

REGULAMIN
wsparcia technicznego Darmar soft s.c.

§ 1

Postanowienia wstępne

Regulamin wsparcia technicznego określa zasady i tryb świadczenia usług wsparcia technicznego dla **Programu** oferowanego przez **Darmar soft s.c.**

§ 2

Definicje

1. **Darmar soft s.c.** – spółka cywilna **Darmar soft s.c. D. Bukowski, M. Słomiński** prowadzona przez dwóch wspólników zarejestrowanych w Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej pod numerem NIP 9730758783, REGON 978038940,
2. **Program** – program komputerowy SZKOLENIA (do prowadzenia ewidencji osób szkolonych i wystawiania zaświadczeń ukończenia specjalistycznych szkoleń) lub PRACOWNIA (do prowadzenia ewidencji osób badanych i wystawiania orzeczeń i opinii psychologicznych) firmy **Darmar soft s.c.**
3. **Wersja jednostanowiskowa** – wersja **Programu**, która umożliwia pracę na jednej bazie danych oraz na jednym komputerze na którym serwer bazodanowy znajduje się na tym samym komputerze co program,
4. **Wersja sieciowa** – wersja **Programu**, która umożliwia pracę na jednej bazie danych oraz na jednym lub wielu komputerach połączonych siecią lokalną Ethernet dla której serwer bazodanowy jest jednym z komputerów w tej sieci,
5. **Klient** – Podmiot lub osoba fizyczna, która zakupiła licencję **Programu** i jest w trakcie obowiązującego **Okresu wsparcia technicznego** lub obowiązującej licencji na korzystanie z **Programu**,
6. **Okres wsparcia technicznego** – Okres 12 miesięcy od daty pierwszego zakupu **Programu** lub każdy 12 miesięczny okres na jaki zawarta jest umowa wsparcia technicznego **Programu** lub okres wsparcia przedłużony poprzez zakup SZKOLENIA DARMA-PAKIET (6M, 12M) lub SZKOLENIA DARMA-PAKIET NET (6M, 12M) lub PRACOWNIA DARMA-PAKIET (6M, 12M) lub PRACOWNIA DARMA-PAKIET NET (6M, 12M) w pełni opłacony,
7. **Serwis wsparcia technicznego** – Serwis internetowy umożliwiający zgłaszanie błędów, propozycji zmian, zgłaszania problemów w działaniu Programu oraz pozwalający na pobranie aktualnych wersji Programu znajdujący się pod adresem <https://www.darmarsoft.pl/wsparcie/>.

§ 3

Oświadczenia

1. **Darmar soft s.c.** oświadcza, że przysługują mu wyłączne autorskie prawa majątkowe do **Programu**,
2. **Darmar soft s.c.** zapewnia, że **Program** nie jest obciążony żadnymi prawami ani roszczeniami osób trzecich oraz że każdy egzemplarz **Programu** posiada własny numer licencji.
3. **Darmar soft s.c.** oświadcza, że jest płatnikiem VAT.



§ 4.

Postanowienia ogólne

1. **Darmar soft s.c.** oferuje możliwość zawarcia „umowy licencyjnej” lub/i „umowy wsparcia technicznego” – zwanymi dalej Umowami. O ile Strony nie postanowią zgodnie inaczej, Umowa jest zawarta na podstawie niniejszego Regulaminu, co oznacza, że określają one ich prawa i obowiązki. Jeżeli jednak Strony zawrą Umowę obejmującą postanowienia sprzeczne z niniejszym Regulaminem, stosuje się – w zakresie objętym taką kolizją – postanowienia umowne; w pozostałym zakresie postanowienia niniejszego Regulaminu nadal wiążą Strony.
2. Zawarcie Umowy może nastąpić w szczególności:
 - a. w wyniku podpisania przez Strony dokumentu/ów o nazwie „umowa licencyjna”, „umowa wsparcia technicznego” lub o analogicznej nazwie;
 - b. poprzez złożenie przez **Klienta** oferty, w szczególności w formie zamówienia, i przyjęcie jej przez **Darmar soft s.c.**; oferta złożona dla **Darmar soft s.c.** przez podmiot posiadający status przedsiębiorcy w rozumieniu Kodeksu cywilnego nie może zostać przez ten podmiot odwołana; zastrzega się jednocześnie, że **Darmar soft s.c.** nie jest zobowiązany do przyjęcia każdej złożonej mu oferty; w szczególności składający ofertę winien liczyć się z możliwością odmowy przyjęcia oferty naruszającej politykę cenową **Darmar soft s.c.** czy stosowany przez niego cennik lub wymogi techniczne; składając ofertę oferent oświadcza tym samym, że zapoznał się przed jej złożeniem z treścią postanowień niniejszego Regulaminu i akceptuje je w całości bez zastrzeżeń;
 - c. poprzez przyjęcie oferty od **Darmar soft s.c.** przez podmiot, któremu **Darmar soft s.c.** ją złożył, w szczególności w drodze złożenia zamówienia przez ten podmiot. Podmiot ten przyjmując ofertę oświadcza tym samym, że zapoznał się przed jej przyjęciem z treścią postanowień niniejszego Regulaminu i akceptuje je w całości bez zastrzeżeń.

