

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

*Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług odnosi się do wszelkich usług pomocy technicznej i wsparcia technicznego świadczonych przez VECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni (dalej: VECTOR), chyba że ze złożonej oferty lub zawartej umowy wynika, iż do określonych usług stosuje się w całości lub w części inne zasady niż określone poniżej.*

### 1. Definicje:

Cennik – cennik aktualnych Opłat, a także Opłat Dodatkowych i Opłat Uzupełniających należnych za poszczególne rodzaje Usług, obowiązujących w VECTOR.

Dni Robocze – dni kalendarzowe od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).

Godziny Robocze – godziny przypadające w Dniach Roboczych pomiędzy godziną 8.00 a godziną 16:30 aktualnego czasu polskiego.

Instrukcja – dokument w języku polskim lub angielskim wydawany wraz ze Sprzętem i/lub Oprogramowaniem przez Producenta lub VECTOR, określający zasady instalowania, eksploatacji, konserwacji, aktualizacji i innych czynności mających na celu utrzymanie Sprzętu i/lub Oprogramowania w stanie odpowiadającym jego funkcjonalności i przeznaczeniu.

Klient – podmiot, który zawarł z VECTOR umowę o świadczenie Usług.

Licencja – warunki Producenta, innego uprawnionego podmiotu lub VECTOR określające zakres uprawnień Klienta w stosunku do Oprogramowania.

Oferta – Usługi oraz warunki ich świadczenia przez VECTOR w stosunku do potencjalnych Klientów.

Okres Rozliczeniowy – okres świadczenia Usług, który zasadniczo obejmuje okres 365 kolejnych dni kalendarzowych lub jego wielokrotność, rozpoczynający się w terminie uzgodnionym przez VECTOR i Klienta.

Opłata – należność za świadczenie danego rodzaju Usług w stosunku do Sprzętu i/lub Oprogramowania, wynikająca z Cennika, naliczana za Okres Rozliczeniowy.

Opłata Dodatkowa – należność za świadczenie Usług w stosunku do Sprzętu Dodatkowego lub Oprogramowanie Dodatkowego, zakupionych w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego, naliczana proporcjonalnie do pozostałego Okresu Rozliczeniowego.

Oплата Uzupełniająca – należność za podwyższenie poziomu Usług w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego, stanowiąca różnicę pomiędzy Opłatą należną za Usługę o poziomie wyższym a Opłatą uiszczoną za dany Okres Rozliczeniowy, naliczana proporcjonalnie do pozostałego Okresu Rozliczeniowego.

Oprogramowanie – aplikacje zainstalowane lub przeznaczone do instalacji wraz ze Sprzętem lub służące do prawidłowego korzystania z niego.

Oprogramowanie Dodatkowe – nowe licencje Oprogramowania uzyskane przez Klienta na podstawie Zamówienia Dodatkowego w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego; postanowienia Regulaminu dotyczące Oprogramowania stosuje się odpowiednio do Oprogramowania Dodatkowego.

Poprawki – eksploatacyjne aktualizacje Oprogramowania, dostarczane po udostępnieniu ich przez Producenta. Poprawki nie zawierają zmian funkcjonalnych lub modyfikacji funkcji Oprogramowania.

Problem – każda nieprawidłowość w działaniu Sprzętu i/lub Oprogramowania, stanowiąca Zdarzenie Krytyczne lub Zdarzenie Niekrytyczne.

Producent – podmiot, który produkuje Sprzęt lub jest autorem Oprogramowania.

Regulamin – niniejszy dokument wraz z jego załącznikami, określający zasady wspólne dla świadczenia Usług znajdujących się w Ofercie.

Specyfikacja – zestawienie Sprzętu i/lub Oprogramowania sporządzone przez Klienta lub VECTOR na wniosek Klienta, załączone do Zamówienia, stanowiące podstawę do obliczenia Opłaty zgodnie z Cennikiem.

Sprzęt – przedmiot świadczenia Usług, inny niż Oprogramowanie.

Sprzęt Dodatkowy – moduły lub nowe egzemplarze Sprzętu objęte Usługami na podstawie Zamówienia Dodatkowego, zakupione w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego; postanowienia Regulaminu dotyczące Sprzętu stosuje się odpowiednio do Sprzętu Dodatkowego.

