

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INFORMATYCZNYCH

§1. Postanowienia ogólne

Regulamin Ogólny Świadczenia Usług Informatycznych określa zasady ogólne świadczenia usług informatycznych przez EXEA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Toruniu, przy ulicy Włocławskiej 167 (87-100 Toruń), zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000394866, NIP 9562295531, REGON 341137054.

§2. Definicje

Terminy użyte w Regulaminie mają następujące znaczenia:

1. EXEA - EXEA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Toruniu przy ulicy Włocławskiej 167 (87-100 Toruń), zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000394866, NIP 9562295531, REGON 341137054;
2. Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia usług informatycznych;
3. Regulamin Usługi - Regulamin Usługi Exea Cloud oraz inne regulaminy dla poszczególnych typów Usług Informatycznych;
4. Usługi Informatyczne - usługi szczegółowo zdefiniowane w Regulaminie Usługi lub w Umowie;
5. Umowa - umowa o świadczenie danego rodzaju usług informatycznych zawierana przez EXEA;
6. Kontrahent - druga strona Umowy;
7. Dane - wszelkie informacje, w jakiegokolwiek postaci przekazane do EXEA w związku z Umową.

§3. Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Rozszerzenie lub ograniczenie stosowania poszczególnych postanowień Regulaminu lub odmienne ich uregulowanie zawiera się w Umowie i/lub Regulaminie Usługi. W takiej sytuacji, pierwszeństwo zastosowania mają odpowiednio: regulacje Umowy, Regulaminu Usługi i Regulaminu.
3. Regulamin zamieszczony jest na stronie internetowej www.exea.pl
4. Rozpoczęcie korzystania z Usługi jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.
5. EXEA uprawniona jest do zmiany Regulaminu w każdym czasie i bez podania przyczyny, przy czym wszelkie zmiany Regulaminu wiążą Kontrahentów od chwili opublikowania na stronie internetowej, o której mowa w ust. 3, tekstu jednolitego Regulaminu uwzględniającego wprowadzone zmiany.

§4. Wymagania techniczne

1. Z zastrzeżeniem warunków wynikających z Umowy i/lub treści Regulaminu Usługi oraz specyfikacji danej usługi warunkiem świadczenia Usług jest spełnienie przez Kontrahenta następujących warunków technicznych w celu współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się EXEA:
 - a. posiadanie dostępu do sieci Internet;
 - b. posiadanie sprzętu z oprogramowaniem umożliwiającym korzystanie z sieci Internet;

- c. korzystanie z przeglądarki internetowej w wersji minimum: Internet Explorer 11, Firefox 60, Chrome 72, Opera 62.
2. Niezależnie od spełnienia powyższych warunków technicznych przez Kontrahenta, dla należytego korzystania z Usług, Kontrahent zobowiązany jest do:
 - a. utrzymywania w udostępnionych przez EXEA panelach i kontach aktualnych danych dotyczących Kontrahenta;
 - b. zabezpieczenia haseł wykorzystywanych celem korzystania z Usługi;
 - c. zabezpieczenia dostępu do Usługi i do panelu oraz konta Kontrahenta przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.

§5. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Usługi świadczone są na podstawie Umowy zawartej na piśmie lub w formie elektronicznej oraz zamówień składanych na podstawie Umowy.
2. Korzystanie z Usługi Informatycznej oznacza akceptację Regulaminu i - odpowiedniego dla świadczonych Usług Informatycznych - Regulaminu Usługi.
3. Okres obowiązywania Umowy określa Umowa.
4. Jeżeli Umowa nie wskazuje okresu obowiązywania uznaje się, że została zawarta na czas nieoznaczony.
5. Umowa na czas nieoznaczony może być wypowiedziana przez każdą ze Stron. Okres wypowiedzenia Umowy na czas nieoznaczony określa Umowa. Jeżeli Umowa nie wskazuje okresu wypowiedzenia stosuje się 1 (jedno) miesięczny okres wypowiedzenia dla wypowiedzenia złożonego przez EXEA i 3 (trzy) miesięczny okres wypowiedzenia dla wypowiedzenia złożonego przez Kontrahenta. Okres wypowiedzenia upływa z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego.