W sytuacjach opisanych w pkt. b. i c. zakup licencji programu lub zakup wsparcia technicznego następuje na podstawie podpisanego skanu zamówienia, po którego złożeniu i przyjęciu **Darmar soft s.c.** wystawia na rzecz Klienta fakturę pro-forma. Po uiszczeniu pełnej kwoty należności **Darmar soft s.c.** wystawia na rzecz Klienta fakturę VAT oraz przesyła mu, w przypadku zakupu licencji, licencję w formie elektronicznej.
3. W przypadku określonym w pkt 2 powyżej odpowiednio umowa lub inny dokument oraz niniejszy Regulamin kształtują prawa i obowiązki Stron w zakresie nimi określonymi, składając się łącznie na treść Umowy. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa jest o Umowie należy więc przez to rozumieć dany ww. dokument wraz niniejszym Regulaminem.
4. Umowa określa w szczególności: przedmiot; liczbę dostępów (jeżeli nie wskazano liczby dostępów, to oznacza to, iż chodzi o jeden jednoczesny dostęp); okres wsparcia technicznego; wynagrodzenie **Darmar soft s.c.**
5. O przedmiocie Umowy decyduje jej treść, a jeżeli Strony nie podpisały dokumentu o nazwie umowa lub o analogicznej nazwie - faktura VAT wystawiona przez **Darmar soft s.c.** decyduje o przedmiocie Umowy.
6. O ile Strony zgodnie nie postanowiły inaczej, **Darmar soft s.c.** nie realizuje żadnych innych świadczeń na rzecz Klienta aniżeli opisane w Umowie i niniejszym Regulaminie.
7. Nie można domniemywać obowiązku realizacji przez **Darmar soft s.c.** jakichkolwiek innych świadczeń na rzecz Klienta niż określone w niniejszym Regulaminie.

§ 5

Zakres udzielanego wsparcia

1. **Darmar soft s.c.** zobowiązuje się w **Okresie wsparcia technicznego** dostarczać informacje o dokonanych przez siebie aktualizacjach **Programu**.
- 

2. **Darmar soft s.c.** zobowiązuje się w **Okresie wsparcia technicznego** dostarczać **Klientowi** aktualizacje **Programu** związane z jego rozwojem oraz utrzymaniem w zgodności z obowiązującymi przepisami.
3. **Darmar soft s.c.** zobowiązuje się w **Okresie wsparcia technicznego** do usunięcia zgłoszonych usterek **Programu** lub niezgodności **Programu** wynikających z przepisów.
4. **Darmar soft s.c.** zobowiązuje się w **Okresie wsparcia technicznego** do udzielania odpowiedzi na pytania **Klienta** dotyczące funkcjonalności **Programu** oraz pomaga rozwiązywać zgłaszane problemy występujące podczas jego użytkowania.