Umowa – formalna podstawa wykonywania Usług.

Usługi – usługi pomocy technicznej i/lub wsparcia technicznego świadczone przez VECTOR na rzecz Klienta w odniesieniu do Sprzętu i/lub Oprogramowania, w tym Wydania i Poprawki.

Wydania – wydania poprawiające wady Oprogramowania, zawierające nowe funkcje i/lub cechy Oprogramowania.

Zamówienie – pisemne zamówienie przez Klienta określonego rodzaju Usług dostępnych w aktualnej Ofercie, świadczonych w stosunku do Sprzętu i/lub Oprogramowania zestawionego w Specyfikacji, złożone na formularzu umieszczonym na stronie internetowej VECTOR poświęconej Usługom.

Zamówienie Dodatkowe – pisemne zamówienie przez Klienta określonego rodzaju Usług dostępnych w aktualnej Ofercie, świadczonych w stosunku do Sprzętu Dodatkowego i/lub Oprogramowania Dodatkowego, złożone na formularzu umieszczonym na stronie internetowej VECTOR poświęconej Usługom.

Zamówienie Uzupełniające – pisemne zamówienie przez Klienta wyższego poziomu Usług, aniżeli dotychczas świadczone w stosunku do Sprzętu i/lub Oprogramowania zestawionego w Specyfikacji, złożone na formularzu umieszczonym na stronie internetowej VECTOR poświęconej Usługom.

Zdarzenie Krytyczne – nieprawidłowość w działaniu Sprzętu i/lub Oprogramowania, której przejawem może być całkowity brak funkcjonowania, przerywana utrata łączności lub inna przeszkoda uniemożliwiająca bieżące funkcjonowanie przedsiębiorstwa Klienta w oparciu o Sprzęt i/lub Oprogramowanie i dla której nieprawidłowości nie można zapewnić rozwiązania tymczasowego.

Zdarzenie Niekrytyczne – nieprawidłowość w działaniu Sprzętu i/lub Oprogramowania, której przejawem może być utrudnienie w konfiguracji lub administrowaniu Sprzętu i/lub Oprogramowania albo działanie Sprzętu i/lub Oprogramowania niezgodnie z Instrukcją, która to nieprawidłowość nie powoduje zawieszenia funkcjonowania Sprzętu i/lub Oprogramowania.

Zgłoszenie – zgłoszenie przez Klienta Problemu do Centrum Pomocy Technicznej VECTOR, które powinno zawierać elementy określone w załączniku Regulaminu regulującym procedurę dokonywania i obsługi Zgłoszeń.

## **2. Zawarcie Umowy:**

2.1. Na treść Umowy składają się łącznie: Zamówienie oraz Specyfikacja, a także postanowienia Regulaminu.

2.2. VECTOR informuje niezwłocznie o przyjęciu Zamówienia i wysokości należnej Opłaty.

2.3. VECTOR może odmówić przyjęcia Zamówienia w uzasadnionych przypadkach, informując o tym niezwłocznie Klienta.

2.4. W razie niezgodności pomiędzy treścią dokumentów, o których mowa w punkcie 2.1. powyżej, porządek, w jakim zostały wymienione, wskazuje na pierwszeństwo ich stosowania.

2.5. Złożenie Zamówienia przez Klienta oznacza akceptację treści Regulaminu.

2.6. Klient zobowiązany jest w ramach Umowy do udzielania VECTOR wszelkich niezbędnych informacji oraz przekazywania koniecznych dokumentów, jak również

udostępniania urządzeń, instalacji oraz pomieszczeń niezbędnych do prawidłowego wykonania Usług.

2.7. Wszelkie usługi wykonywane przez przedstawicieli VECTOR bez przyjętego Zamówienia uważa się za nie podlegające zasadom określonym w Regulaminie, co nie narusza prawa VECTOR do obciążenia Klienta z tytułu kosztów poniesionych w związku z nieautoryzowanymi działaniami na rzecz Klienta. VECTOR nie przyjmuje na siebie żadnej odpowiedzialności za wykonanie i rezultat takich działań.

### **3. Przedmiot Umowy:**

3.1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie Usług znajdujących się w Ofercie, wskazanych rodzajowo przez Klienta w Zamówieniu i przyjętych przez VECTOR do realizacji.

