobów publikowanych w Serwisie należą do Administratora Serwisu.
3. Klient jest zobowiązany do niewykorzystywania prezentowanych w Serwisie treści poza zakresem własnego użytku osobistego. W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości korzystanie i rozporządzanie tymi treściami, wykraczające poza ramy dozwolonego użytku osobistego wymaga uprzedniej zgody Administratora Serwisu.

§ 5.

Założenie i utrzymywanie Konta Klienta

1. Założenie Konta Klienta wymaga podania przez Klienta danych wskazanych jako obowiązkowe i zaakceptowanie niniejszego Regulaminu.
2. Konto Klienta założyć może również Administrator Serwisu po zawarciu Umowy Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT, na co Klient wyraża zgodę.
3. Klient uzyskuje dostęp do swojego Konta Klienta poprzez indywidualny login i hasło. Klient nie może udostępniać przysługującego mu do Konta Użytkownika loginu i hasła osobom trzecim, w przypadku udostępnienia wynikłego z zamiaru Klienta lub niedochowania staranności w przechowywaniu hasła i loginu Administrator Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Serwisu przez osoby trzecie z wykorzystaniem posiadanego przez Klienta loginu i hasła w zakresie zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Konto Klienta jest wyrejestrowywane po zakończeniu Okresu Ważności Pakietu, chyba że Klient zawarł kolejną Umowę Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT.

§ 6.

Warunki techniczne świadczenia Usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Usług Wsparcia IT za pośrednictwem Serwisu, Klient powinien dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymagania:
 - a) przeglądarka Internet Explorer w wersji co najmniej 11, Firefox w wersji co najmniej 37.0, Chrome w wersji co najmniej 42.0,
 - b) włączona obsługa cookies i JavaScript,

c) minimalna rozdzielczość monitora 1024×768,

oraz aktywną skrzynkę mailową.

2. Dane przesyłane przy użyciu formularzy elektronicznych w ramach Serwisu są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu SecureSocketLayer (SSL), szyfrowane za pomocą klucza o długości 256 bitów opartego o metodę szyfrowania TLS 1.2.
3. Do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient, po uzyskaniu jego akceptacji, wprowadzane są pliki cookies.
4. W celu prawidłowego korzystania z Usług świadczonych za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, Klient powinien dysponować urządzeniem umożliwiającym wykonywanie rozmów telefonicznych z funkcją tonowego wybierania numerów.

§ 7.

Zawarcie i obowiązywanie Umów Sprzedaży Pakietu Usług IT

1. Umowa Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT zawierana jest za pośrednictwem Sprzedawcy w chwili złożenia przez Klienta oświadczenia na Potwierdzeniu Zawarcia Umowy, co najmniej w formie dokumentowej. Składając swoje oświadczenie na Potwierdzeniu Zawarcia Umowy Klient potwierdza zapoznanie się i akceptację treści niniejszego Regulaminu i jego załączników..
2. Dostęp do Usług Wsparcia IT możliwy jest od następnego Dnia Roboczego po dniu zawarcia Umowy Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT.
3. Dostęp do Usług Wsparcia IT udzielany jest na Okres Ważności Pakietu wskazany w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy.
4. Świadczenie Usług Wsparcia IT jest odpłatne. Opłata za Usługi Wsparcia IT płatna jest na rzecz Sprzedawcy w wysokości wskazanej w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy.
5. W ramach danego Pakietu Wsparcia IT Klient ma prawo do wykorzystania określonej liczby Porad Wsparcia IT w miesiącu. Niewykorzystane Porady Wsparcia IT w danym miesiącu nie przechodzą na kolejne miesiące.
6. Umowa Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT ulega rozwiązaniu:
 - a) z upływem Okresu Ważności Usługi;
 - b) z chwilą rozwiązania Umowy Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT wskutek jej wypowiedzenia przez Sprzedawcę lub Klienta, zgodnie z postanowieniami § 10.

§ 8.

Warunki świadczenia Usług Wsparcia IT

1. Usługi Wsparcia IT są świadczone w Okresie Ważności Usługi, w zakresie oraz z uwzględnieniem limitów usług wynikających z zakupionego Pakietu Usług Wsparcia IT.