§6. Zakaz dostarczania przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym i odpowiedzialność za przestrzeganie prawa

1. Kontrahentowi zakazuje się i jest on wyłącznie odpowiedzialny wobec EXEA oraz wobec osób trzecich za wszelkie skutki bezpośrednie i pośrednie jakiegokolwiek naruszenia prawa lub dobrych obyczajów jako bezpośredniego lub pośredniego skutku przekazania do EXEA danych - w tym w szczególności, lecz nie wyłącznie w zakresie: przeciwdziałania terroryzmowi, prania brudnych pieniędzy, unikania opodatkowania, ochrony danych osobowych, ochrony tajemnicy państwowej i służbowej, ochrony prawem chronionych dóbr podmiotów trzecich, ochrony wynikającej z prawa autorskiego i patentowego, zamieszczania lub/i udostępniania treści prawnie niedozwolonych, zamieszczania treści naruszających dobra lub/i interesy podmiotów trzecich.
2. W przypadku naruszenia obowiązków przestrzegania prawa Kontrahent zobowiązuje się na pierwsze pisemne wezwanie EXEA oraz staraniem własnym i na koszt własny do skutecznego podjęcia wszelkich działań celem usunięcia naruszeń w zakresie przestrzegania prawa, skutecznego usunięcia wszelkich skutków naruszeń w zakresie przestrzegania prawa, zwolnienia EXEA z wszelkiej odpowiedzialności wobec jakichkolwiek podmiotów trzecich w zakresie wynikającym z naruszenia prawa.
3. Przy zawarciu Umowy oraz w okresie jej obowiązywania, Kontrahent bezwarunkowo zobowiązuje się do niezwłocznego przekazania EXEA wszelkich informacji w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonania Umowy przez EXEA, w tym dla wykonywania przez EXEA Umowy z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz prawnie chronionych interesów, uprawnień i praw podmiotowych podmiotów trzecich.

§7. Reklamacje

1. Kontrahent może złożyć reklamację w sprawie:
 - a. niedotrzymania z winy EXEA wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie Usługi lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez EXEA, w tym nienależytego wykonania konfiguracji Usług;
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy liczonych od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób Rachunku Kontrahentowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym EXEA powiadomi Kontrahenta składającego reklamację.
3. Reklamacja może zostać wniesiona:
 - a. w formie pisemnej: osobiście, przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską – na adres: EXEA Sp. z o.o. ul. Włocławska 167, 87-100 Toruń;
 - b. telefonicznie – poprzez kontakt pod numerem +48 56 699 54 00 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
 - c. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: biuro@exea.pl
 - d. ustnie do protokołu w sekretariacie siedziby EXEA: ul. Włocławska 167, 87-100 Toruń.
4. W przypadku złożenia reklamacji przez Kontrahenta, w formie pisemnej:
 - a. osobiście w sekretariacie siedziby EXEA – osoba reprezentująca EXEA, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie;
 - b. przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską – EXEA potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
5. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca EXEA, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
6. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu EXEA i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
7. W reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać:
 - a. imię i nazwisko lub nazwę (firmę) wraz z adresem zamieszkania lub siedziby reklamującego;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony Kontrahentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia Sieci;

- e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy EXEA określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy Kontrahent żąda ich wypłaty;
 - g. numer rachunku lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty, albo wnioszek o zaliczenie na poczet przyszłych należności;
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i. podpis Kontrahenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 8. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części należności będącej przedmiotem reklamacji.
 - 9. W przypadku stwierdzenia przez EXEA, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 7, o ile jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie o konieczności uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
 - 10. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego sposobu w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację EXEA przekazuje reklamującemu wezwanie, o którym mowa w ust. 9 w sposób określony w Umowie lub w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja.
 - 11. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 9, EXEA określa element albo elementy, o których mowa w ust. 7, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
 - 12. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 9, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w ust. 9, wywołuje skutki od chwili jej złożenia.
 - 13. EXEA udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez EXEA odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
 - 14. EXEA przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
 - 15. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę i dane kontaktowe, w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej EXEA, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b. datę złożenia reklamacji;
 - c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania kwoty odszkodowania, innej należności – wskazanie wysokości tych kwot i terminu ich wypłat, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
 - 16. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części przez EXEA, odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.

17. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 16 powyżej, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
18. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata za doręczony na żądanie Kontrahenta szczegółowy wykaz wykonanych usług, podlega zwrotowi.
19. Jeżeli przekazana przez EXEA odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, EXEA ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
20. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub EXEA nie zapłaciła dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi została uwzględniona.
21. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji usługi do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.