3.2. Usługi są świadczone wyłącznie w stosunku do Sprzętu. Jeżeli Usługi mają być, według przyjętego przez VECTOR Zamówienia, świadczone również w stosunku do Oprogramowania, Usługi obejmują jedynie Oprogramowanie zainstalowane na Sprzęcie.

3.3. W wypadku zakupienia przez Klienta Sprzętu Dodatkowego lub Oprogramowania Dodatkowego, objęcie ich Usługami następuje w dniu przyjęcia Zamówienia dodatkowego przez VECTOR.

3.4. Poziom Usług świadczonych w stosunku do Sprzętu Dodatkowego i/lub Oprogramowania Dodatkowego nie może być wyższy niż poziom Usług świadczonych wobec Sprzętu lub Oprogramowania, chyba że VECTOR złoży oświadczenie pisemne o innej treści.

3.5. Zmiana poziomu Usług w trakcie Okresu Rozliczeniowego jest możliwa pod warunkiem złożenia Zamówienia Uzupelniającego i uiszczenia Opłaty Uzupelniającej. VECTOR może odmówić podwyższenia poziomu Usług tylko z ważnych przyczyn.

### **4. Okres obowiązywania Umowy:**

4.1. Usługi świadczone są przez Okres Rozliczeniowy uzgodniony przez VECTOR i Klienta w Umowie. W braku odmiennych uzgodnień Umowa wiąże przez 365 kolejnych dni kalendarzowych, po którym okresie wygasa, o ile nie została przedłużona.

### **5. Opłaty:**

5.1. Opłaty naliczane są jednorazowo, z góry, za Okres Rozliczeniowy, zgodnie z aktualnym Cennikiem.

5.2. VECTOR udostępnia aktualny Cennik na wniosek Klienta.

5.3. W przypadku zakupu Sprzętu Dodatkowego i/lub Oprogramowania Dodatkowego VECTOR wymierzy Opłatę Dodatkową w stosunku do wartości Sprzętu i/lub Oprogramowania, zgodnie z obowiązującym Cennikiem i ilością pełnych miesięcy pozostałych do końca Okresu Rozliczeniowego. Postanowienie punktu 5.1. powyżej stosuje się odpowiednio do Opłat Dodatkowych i Opłat Uzupełniających.

5.4. Cennik nie uwzględnia opłat, podatków, ceł oraz innych należności publicznoprawnych związanych ze świadczeniem Usług, ani kosztów dodatkowych związanych z podjęciem na wniosek Klienta czynności nie wchodzących w zakres zamówionych Usług. Wszelkie te należności i koszty obciążają Klienta, a jeśli w związku z przepisami obowiązującego prawa należności te uiszczył VECTOR, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu VECTOR równowartości tych należności.

5.5. Jeśli Cennik wyrażony jest w walucie obcej, Opłaty przeliczane są na złote polskie według kursu sprzedaży Banku Handlowego z dnia wystawienia faktury.

## **6. Podwykonawstwo:**

6.1. VECTOR może zlecić osobie trzeciej świadczenie części Usług bez zgody Klienta, pod warunkiem, że VECTOR zachowa odpowiedzialność w stosunku do Klienta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Klient umożliwi wykonanie Usług podwykonawcom VECTOR na zasadach określonych w Regulaminie.

6.2. Klient przyjmuje do wiadomości, że świadczenie niektórych Usług wymaga ścisłej współpracy VECTOR z Producentem. VECTOR zobowiązuje się dołożyć wszelkich wysiłków dla zapewnienia wsparcia i pomocy Producenta. VECTOR nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie lub niewykonanie Umowy w części, w jakiej nastąpiło to z przyczyn leżących po stronie Producenta.

6.3. VECTOR oświadcza, że nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za żadne działania i zaniechania innych osób aniżeli personel VECTOR i autoryzowani podwykonawcy VECTOR.

## **7. Prawa własności intelektualnej:**

7.1. Wszystkie Usługi, w tym Wydania i Poprawki, będą świadczone Klientowi na zasadach i zgodnie z warunkami posiadanej przez Klienta Licencji. W związku z powyższym, (a) Usługi mogą w takim zakresie przewidywać wyłączenie praw Klienta z gwarancji i ograniczenie odpowiedzialności Producenta i/lub VECTOR, a także (b) VECTOR lub inny Producent Oprogramowania zachowuje tytuł własności do wszelkich Wydań i Poprawek dostarczonych na podstawie Umowy.