2. Usługi Wsparcia IT są świadczone wyłącznie w języku polskim, w oparciu o aktualną wiedzę z zakresu IT.
3. Celem skorzystania z Usług Wsparcia IT Klient powinien:
 - a) skontaktować się z Infolinią lub
 - b) wysłać zapytanie w formie elektronicznej na adres mailowy: kontakt@komphelp.pl.
4. Klient ma możliwość kontaktu z Infolinią w Dni Robocze w godzinach od 10 do 18.
5. W celu skorzystania z Usług Wsparcia IT Klient powinien podać podczas rozmowy telefonicznej z Asystentem lub w wiadomości e-mail:
 - 1) wyczerpujący i zrozumiały sposób opis problemu z zakresu IT,
 - 2) informację, czy życzy sobie, aby Usługa Wsparcia IT była świadczona w formie rozmowy telefonicznej, czy wiadomości e-mail.
6. Usługa Wsparcia IT jest realizowana po uprzedniej autoryzacji Klienta przez Administratora Serwisu, w szczególności w zakresie jego tożsamości oraz w zakresie uprawnień wynikających z Pakietu Usług Wsparcia IT.
7. W przypadku, gdy przedstawione przez Klienta opisy, o których mowa w ust. 5 wymagają uzupełnienia lub wyjaśnienia Administrator Serwisu, Asystent lub Wykonawca może skontaktować się z Klientem z prośbą o uszczegółowienie opisów lub udzielenie wyjaśnień. Klient zobowiązany jest przekazać pełny i prawdziwy stan faktyczny w sprawie, z którą się zwrócił. Spółka i Wykonawca nie ponoszą odpowiedzialności za błędną Usługę Wsparcia IT udzieloną w oparciu o niepełny, nieprawdziwy lub niezrozumiały stan faktyczny.
8. Administrator Serwisu lub Wykonawca mogą odmówić udzielenia Usługi Wsparcia IT jeżeli przedstawione przez Klienta opisy, o których mowa w ust. 5 uniemożliwiają jej prawidłowe udzielenie, w szczególności jeżeli: pozostają niezrozumiałe, niekonkretne, wskazują na możliwość wykorzystania Usługi Wsparcia IT w celu działania niezgodnego z prawem lub nie zawierają problemu z zakresu IT albo jeżeli Klient nie wskazał swojego numeru telefonu lub adresu e-mail, w zależności od tego w jaki sposób ma być świadczona Usługa Wsparcia IT.
9. Usługi Wsparcia IT są realizowane w Dni Robocze od godz. 10 do godz. 18, nie później niż w terminie 2 Godzin Roboczych od chwili przekazania przez Klienta pełnych opisów, o których mowa w ust. 5. Usługa Wsparcia IT realizowana jest w następujący sposób:
 - 1) w przypadku Usługi Wsparcia IT świadczonej za pomocą łączności telefonicznej poprzez połączenie telefoniczne pomiędzy Klientem a Wykonawcą,
 - 2) w przypadku Usługi Wsparcia IT świadczonej za pomocą poczty e-mail poprzez przygotowanie przez Wykonawcę odpowiedzi na zagadnienie i wysłanie jej pocztą e-mail.
10. W przypadku Stacjonarnych Usług Wsparcia IT, zapewniony przez Spółkę kurier odbierze urządzenie, którego dotyczy Stacjonarna Usługa Wsparcia IT w terminie 36 Godzin Roboczych od chwili przekazania przez Klienta pełnych opisów, o których mowa w ust. 5. Spółka ponosi odpowiedzialność za przekazane urządzenie w granicach wynikających z obowiązującego prawa. Niezwłocznie po dostarczeniu urządzenia do Wykonawcy, Asystent lub Wykonawca skontaktuje się z Klientem celem przedstawienia diagnostyki oraz wyceny naprawy urządzenia. Jeżeli wycena naprawy urządzenia przekracza kwotę wskazaną w danym Pakiecie Usług Wsparcia IT naprawa zostanie wykonana za zgodą Klienta. Zgoda Klienta będzie równoznaczna ze zobowiązaniem Klienta do zapłaty wynikających z wyceny kosztów przekraczających

kwotę wskazaną w danym Pakiecie Usług Wsparcia IT. Kwota płatna jest na rzecz Spółki lub podmiotu wskazanego przez Spółkę. Urządzenie zostanie dostarczone za pośrednictwem kuriera zapewnionego przez Spółkę niezwłocznie po zakończeniu realizacji Stacjonarnej Usługi Wsparcia IT. Naprawa urządzenia, którego dotyczy Stacjonarna Usługa Wsparcia IT stanowi wyłącznie naprawę Urządzenia, bez peryferyjnych urządzeń multimedialnych.