§ 6

Licencja

1. **Darmar soft s.c.** na dostarczone w czasie **Okresu wsparcia technicznego** aktualizacje **Programu** udziela **Klientowi** licencji do korzystania z **Programu** na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na jednym komputerze dla **Wersji jednostanowiskowej** oraz na dowolnej ilości komputerów w ramach informatycznej infrastruktury przedsiębiorstwa dla **Wersji sieciowej**.
2. Powyższa licencja zostaje udzielona na polach eksploatacji określonych w Art. 74 ust. 4 pkt. 1 i pkt. 2 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 1231 z późn. zm.).
3. Z zastrzeżeniem art. 75 ust. 2 i ust. 3 Prawa autorskiego, Klient nie ma w szczególności prawa: dekompilować ani deasemblować całości lub którejkolwiek części **Programu**; dokonywać czynności tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w **Programie**; usuwać błędów lub innych wad czy usterek **Programu**; rozpowszechniać, w tym użyczać ani wynajmować **Programu** jego kopii; rozpowszechniać, w tym udostępniać osobom trzecim treści zawartych w **Programie**, które stanowią przedmiot praw z tytułu Prawa autorskiego lub niniejszego Regulaminu przysługujących **Darmar soft s.c.**
4. **Klient** nie jest uprawniony do udzielania lub odstępowania licencji i sublicencji osobom trzecim. Żadnego postanowienia niniejszego Regulaminu nie można interpretować niezgodnie ze zdaniem pierwszym.
5. **Klient** może korzystać z **Programu** tylko w takim zakresie, w jakim jego uprawnienia zostały określone w Umowie i niniejszym Regulaminie. Nie można domniemywać innych uprawnień do korzystania z **Programu** czy prawa do innych świadczeń aniżeli zostały określone w Umowie i niniejszym Regulaminie.
6. Czas trwania licencji jest nieokreślony, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
7. Powyższa licencja może być rozwiązana przez **Darmar soft s.c.** w każdym czasie w razie naruszenia warunków korzystania z **Programu**. Ponadto w przypadku istotnej zmiany warunków związanych z własnością bądź finansowaniem **Programu**, **Darmar soft s.c.** zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia udzielonej licencji ze skutkiem na koniec **Okresu wsparcia technicznego**.

§ 7

Warunki udzielenia wsparcia

1. **Darmar soft s.c.** w celu sprawnej realizacji usługi wsparcia tworzy bazę danych **Klientów** uprawnionych do korzystania z usługi wsparcia technicznego, zawierającą nazwę **Klienta**, imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail upoważnionych do kontaktów przedstawicieli **Klienta**.
2. **Darmar soft s.c.** zobowiązuje się w **Okresie wsparcia technicznego** do udzielania wsparcia technicznego w zakresie eksploatacji **Programu** poprzez internetowy **Serwis wsparcia technicznego** oraz korespondencję email.
3. **Darmar soft s.c.** zobowiązuje się do rozwoju **Programu** w celu utrzymania zgodności z obowiązującymi przepisami, rozszerzania jego funkcjonalności oraz usunięcia ewentualnych błędów.

§ 8

Zasady udzielania wsparcia

1. **Darmar soft s.c.** udziela wsparcia technicznego zdalnie 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę 365 dni w roku w **Serwisie wsparcia technicznego** lub poprzez adres e-mail biuro@darmarsoft.pl. Wyłączone jest udzielanie wsparcia w siedzibie **Klienta**.
2. **Darmar soft s.c.** przyjmuje uwagi od Klienta za pośrednictwem **Serwisu wsparcia technicznego** lub poprzez adres e-mail biuro@darmarsoft.pl lub w nagłych sprawach telefonicznie pod numer 601 764 674 Dariusz Bukowski, 508 108 073 Marcin Słomiński oraz zobowiązuje się zgłosić **Klientowi** każdą zmianę danych kontaktowych.
3. **Darmar soft s.c.** udostępnia aktualizacje **Programu** jako link w powiadomieniu o nowej wersji programu wysyłanego pocztą elektroniczną do **Klienta** oraz w **Serwisie wsparcia technicznego** wraz z opisem instalacji oraz wykazem zmian.
4. **Klient** podczas dokonywania zgłoszenia problemu zobowiązany jest do podania danych obejmujących numer wersji Programu oraz opisu problemu.
5. **Klient**, który nie korzysta osobiście ze wsparcia technicznego, obowiązany jest do wyznaczenia do kontaktów z serwisem wsparcia technicznego osoby odpowiedzialne posiadające wystarczającą wiedzę techniczną i merytoryczną dotyczącą użytkowanego **Programu**, aby możliwa była efektywna komunikacja techniczna.
6. Usługą wsparcia technicznego nie są objęte:
 - a. szkolenia z zakresu obsługi **Programu**,
 - b. zmiany funkcjonalności **Programu** wg indywidualnych potrzeb **Klienta**,
 - c. rozszerzenia funkcji **Programu** lub dokonywanie w nim zmian na życzenie **Klienta**,
 - d. wprowadzanie zmian lub modyfikacji w siedzibie **Klienta**,
 - e. doradztwo niezwiązane z funkcjonowaniem **Programu** w szczególności prawne i podatkowe, jak również związane z prowadzoną przez **Klienta** działalnością.