7.2. VECTOR ma prawo odmówić świadczenia Usług wobec Oprogramowania, jeżeli Klient nie posiada dostatecznej ilości ważnych Licencji zgodnie z jej postanowieniami.

7.3. Wszelkie znaki towarowe VECTOR i Producenta stanowią ich własność i podlegają ochronie prawnej.

## **8. Informacje poufne:**

8.1. Warunki Umowy, w tym Cennik, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa VECTOR i muszą być traktowane jako informacje poufne.

8.2. Wszelkie utwory, materiały i informacje zrealizowane lub przekazane w trakcie lub w związku z wykonaniem Umowy stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa VECTOR i muszą być traktowane jako informacje poufne.

## **9. Dostęp do Pomocy Technicznej – portal TechSupport:**

9.1. VECTOR umożliwi dostęp do portalu TechSupport przez rejestrację Klienta pod unikalną nazwą użytkownika (adres e-mail)

9.2. Portal TechSupport umożliwia:

- a) dostęp do informacji dotyczących: dokumentacji technicznych, Instrukcji oraz Oprogramowania,
- b) rejestrację Zgłoszeń,
- c) przegląd istniejących oraz archiwalnych Zgłoszeń danego Klienta;
- d) ustalenie aktualnego statusu Zgłoszeń oraz wymianę informacji pomiędzy inżynierem VECTOR a Klientem.

9.3. W przypadku zagrożenia bezpieczeństwa portalu TechSupport VECTOR zastrzega sobie prawo do zamknięcia dostępu do tego portalu dla Klienta.

## **10. Usługi wykonywane za pomocą zdalnego dostępu:**

10.1. Jeżeli do wykonania Usług konieczny jest zdalny dostęp do Sprzętu, Klient, na wniosek VECTOR, udostępni połączenie za pomocą modemu lub poprzez Internet na czas niezbędny do wykonania Usług.

10.2. Klient jest zobowiązany do zabezpieczenia się przed możliwością utraty hasła administratora systemu, w którego skład wchodzi Sprzęt i bazy danych. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za konsekwencje braku pełnego dostępu do Systemu i bazy danych w wyniku utraty hasła. Zatrzymanie pracy systemu lub Sprzętu spowodowane brakiem uprawnień nie jest problemem związanym z funkcjonowaniem Sprzętu i/lub Oprogramowania i nie jest podstawą do żadnych roszczeń Klienta w stosunku do VECTOR.



10.3. Klient zobowiązuje się przekazać przedstawicielowi VECTOR świadczącemu Usługi wszelkie niezbędne uprawnienia do wykonania Usług, na każde jego żądanie na czas świadczenia Usług.

## **11. Ograniczenie i zawieszenie świadczenia Usług:**

11.1. VECTOR może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług wyłącznie w poniższych przypadkach:

- a) zaistnienia po stronie VECTOR lub Producenta przypadku Siły Wyższej wpływającego na świadczenie Usług,
- b) opóźnienia w zapłacie Opłaty, Opłaty Dodatkowej lub Opłaty Uzupełniającej,
- c) niezamówienia nowego Wydania lub Poprawki, jeśli uniemożliwia to świadczenie Usług zgodnie z ich przeznaczeniem,
- d) niezainstalowanie nowego Wydania lub Poprawki, jeśli uniemożliwia to świadczenie Usług zgodnie z ich przeznaczeniem,
- e) użytkowania Sprzętu i/lub Oprogramowania niezgodnie z Instrukcją,
- f) zmiany miejsca eksploatacji Sprzętu i/lub Oprogramowania na miejsce, w którym VECTOR nie świadczy zamówionych Usług lub w którym świadczenie Usług jest niedozwolone lub musi zostać poprzedzone spełnieniem dodatkowych wymogów prawno-technicznych,
- g) gdy realizacja Usług wiąże się z możliwością wystąpienia szkód specjalnych, ubocznych i innych, chyba że Klient wiedząc o możliwości wystąpienia takich szkód godzi się na wykonanie Usług.