11. Nie podlega naprawie urządzenie, w ramach Stacjonarnej Usługi Wsparcia IT, jeżeli uszkodzenie przedmiotowego urządzenia powstało w wyniku niewłaściwego obchodzenia się z urządzeniem, w tym wykazującym zewnętrzne uszkodzenia mechaniczne, ślady ingerencji cieczy, używanie niewłaściwych urządzeń ładujących, itp. Naprawie nie podlegają również urządzenia, jeśli koszt przedmiotowej naprawy przekracza kwotę wskazaną w danym Pakiecie Usługi Wsparcia IT, a Klient nie wyrazi zgody na naprawę, bądź nie wyrazi zgody na uiszczenie kwoty, wskazanej w wycenie naprawy, wynikającej z kosztów przekraczających kwotę, wskazaną w danym Pakiecie Usług Wsparcia IT.
12. Termin rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usługi Wsparcia IT może ulec przedłużeniu w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Administratora Serwisu, w szczególności:
 - 1) braku możliwości skontaktowania się z Klientem (Klient nie odbiera telefonu lub maila),
 - 2) wystąpienia przeszkód technicznych niezawinionych przez Administratora Serwisu lub Wykonawcy,
 - 3) braku dostępności Wykonawcy w określonej specjalizacji z uwagi na dużą liczbę zapytań IT lub zdarzenie losowe (np. choroba Wykonawcy),
 - 4) braku możliwości odbioru lub dostarczenia urządzenia przez kuriera pod wskazanym przez Klienta adresem w przypadku Stacjonarnej Usługi Wsparcia IT.
13. Administrator Serwisu może odmówić udzielenia Usługi Wsparcia IT w przypadku jeżeli Asystent lub Wykonawca nie może trzykrotnie skontaktować się z Klientem z uwagi na brak odbioru rozmowy telefonicznej przez Klienta.
14. Świadczenie jednej Usługi Wsparcia IT nie może przekroczyć 30 minut. W przypadku przekroczenia tego terminu, Wykonawca może zakończyć świadczenie Usługi Wsparcia IT, a Klient powinien ponownie zgłosić zapotrzebowanie na kolejną Usługę Wsparcia IT, z zastrzeżeniem ust. 15 poniżej.
15. Klient przyjmuje do wiadomości, że Usługa Wsparcia IT ma na celu wyjaśnienie zagadnień, których wyjaśnienie możliwe jest w czasie nieprzekraczającym 30 minut. W szczególności w ramach Usługi Wsparcia IT nie są świadczone następujące usługi:
 - 1) w których czas zapoznania się z materiałem przekazany przez Klienta przekracza 15 minut czasu,
 - 2) polegających na przygotowywaniu indywidualnego oprogramowania na rzecz Klienta,
 - 3) wymagające znajomości nieaktualnej technologii IT,
 - 4) których świadczenie może narazić Wykonawcę lub Spółkę na odpowiedzialność.
16. Asystent lub Wykonawca mają prawo do odmowy udzielenia Usługi Wsparcia IT i zakończenia udzielania Usługi Wsparcia IT w przypadku jeżeli:
 - 1) Klient nie potrafi nawiązać prawidłowego kontaktu w języku polskim,
 - 2) istnieje uzasadnione podejrzenie, że Klient znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub będącym pod wpływem środków odurzających,
 - 3) istnieje uzasadnione podejrzenie, że Klient zamierza wykorzystać uzyskaną wiedzę w celach sprzecznych z prawem lub że udzielenie Usługi Wsparcia IT narażałoby Spółkę lub Wykonawcę na odpowiedzialność, w tym dyscyplinarną,

- 4) Klient zachowuje się w stosunku do osoby z którą rozmawia w sposób wulgarny lub agresywny,
 - 5) z Usługi Wsparcia IT korzysta osoba do tego nieuprawniona.
17. Asystent lub Wykonawca w razie potrzeby mogą zalecić Klientowi konieczność specjalistycznych konsultacji wykraczających poza zakres Usługi Wsparcia IT, w szczególności, jeżeli z uwagi na stopień skomplikowania sprawy nie jest możliwe jej kompleksowe rozwiązanie w czasie jednej Porady Wsparcia IT.
 18. Przebieg świadczenia Usługi Wsparcia IT może być rejestrowany przez Administratora Serwisu lub Wykonawcę, a jego zapis może być przechowywany. Rozpoczynając korzystanie z Usługi Wsparcia IT Klient wyraża zgodę na rejestrację przebiegu Usług Wsparcia IT, w tym na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego.
 19. Z Usługi Wsparcia IT korzystać może wyłącznie Klient, który jest stroną Umowy Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT.
 20. W przypadku, jeżeli w toku świadczenia Usługi Wsparcia IT Asystent lub Wykonawca podejmie wiedzę o możliwości popełnienia przestępstwa, jest on uprawniony do powiadomienia odpowiednich służb.