§ 9

Warunki techniczne

Kontakt z Klientem odbywa się z wykorzystaniem usług zewnętrznych operatorów sieciowych z którymi **Darmar soft s.c.** ma zawartą umowę powierzenia danych osobowych. W związku z tym **Darmar soft s.c.** nie zapewnia, że dostęp do oferowanych środków łączności będzie nieprzerwany i nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w łączności telefonicznej lub elektronicznej spowodowane przyczynami niezależnymi lub przyczynami, których nie można uniknąć bez poniesienia dodatkowych kosztów. w szczególności dotyczy to przerw i zakłóceń w prawidłowym działaniu zewnętrznych połączeń i urządzeń telekomunikacyjnych.

§ 10

Ograniczenia

1. Udzielenie **Klientowi** wsparcia technicznego:
 - a. nie stanowi potwierdzenia jakiegokolwiek odpowiedzialności (bądź zaciągnięcia zobowiązania przez) **Darmar soft s.c.** względem Klienta za sprzedane mu produkty, w szczególności nie stanowi choćby pośredniego potwierdzenia jakiegokolwiek jego wady czy usterki,
 - b. nie skutkuje powstaniem żadnych uprawnień względem **Darmar soft s.c.** ani osób trzecich, w szczególności nie stanowi gwarancji czy innej formy zapewnienia, że przedstawione w ramach wsparcia technicznego zalecenie doprowadzi do rozwiązania zagadnienia technicznego w sposób odpowiadający oczekiwaniom **Klienta**, ani też nie stanowi przyjęcia
- 

notyfikacji wady lub zgłoszenia reklamacyjnego (roszczenia wynikającego z rękojmi bądź gwarancji) dotyczących produktu.

2. Usługi świadczone w zakresie wsparcia technicznego stanowią umowę starannego działania w określonych niniejszym regulaminem granicach i nie są umową zapewniającą osiągnięcie jakiegokolwiek rezultatu. w szczególności **Darmar soft s.c.** nie gwarantuje, że wsparcie techniczne będzie spełniać wymagania lub oczekiwania Klienta.
3. **Darmar soft s.c.** nie ponosi wobec Klienta lub osób trzecich odpowiedzialności za uszkodzenia, zniszczenia, straty, utracone korzyści lub nieosiągnięte zyski bądź inne spodziewane korzyści, ew. koszty wykonania napraw lub dokonania innych czynności o podobnym charakterze bądź za jakiegokolwiek inne szkody czy inne niekorzystne następstwa pozostające w związku z zastosowaniem się do udzielanych w ramach wsparcia zaleceń, których wykorzystywanie odbywa się wyłącznie na zasadzie dobrowolności. Powyższe dotyczy odpowiednio braku odpowiedzialności **Darmar soft s.c.** za przerwę w świadczeniu usługi wsparcia technicznego.
4. **Darmar soft s.c.** nie bierze odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody spowodowane dla **Klienta** lub osób trzecich spowodowane wykorzystaniem **Programu** w jakikolwiek sposób niezgodny z istniejącą dokumentacją lub z warunkami niniejszego regulaminu.
5. **Darmar soft s.c.** ma prawo odmówić udzielania wsparcia technicznego lub odstąpić od udzielania wsparcia technicznego, w szczególności gdy:
 - a. **Klient** nie dostarcza informacji, które zostały uznane przez **Darmar soft s.c.** za niezbędne dla realizacji wsparcia,
 - b. dalsze postępowanie (zalecenie) w kontekście przedstawionego zagadnienia technicznego zostało już wskazane, bądź stało się w ocenie **Darmar soft s.c.** bezprzedmiotowe lub bezcelowe,
 - c. Klient narusza postanowienia niniejszego regulaminu.