## **12. Odpowiedzialność:**

12.1. VECTOR GWARANTUJE, ŻE WYKONA USŁUGI Z ZACHOWANIEM NALEŻYTEJ STARANNOŚCI I WYKORZYSTANIEM NALEŻYTYCH UMIEJĘTNOŚCI. NIE NARUSZAJĄC W NICZYM WCZEŚNIEJSZYCH POSTANOWIEŃ, VECTOR NIE UDZIELA ŻADNEJ GWARANCJI, NIE SKŁADA ŻADNYCH OŚWIADCZEŃ ANI INNYCH OBIETNIC, ŻE BĘDZIE W STANIE SKORYGOWAĆ KAŻDY PROBLEM, ALBO ŻE SKORYGOWANIE PROBLEMU BĘDZIE W PEŁNI SKUTECZNE; ŻE WSZYSTKIE USŁUGI, ŚWIADCZONE TELEFONICZNIE, ZA POŚREDNICTWEM ELEKTRONICZNEGO DOSTĘPU WDWZWANIANEGO LUB W INNY SPOSÓB, BĘDĄ SKUTECZNE, W CAŁOŚCI LUB W CZĘŚCI, DO CELU LUB CELÓW, W JAKICH ICH ZAŻĄDANO ALBO DO DOWOLNEGO INNEGO CELU; ALBO ŻE WSZYSTKIE USŁUGI, WYDANIA LUB POPRAWKI DO OPROGRAMOWANIA DOSTARCZONE KLIENTOWI SPEŁNIĄ WYMAGANIA KLIENTA I BĘDĄ WOLNE OD BŁĘDÓW ALBO POMYŁEK. BEZ OGRANICZENIA OGÓLNYCH,

WCZEŚNIEJSZYCH POSTANOWIEŃ, W MAKSYMALNYM ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ MAJĄCE ZASTOSOWANIE PRAWO, VECTOR WYKLUCZA I WYŁĄCZA JAKIEKOLWIEK I WSZYSTKIE INNE GWARANCJE, WARUNKI, ZOBOWIĄZANIA LUB INNE POSTANOWIENIA, WYRAŻNE LUB DOMNIEMANE (ZARÓWNO NA PODSTAWIE PRAWA STANOWIONEGO, PRAWA PRECEDENSOWEGO, ZWYCZAJÓW LUB W INNY SPOSÓB) W ODNIESIENIU DO USŁUG, WYDAŃ I POPRAWEK DOSTARCZONYCH KLIENTOWI W RAMACH UMOWY, WŁĄCZAJĄC W TO SATYSFAKCJONUJĄCĄ JAKOŚĆ, NIENARUSZENIE PRAW I PRZYDATNOŚĆ DO OKREŚLONYCH CELÓW.

12.2. Łączna odpowiedzialność VECTOR wynikająca z lub odnosząca się do Usług świadczonych na podstawie Umowy, jest ograniczona do Opłaty należnej za ten Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiły zdarzenia lub okoliczności, za które VECTOR ponosi odpowiedzialność na podstawie Umowy. Ponadto, VECTOR w żadnym przypadku nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody specjalne, uboczne, wynikowe, pośrednie lub odszkodowania karne, nawet, jeżeli można je było w rozsądny sposób przewidzieć lub VECTOR został poinformowany o możliwości wystąpienia takich szkód. VECTOR nie odpowiada za utratę zysków lub przychodów, utratę możliwości użytkowania Oprogramowania, utratę danych, koszt odtworzenia utraconych danych, koszty wyposażenia zastępczego lub programów zastępczych, lub roszczenia ze strony osób trzecich. Niemniej, powyższe ograniczenia nie wykluczają ani nie ograniczają odpowiedzialności VECTOR wynikającej z powszechnie i bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

12.3. W przypadku niewywiązania się przez Klienta z jego zobowiązań, określonych w Umowie lub których realizacji się podjął w związku ze świadczeniem Usług, odpowiedzialność VECTOR za wykonanie Umowy lub poszczególnych czynności, których wykonanie uwarunkowane jest wywiązaniem się z tych zobowiązań przez Klienta, zostanie odpowiednio wyłączona.