§ 9.

Odpowiedzialność

1. Spółka ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Wsparcia IT na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem ustępów poniższych.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za aktualność udzielonej Usługi Wsparcia IT przez Wykonawcę z uwagi na fakt, że technologia w oparciu, o którą została udzielona uległa zmianie.

§ 10.

Wcześniejsze rozwiązanie Umowy

1. Umowa Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT może być rozwiązana przed okresem, na jaki została zawarta wyłącznie z ważnych przyczyn.
2. Przez ważne przyczyny uprawniające Sprzedającego do rozwiązania Umowy należy rozumieć:
 - 1) brak wniesienia pełnej opłaty z tytułu Umowy Sprzedaży Usługi Wsparcia IT zgodnie z Potwierdzeniem Zawarcia Umowy,
 - 2) naruszenie przez Klienta postanowień § 2 ust. 6 Regulaminu,
 - 3) zaistnienia okoliczności uprawniających Wykonawcę lub Asystenta do zakończenia świadczenia Usługi Wsparcia IT wskazanej w § 8 ust. 15 Regulaminu.
3. Przez ważne przyczyny uprawniające Klienta do rozwiązania Umowy należy rozumieć powtarzające się naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu z przyczyn zawinionych przez Sprzedawcę, Spółkę lub Wykonawcę.

§ 11.

Wniesienie reklamacji i sposób jej rozpatrzenia

1. Reklamacje dotyczące korzystania z Serwisu lub Usług Usługi Wsparcia IT można wnosić w następujący sposób:
 - 1) na adres mailowy: kontakt@komphelp.pl,
 - 2) pocztą na adres Spółki wskazany w definicjach Regulaminu,
 - 3) telefonicznie, korzystając z Infolinii.
2. Do rozpatrywania reklamacji i udzielania odpowiedzi uprawniona jest Spółka.
3. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w ciągu 14 dni. W celu należytego rozpatrzenia reklamacji Klient może zostać poproszony o podanie danych umożliwiających identyfikację oraz o podanie okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji..
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub mailowej.
5. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń w formie mediacji i sądów polubownych na zasadach przewidzianych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 12.

Zasady gromadzenia i przetwarzania danych

Zasady gromadzenia przetwarzania przez Spółkę danych osobowych Klienta zawiera Polityka Prywatności stanowiąca Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu stanowiąca jednocześnie notę informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych.

§ 13.

Prawo odstąpienia od umowy

1. Klient będący konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego może odstąpić od Umowy Sprzedaży Pakietu Usługi Wsparcia IT bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty zawarcia Umowy. W tym celu Klient powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, np. zgodne ze wzorem przekazanym mu przy zawarciu Umowy, stanowiącym załącznik nr 3 do Regulaminu. W przypadku zawarcia niniejszej Umowy podczas nieumówionej wizyty Sprzedawcy w domu lub zwykłym miejscu pobytu Klienta, lub podczas wycieczki zorganizowanej przez Sprzedawcę, celem promocji lub sprzedaży produktów, Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 30 dni.
2. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy, Klient wyraża zgodę na bezpośrednie przekazanie opłaty za niewykorzystany okres trwania Umowy, w części niezbędnej do zaspokojenia roszczeń Aasa Polska S.A. z tytułu zawartej Umowy pożyczki pomiędzy Klientem a Aasa Polska S.A., o ile klient przeznaczył część kwoty uzyskanej pożyczki na zakup usług wsparcia IT
3. Sprzedawca 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 Sprzedawca 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.