### **13. Wypowiedzenie Umowy:**

13.1. Zasady wypowiedzania Umowy zostały określone w Sekcji 4 powyżej.

13.2. Klient zobowiązany jest w terminie 7 dni od dnia rozwiązania Umowy do zwrotu wszelkich wskazanych przez VECTOR materiałów i dokumentów przekazanych mu w związku z wykonaniem Umowy.

### **14. Siła Wyższa:**

VECTOR nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli zostało to spowodowane przypadkiem Siły Wyższej. Za Siłę Wyższą na potrzeby Umowy VECTOR i Klient zgodnie uznają zdarzenie niezależne od VECTOR lub



Klienta, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, które wystąpiło po dniu wejścia w życie Umowy, w szczególności katastrofy naturalne, strajki, zmiany prawa oraz nakazy i zakazy nałożone przez organy władzy, nagle zaprzestanie lub zawieszenie świadczenia usług lub produkcji przez Producenta, zmiany własnościowe lub nadzorcze w stosunku do Producenta wpływające na wykonanie Umowy, a także zawieszenie świadczenia usług powszechnych (telekomunikacyjnych, transportowych i podobnych).

## **15. Dane osobowe:**

15.1. VECTOR zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych Klienta na warunkach określonych w odpowiednich przepisach prawa, w tym w szczególności w ustawie o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (t.j. Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 ze zm.).

15.2. Niniejszym Klient wyraża zgodę na przesyłanie swoich danych osobowych do partnerów VECTOR bez względu na ich siedzibę, jeśli jest to konieczne dla właściwego wykonania Umowy.

15.3. Niniejszym Klient wyraża zgodę na otrzymywanie od VECTOR informacji handlowych przekazywanych drogą elektroniczną.

15.4. Klient ma prawo zastrzec prawo niewyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych jego lub jego pracowników w określonym celu.

15.5. Jeśli w związku ze świadczeniem Usług VECTOR uzyska dostęp do danych osobowych znajdujących się na Sprzęcie, przyjmuje się, iż VECTOR został uprawniony przez Klienta do uzyskania dostępu do tych danych w granicach koniecznych do prawidłowego wykonania Umowy.

## **16. Cesja praw i obowiązków:**

16.1. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy wymaga uprzedniej pisemnej zgody drugiej strony, za wyjątkiem przeniesienia wierzytelności z tytułu zapłaty wynagrodzenia za świadczenie Usług.

## **17. Postanowienia końcowe:**

17.1. Prawo polskie, z wyłączeniem jego przepisów prawa prywatnego międzynarodowego, rozstrzyga wszystkie sprawy wynikające z Umowy.

17.2. Jakikolwiek spory związane z Umową powstałe między VECTOR a Klientem posiadającym siedzibę lub miejsce prowadzenia działalności gospodarczej na terenie RP będą rozstrzygane wyłącznie przez właściwy rzeczowo i miejscowo dla VECTOR sąd powszechny.

17.3. Jakiegokolwiek spory związane z Umową powstałe między VECTOR a Klientem posiadającym siedzibę lub miejsce prowadzenia działalności gospodarczej poza terenem RP będą rozstrzygane wyłącznie przez Sąd Arbitrażowy przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie, Polska. Arbitraż, włączając rozprawy, będzie odbywać się w Warszawie i będzie prowadzony w języku polskim lub angielskim.

17.4. Regulamin obowiązuje do czasu publikacji nowego Regulaminu na stronie internetowej VECTOR. Obowiązująca wersja Regulaminu dostępna jest zawsze na stronie internetowej VECTOR.

## **18. Dane VECTOR:**

VECTOR Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ul. Krzemowej 6, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000077848, NIP 584-01-52-246, REGON 008141770, kapitał zakładowy 50.900 zł.

## **Załączniki:**

1. Procedura dokonywania i obsługi Zgłoszeń

## Załącznik nr 1 [Procedura dokonywania i obsługi Zgłoszeń]

1. W przypadku stwierdzenia Problemu w działaniu Sprzętu lub Oprogramowania Klient zgłasza Problem do Centrum Pomocy Technicznej VECTOR za pomocą portalu TechSupport, poczty elektronicznej (druk RMA) lub telefonu w dniach i godzinach odpowiednich dla danego typu Problemu. Zgłoszenie powinno zawierać:

- a) oznaczenie Klienta (firma, forma prawna, siedziba);
- b) imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu osoby zgłaszającej,
- c) nazwa i numer seryjny Sprzętu, którego dotyczy Problem,
- d) dokładny opis Problemu.

2. Po zarejestrowaniu Zgłoszenia w dalszym kontakcie z VECTOR należy powoływać się na otrzymany numer sprawy.

3. VECTOR analizuje sytuację i udziela pomocy, równocześnie ustala czy Problem dotyczy Sprzętu czy też Oprogramowania.

4. Jeżeli Problem dotyczy Sprzętu, wówczas zgodnie z warunkami wykupionej Usługi:

a) Usługa V-Aid Service:

i. VECTOR po odebraniu Zgłoszenia analizuje sytuację i udziela pomocy. Jeżeli pomimo udzielonej pomocy Problem trwa nadal i nie jest on związany z Oprogramowaniem, Klient przesyła uszkodzony Sprzęt celem dalszej jego naprawy do serwisu VECTOR znajdującego się w Gdyni (81-577) przy ul. Krzemowej 6 (dalej: Serwis), na koszt VECTOR i za pośrednictwem przewoźnika wskazanego przez VECTOR – w przypadku gdy Sprzęt objęty jest gwarancją; lub na koszt Klienta – w przypadku gdy Sprzęt nie jest objęty gwarancją.

ii. Wysyłka Sprzętu musi zostać poprzedzona Zgłoszeniem. VECTOR po otrzymaniu uszkodzonego Sprzętu sprawdza jego działanie i kwalifikuje do naprawy lub wymiany w oparciu o warunki Usługi, której zakres przewiduje wykonanie naprawy lub wymiany Sprzętu przez VECTOR na rzecz Klienta. W przypadku zgłoszenia naprawy, która nie podlega danej Usłudze zgodnie z jej postanowieniami, VECTOR może dokonać naprawy odrębnie płatnej zgodnie z Cennikiem lub z przedstawionymi Klientowi kosztami i średnimi terminami naprawy Sprzętu.

iii. Klient zobowiązany jest w ciągu 7 dni od dnia otrzymania informacji o kosztach naprawy Sprzętu podjąć decyzję o zleceniu naprawy lub o rezygnacji

z naprawy. W tym ostatnim przypadku VECTOR odsyła wadliwy Sprzęt na koszt Klienta.

b) Usługa V-Aid NBD Service:

i. VECTOR po odebraniu Zgłoszenia analizuje sytuację i udziela pomocy. Jeżeli pomimo udzielonej pomocy Problem trwa nadal i nie jest on związany z Oprogramowaniem, VECTOR wysyła do Klienta sprzęt zastępczy w ciągu jednego Dnia Roboczego (Zgłoszenia wysyłane po godz. 14:00 są traktowane jako przyjęte o godz. 8:00 następnego Dnia Roboczego).

ii. Po otrzymaniu sprzętu zastępczego Klient niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 Dni Roboczych, wysyła uszkodzony Sprzęt na koszt VECTOR do Serwisu, za pośrednictwem przewoźnika wskazanego przez VECTOR.

iii. Wysyłka Sprzętu musi zostać poprzedzona Zgłoszeniem. VECTOR po otrzymaniu uszkodzonego Sprzętu sprawdza jego działanie i kwalifikuje do naprawy lub wymiany w oparciu o warunki Usługi, której zakres przewiduje wykonanie naprawy lub wymiany Sprzętu przez VECTOR na rzecz Klienta. W przypadku zgłoszenia naprawy, która nie podlega danej Usłudze zgodnie z jej postanowieniami, VECTOR może dokonać naprawy odrębnie płatnej zgodnie z Cennikiem lub z przedstawionymi Klientowi kosztami i średnimi terminami naprawy Sprzętu.

iv. Klient zobowiązany jest w ciągu 7 dni od dnia otrzymania informacji o kosztach naprawy Sprzętu podjąć decyzję o zleceniu naprawy lub o rezygnacji z naprawy. W tym ostatnim przypadku VECTOR odsyła wadliwy Sprzęt na koszt Klienta.

v. Po otrzymaniu Sprzętu po naprawie, wymianie czy też rezygnacji z naprawy Klient jest zobowiązany do odesłania sprzętu zastępczego do Serwisu w nieprzekraczalnym terminie dwóch Dni Roboczych.