4. Jeżeli Klient rozpoczął korzystanie z Usług Usługi Wsparcia IT na podstawie Umowy przed upływem okresu do odstąpienia od Umowy wskazanego w ust. 1 powyżej jest to jednoznaczne z wyrażeniem przez Klienta zgody na rozpoczęcie świadczenia Usług Usługi Wsparcia IT przed upływem okresu do odstąpienia od Umowy. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że w takim przypadku kwota zwrotu, o którym mowa w ust. 2 może zostać pomniejszona o wartość świadczeń, z których skorzystał Klient.
5. Prawo do odstąpienia od Umowy, zgodnie z niniejszym paragrafem przysługuje również Klientowi, osobie fizycznej zawierającej Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

§ 14.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 30 września 2024
2. Sędem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy jest właściwy Sąd powszechny.
3. Integralną część Regulaminu stanowią następujące załączniki:
 - *Załącznik nr 1 – Wykaz Pakietów Usługi,*
 - *Załącznik nr 2 – Polityka Prywatności (Nota dotycząca przetwarzania danych osobowych)*
 - *Załącznik nr 3 – Wzór odstąpienia od Umowy*
 - *Załącznik nr 4 - Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych*

Załącznik nr 1 do Regulaminu Świadczenia Usług Wsparcia IT – Wykaz Pakietów Usługi

Zakres usług informatycznych	Liczba usług miesięcznie										
	Pakiet Wsparcie IT STANDARD (C1)	Pakiet Wsparcie IT PREMIUM (C2)	Pakiet Wsparcie IT PREMIUM (C3)	Pakiet Wsparcie IT PREMIUM (C4)	Pakiet Wsparcie IT PREMIUM (C5)	Pakiet Wsparcie IT EXPERT (C6)	Pakiet Wsparcie IT EXPERT (C7)	Pakiet Wsparcie IT MAXIMUM (C8)	Pakiet Wsparcie IT MAXIMUM (C9)	Pakiet Wsparcie IT MAXIMUM (C10)	Pakiet Wsparcie IT MAXIMUM (C11)
Zdalna pomoc techniczna – online i przez telefon	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Audyt bezpieczeństwa komputera – online i przez telefon	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Stacjonarna pomoc techniczna w zakresie oprogramowania <ul style="list-style-type: none"> • odbiór urządzenia przez kuriera, • diagnostyka urządzenia i naprawa 	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Stacjonarna pomoc techniczna w zakresie hardware <ul style="list-style-type: none"> • odbiór urządzenia przez kuriera, • diagnostyka urządzenia i wycena kosztów naprawy 	-	-	-	-	-	2	2	2	2	2	2
Stacjonarna pomoc techniczna w zakresie hardware <ul style="list-style-type: none"> • odbiór urządzenia przez kuriera, • diagnostyka urządzenia i naprawa do 350 zł/urządzenie 	-	-	-	-	-	-	-	2	2	2	2
Okres obowiązywania usługi	5 miesięcy	7 miesięcy	10 miesięcy	12 miesięcy	15 miesięcy	15 miesięcy	18 miesięcy	18 miesięcy	20 miesięcy	22 miesiące	24 miesiące

Załącznik nr 2 do Regulaminu Świadczenia Usługi Wsparcia IT – Polityka Prywatności

Polityka prywatności

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 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 swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej zwanego Rozporządzeniem informujemy, że na potrzeby funkcjonowania naszego serwisu przetwarzamy Państwa dane osobowe, zgodnie z podaną niżej informacją.

Polityka Prywatności jest zbiorem reguł, które mają na celu poinformowanie Użytkowników Serwisu oraz Klientów Usługi o świadczenie Usług Usługi Wsparcia IT o wszelkich aspektach pozyskiwania, przetwarzania i ochrony danych osobowych, podanych podczas przebywania na stronie Serwisu oraz podczas korzystania z Usług Usługi Wsparcia IT. Każdy Klient akceptuje niniejsze zasady Polityki Prywatności przy zawieraniu Umowy Sprzedaży Usługi Wsparcia IT.

Polityka Prywatności stanowi integralną część Regulaminu Świadczenia Usług Usługi Wsparcia IT i wszystkie pojęcia, o ile nie zostały zdefiniowane inaczej w Polityce prywatności posiadają znaczenia nadane im przez Regulamin.

Postanowienia ogólne

Administratorem Twoich danych osobowych jest: AP CORP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy z siedzibą w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001106867, NIP 5273113823, o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 zł (dalej również jako „Administrator”).

Możesz kontaktować się z Administratorem elektronicznie: iod@komphelp.pl lub wysyłając korespondencję na adres Administratora we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem Twoich danych osobowych, także w razie wątpliwości co do Twoich praw.

W jakich celach i na jakiej podstawie przetwarzamy twoje dane osobowe?

Jeśli odwiedzając stronę Serwisu nie zdecydujesz się założyć konta w Serwisie lub skontaktować się z nami poprzez formularze kontaktowe dostępne na naszej stronie internetowej, wówczas nie przetwarzamy żadnych informacji na Twój temat, z wyjątkiem adresu IP. Utrwalenie Twojego adresu IP jest niezbędne ze względów technicznych związanych z administrowaniem naszymi serwerami. Twój adres IP zostanie wykorzystany przez nas również do zbierania ogólnych, statystycznych informacji o Tobie (np. dotyczących miejsca, z którego łączysz się ze stroną Serwisu). Nie jesteśmy jednak w stanie zidentyfikować Cię na podstawie samego adresu IP. Dane zbierane podawane przy korzystaniu z formularzy kontaktowych dostępnych w Serwisie są przetwarzane w celu udzielenia odpowiedzi na przesłane zapytanie. Dane te zostaną usunięte po zakończeniu komunikacji z Tobą. Podstawą prawną przetwarzania Twoich danych osobowych jest Twoja zgoda. Podanie danych osobowych jest niezbędne do rozpatrzenia Twojego zapytania.

Dane osobowe, które podajesz w formularzu rejestracyjnym przy zakładaniu konta w Serwisie będą przetwarzane w celu założenia Twojego profilu, organizowania wymiany informacji między Tobą a Administratorem na zasadach określonych w Regulaminie, a także – w przypadku, jeśli złożysz reklamację – w celu ich rozpatrywania. Podstawą prawną przetwarzania Twoich danych osobowych jest Twoja zgoda wyrażona w zawartej ze Sprzedawcą Umowie Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT. Podanie danych osobowych jest niezbędne do realizacji Usług Wsparcia IT. Odmowa ich podania lub podanie danych nieprawidłowych uniemożliwi korzystanie z tych Usług.

Możemy również przetwarzać Twoje dane osobowe w celu marketingowym. Podstawą prawną przetwarzania Twoich danych osobowych w tym celu jest nasz prawnie uzasadniony interes, związany z reklamą naszych usług.

Twoje dane osobowe mogą być również przetwarzane w celu ustalenia, obrony lub dochodzenia roszczeń. Podstawą przetwarzania Twoich danych osobowych w tym celu jest nasz prawnie uzasadniony interes polegający na ochronie praw Administratora w postępowaniach sądowych lub administracyjnych.

Akceptując niniejszą Politykę Prywatności zgadzasz się, aby Twoje dane były przekazywane Wykonawcy – w celu zapewnienia możliwości udzielania Usługi Wsparcia IT; w tym Wykonawcom innym niż Wykonawcy, którzy wcześniej świadczyli na Twoją rzecz Usługi Wsparcia IT. Sprzedawca jest odrębnym administratorem Twoich danych osobowych na mocy przepisów RODO.

Skąd i w jaki sposób pozyskujemy Twoje dane osobowe?

Administrator przetwarza Twoje dane osobowe pozyskane od Sprzedawcy przy zawieraniu Umowy Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT oraz bezpośrednio od Ciebie poprzez podanie danych osobowych na formularzach Serwisu lub dane podane w związku lub w trakcie świadczenia Usług Wsparcia IT.

Jakie kategorie Twoich danych osobowych przetwarzamy?

Administrator może przetwarzać dane osobowe niezbędne do Twojej identyfikacji oraz świadczenia Usługi Wsparcia IT, w szczególności następujące kategorie danych osobowych:

- a) dane osobowe (np. imię i nazwisko),
- b) dane kontaktowe (np. numer telefonu, adres korespondencyjny),
- c) dane identyfikacyjne (np. PESEL, adres IP),
- d) dane behawioralne (np. dane posiadanych produktów bądź usług oraz sposobu ich wykorzystania),
- e) dane komunikacyjne (np. dane prowadzonej z Tobą komunikacji),
- f)

Jak długo moje dane osobowe są przechowywane?

Twoje dane osobowe przetwarzamy przez okres, w którym mogą ujawnić się roszczenia związane z Umową Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT, czyli przez 6 lat + 12 miesięcy od końca roku, w którym umowa została zakończona. Wyjaśniamy, że wskazany powyżej okres 6 lat to możliwy okres przedawnienia Twoich roszczeń. Okres ten wydłużyliśmy dodatkowo o 12 miesięcy na wypadek roszczeń zgłoszonych w ostatniej chwili, problemów z doręczeniem, a liczenie od końca roku służy określeniu jednej daty usunięcia danych dla umów kończących się w danym roku. Dane przetwarzane dla potrzeb marketingu, w tym marketingu bezpośredniego naszych produktów i usług, będziemy przetwarzali do czasu złożenia przez Ciebie sprzeciwu lub do czasu cofnięcia zgody, nie dłużej niż 3 lata od Twojego ostatniego kontaktu z nami. Dane przetwarzane w celach rozliczeniowo-podatkowych oraz archiwizacyjnych przechowujemy przez 6 lat od końca roku, w którym zakończyło się świadczenie usług.