vi. Po otrzymaniu z powrotem od Klienta sprzętu zastępczego, VECTOR wysyła e-maila z informacją o zakończeniu obsługi Zgłoszenia i zamyka Zgłoszenie.

c) Usługa V-Aid 24 Service:

i. VECTOR po odebraniu Zgłoszenia analizuje sytuację i udziela pomocy. Jeżeli pomimo udzielonej pomocy Problem trwa nadal i nie jest on związany z Oprogramowaniem, VECTOR wysyła do Klienta sprzęt zastępczy w ciągu 24 godzin.

ii. Po otrzymaniu sprzętu zastępczego Klient niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 Dni Roboczych, wysyła uszkodzony Sprzęt na koszt VECTOR do Serwisu, za pośrednictwem przewoźnika wskazanego przez VECTOR.

iii. Wysyłka Sprzętu musi zostać poprzedzona Zgłoszeniem. VECTOR po otrzymaniu uszkodzonego Sprzętu sprawdza jego działanie i kwalifikuje do naprawy lub wymiany w oparciu o warunki Usługi, której zakres przewiduje wykonanie naprawy lub wymiany Sprzętu przez VECTOR na rzecz Klienta. W przypadku zgłoszenia naprawy, która nie podlega danej Usłudze zgodnie z jej postanowieniami, VECTOR może dokonać naprawy odrębnie płatnej zgodnie z Cennikiem lub z przedstawionymi Klientowi kosztami i średnimi terminami naprawy Sprzętu.

iv. Klient zobowiązany jest w ciągu 7 dni od dnia otrzymania informacji o kosztach naprawy Sprzętu podjąć decyzję o zleceniu naprawy lub o rezygnacji z naprawy. W tym ostatnim przypadku VECTOR odsyła wadliwy Sprzęt na koszt Klienta.

v. Po otrzymaniu Sprzętu po naprawie, wymianie czy też rezygnacji z naprawy Klient jest zobowiązany do odesłania sprzętu zastępczego do Serwisu w ciągu dwóch Dni Roboczych.

vi. Po otrzymaniu z powrotem od Klienta sprzętu zastępczego, VECTOR wysyła e-maila z informacją o zakończeniu obsługi Zgłoszenia i zamyka Zgłoszenie.

5. W przypadku Problemu Oprogramowania podejmowane są następujące działania:

a) VECTOR wskaże zakres informacji niezbędnych do podjęcia stosownej reakcji i klasyfikacji Problemu, które Klient przekaże niezwłocznie. VECTOR udzieli wszelkich wskazówek w celu umożliwienia Klientowi podania pełnej żądanej informacji.

b) Jeśli Klient usunął Problem stosując się do wskazówek przekazanych w trakcie konsultacji, zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym VECTOR.

c) Jeżeli do dokonania diagnozy i/lub podjęcia reakcji konieczne jest zapewnienie zdalnego dostępu, VECTOR poinformuje o tym niezwłocznie Klienta. Czas, przez jaki VECTOR nie ma zapewnionego odpowiedniego zdalnego dostępu, nie wlicza się do czasu przeznaczanego na usunięcie Problemu.

d) VECTOR ma prawo do obniżenia zgłoszonej ważności Problemu, jeśli:

i. Uzgodni to na podstawie przeprowadzonych konsultacji z Klientem i za jego zgodą,

ii. jeżeli dostarczy rozwiązanie tymczasowe lub opracuje obejście Problemu.

e) VECTOR podejmie wszelkie dostępne działania w celu usunięcia Problemu w możliwie najkrótszym czasie zgodnie z warunkami danej Usługi.

6. W przypadku Zdarzenia Krytycznego czas reakcji VECTOR to 2 godziny od chwili Zgłoszenia, pod warunkiem telefonicznego potwierdzenia Zgłoszenia. VECTOR zobowiązuje się do podjęcia i kontynuowania pracy celem rozwiązania Problemu lub zaimplementowania rozwiązania zastępczego.

7. W przypadku Zdarzenia Niekrytycznego VECTOR zobowiązuje się przedstawić plan rozwiązania Problemu w terminie 10 Dni Roboczych od dnia Zgłoszenia.