Odbiorcami Twoich danych osobowych mogą być:

- a) podmiot właściwy dla danego etapu realizacji Umowy, tj.: podmioty, którym Administrator powierzył przetwarzanie danych, a więc podmioty obsługujące system płatności elektronicznych, dostawcy usług pocztowych, podmioty organizujące i zapewniające świadczenie Usługi Wsparcia IT, w szczególności osoby fizyczne lub prawne będąca podmiotem wykonującym działalność z zakresu IT, podmioty świadczące usługi księgowo, podmioty organizujące i zapewniające obsługę informatyczną Administratora,
- b) osoby współpracujące z Administratorem na podstawie umowy cywilno-prawnej lub umowy o pracę,
- c) podmioty świadczące usługi doradczo–kontrolne np. firmy audytorskie,
- d) podmioty, z którymi Administrator jest powiązany kapitałowo lub osobowo, odpowiedzialne za realizację obowiązków kontraktowych oraz wynikających z przepisów prawa.

Administrator Serwisu nie sprzedaje, nie odstępuje i nie wypożycza innym podmiotom, osobom fizycznym i instytucjom, danych osobowych Użytkowników Serwisu. Odstępstwo od tej reguły może nastąpić wyłącznie za wyraźną zgodą lub na prośbę Użytkownika.

Administrator Serwisu w trosce o bezpieczeństwo danych Użytkowników Serwisu umożliwia modyfikację lub usunięcie ich danych osobowych z bazy danych Serwisu. Modyfikacja lub usunięcie danych mogą zostać zgłoszone na adres: iod@komphelp.pl.

Jakie prawa Ci przysługują odnośnie Twoich danych osobowych?

Przysługuje Ci prawo dostępu do Twoich danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia i ograniczenia przetwarzania.

Zależnie od konkretnych okoliczności związanych z czynnością w zakresie przetwarzania mogą mieć zastosowanie pewne warunki lub ograniczenia. Możemy podlegać pewnym obowiązkom prawnym, które nie pozwalają nam na natychmiastowe usunięcie Twoich danych. Takie obowiązki wynikają z przepisów o przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz przepisów o rachunkowości.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Twoich danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Ci prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych. W szczególności, masz bezwarunkowe prawo do wniesienia sprzeciwu do przetwarzania Twoich danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Twoich danych osobowych jest zgoda, masz prawo wycofania zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. Zgodę możesz wycofać kontaktując się z nami na adres mailowy: iod@komphelp.pl

W zakresie, w jakim Twoje dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy lub przetwarzane na podstawie zgody – przysługuje Ci także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora Twoich danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Możesz przesłać te dane innemu administratorowi danych. Uprawnienie do przenoszenia danych nie dotyczy danych, które stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Przysługuje Ci również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

Twoje dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji przez Administratora, w tym profilowaniu.

Załącznik nr 3 do Regulaminu Świadczenia Usługi Wsparcia IT – Wzór odstąpienia od Umowy

POUCZENIE

o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość

Prawo do odstąpienia od umowy.

W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez konieczności podawania przyczyny.

Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Państwo poinformowali nas o swojej decyzji o odstąpieniu przed upływem terminu do odstąpienia, w drodze jednostronnego pisemnego oświadczenia, którego przykładowy wzór znajduje się poniżej, wysłanego na adres: **AP CORP Spółka z o.o.** al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa

Skutki odstąpienia od umowy.

W przypadku odstąpienia od umowy, zwrot płatności dokonany zostanie w sposób określony w Regulaminie Usług, tj. przekazany zostanie na poczet spłaty udzielonej pożyczki, o ile klient przeznaczył część kwoty uzyskanej pożyczki na zakup Pakietu Usług Wsparcia IT.

Nie ponoszą Państwo żadnych dodatkowych kosztów. Jeśli jednak w umowie zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, będziemy uprawnieni do żądania od Państwa zwrotu kwoty proporcjonalnej do zakresu wykonanych świadczeń do chwili odstąpienia od umowy.

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY SPRZEDAŻY PAKIETU USŁUG WSPARCIA IT

.....
(miejsowość i data)

*AP CORP Spółka z ograniczoną
odpowiedzialnością*

Ul. Jana Pawła II 27

00-867 Warszawa

Niniejszym informuję o odstąpieniu przeze mnie od Umowy Sprzedaży Pakietu Usług Wsparcia IT, zawartej w dniu

..... Z

Numer umowy:

Dane klienta:

.....

.....

Nr rachunku bankowego:

Podpis Klienta

.....

ODSTĄPIENIE NALEŻY PRZESŁAĆ NA ADRES:

AP CORP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością,

Ul. Jana Pawła II 27

00-867 Warszawa

Załącznik nr 4 do Regulaminu Świadczenia Usług Wsparcia IT – Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych

Na podstawie art. 13 oraz 14 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” informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, podanych w związku z zawarciem i realizacją Umowy Sprzedaży Usług Wsparcia IT, jest AP Corp Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy z siedzibą w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001106867, NIP 5273113823, o kapitale zakładowym w wysokości 50 000,00 zł, zwany dalej „Administratorem”.

2. Administrator uprawniony jest do przetwarzania Pani/Pana danych osobowych w celu:

a) prawidłowego wykonania umowy – podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do zawarcia lub wykonania tej umowy (art. 6 ust. 1b RODO) oraz zgoda na przetwarzanie danych osobowych szczególnych kategorii (art. 9 ust. 2a RODO).

b) w celu dochodzenia roszczeń - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, jakim jest dochodzenie roszczeń (art. 6 ust. 1f RODO),

c) w celu archiwizacyjnym - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, jakim jest przeznaczenie wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości świadczonych Usług Wsparcia IT (art. 6 ust. 1f RODO),

d) w celach marketingowych - podstawą przetwarzania jest wyrażona przez Panią/Pana zgoda.

3. Pana/Pani dane będą ujawniane w ramach realizacji umowy następującym odbiorcom:

a) podmiot właściwy dla danego etapu realizacji umowy. Podmiotem jest firma współpracująca z Administratorem, zapewniająca wykonanie Usług Wsparcia IT niezbędnych do realizacji umowy, tj.: podmioty, którym Administrator powierzył przetwarzanie danych, a więc podmioty obsługujące system płatności elektronicznych, dostawcy usług pocztowych, podmioty organizujące i zapewniające świadczenie Usług Wsparcia IT (pracownicy IT) podmioty świadczące usługi księgowo, podmioty organizujące i zapewniające obsługę informatyczną Administratora,

b) inne osoby współpracujące z Administratorem na podstawie umowy cywilno-prawnej lub umowy o pracę.

4. U Administratora został powołany inspektor ochrony danych, z którym można się kontaktować pod adresem e-mail: iod@apcorp.pl

5. Pani/Pana dane osobowe, z wyłączeniem danych szczególnych kategorii, będą przechowywane przez okres wynikający z zawarcia umowy lub rękojmi/gwarancji przetwarzać będziemy przez okres, w którym mogą ujawnić się roszczenia związane z tą umową, czyli przez 6 lat + 12 miesięcy od końca roku, w którym Usługa Wsparcia IT został wykonany. Wyjaśniamy, że wskazany powyżej okres 6 lat to możliwy okres przedawnienia Pani/Pana roszczeń. Okres ten wydłużyliśmy dodatkowo o 12 miesięcy na wypadek roszczeń zgłoszonych w ostatniej chwili, problemów z doręczeniem, a liczenie od końca roku służy określeniu jednej daty usunięcia danych dla umów kończących się w danym roku. Dane przetwarzane dla potrzeb marketingu, w tym marketingu bezpośredniego naszych Usług Wsparcia IT, będziemy przetwarzali do czasu złożenia przez Panią/Pana sprzeciwu lub do czasu cofnięcia zgody, nie dłużej niż 3 lata od Pani/Pana ostatniego kontaktu z nami. Dane przetwarzane w celach rozliczeniowo-podatkowych oraz archiwizacyjnych przechowujemy przez 6 lat od końca roku, w którym zakończyło się świadczenie Usług Wsparcia IT. Dane szczególnych kategorii, tj. wizerunek Usługobiorcy, przetwarzane będą jedynie podczas transmisji online i nie będą nigdzie zapisywane ani archiwizowane.

6. Ma Pani/Pan prawo:

a) dostępu do podanych w związku z umową danych i ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,

b) do przenoszenia danych, czyli otrzymania od Administratora 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,

c) wycofania zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych w dowolnym momencie

d) wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

7. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jeżeli podstawą przetwarzania jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora.

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 Administratora, w tym profilowaniu.