§ 11

Poufność

1. Wsparcie techniczne **Darmar soft s.c.** świadczone na rzecz **Klienta** ma charakter poufny.
2. Wykorzystywanie wiedzy specjalistycznej uzyskanej w ramach wsparcia dopuszczalne jest wyłącznie w zakresie związanym z indywidualnym użytkowaniem tego **Programu** przez **Klienta**.
3. Zarówno **Darmar soft s.c.** jak i **Klient** zobowiązuje się niniejszym do nieprzekazywania, nieujawniania oraz niewykorzystywania informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej strony. Przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się nieujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, handlowe, osobowe lub organizacyjne przedsiębiorstwa, co do których strona umowy podjęła niezbędne działania w celu zachowania ich poufności.

§ 12

Przetwarzanie danych osobowych

1. **Klient** w celu realizacji usług wsparcia technicznego wyraża zgodę na przetwarzanie przez **Darmar soft s.c.** danych osobowych swoich przedstawicieli takich jak: imię i nazwisko, numer telefonu, adres IP/MAC oraz adres e-mail. Podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust 1 pkt b 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, RODO) (Dz.U.UE.L.2016.119.1).
2. Przetwarzanie danych następować będzie w celu realizacji wsparcia technicznego do dnia obowiązywania **Okresu wsparcia technicznego**, a po jego zakończeniu przez okres niezbędny do

F 11

prawnie uzasadnionego dochodzenia roszczeń, zabezpieczenia praw **Darmar soft s.c.** lub wykonania obowiązków nałożonych przez przepisy prawa.

3. Dane osobowe **Klienta** przetwarzane będą osobiście przez **Darmar soft s.c.** z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w odpowiednich przepisach. Niezależnie od tego odbiorcami danych mogą być podmioty za pomocą bądź, za pośrednictwem których **Darmar soft s.c.** realizuje cele, o których mowa w ust. 2.
4. Klient posiada prawo dostępu do swoich danych przekazanych w ramach usługi wsparcia technicznego, do ich poprawiania, żądania ich sprostowania, o ile są nieprawidłowe, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawo do przenoszenia swoich danych. Ponadto **Klient** ma prawo do wniesienia skargi do odpowiedniego organu nadzorczego.
5. **Darmar soft s.c.** może przetwarzać dane osobowe w trakcie czynności konserwacyjnych (po zawarciu umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych lub akceptacji regulaminu powierzenia danych osobowych) udostępnione mu przez **Klienta** wyłącznie w celu prawidłowej realizacji przedmiotu niniejszej umowy. Udostępnione dane powinny być zaszyfrowane, a hasło do ich rozszyfrowania powinno zostać podane innym kanałem informacyjnym. Zleceniobiorca oświadcza, że udostępnione dane osobowe są szczególnie chronione i zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych, z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, wymaganych obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016). Jako osoby solidarnie odpowiedzialne z tytułu ochrony danych osobowych **Darmar soft s.c.** wskazuje właściciele spółki cywilnej Darmar soft s.c. D. Bukowski, M. Słomiński Dariusza Bukowskiego i Marcina Słomińskiego.

§ 13

Zmiana regulaminu / Postanowienia końcowe

1. **Darmar soft s.c.** uprawniony jest do jednostronnej zmiany niniejszego regulaminu.
2. Każda zmiana niniejszego regulaminu opatrzona jest datą jej wejścia w życie, co następuje z chwilą jej opublikowania na stronie internetowej **Darmar soft s.c.** Zmiany regulaminu stosuje się do usług wsparcia wznawianych po dniu ich wejścia w życie. Zmiany regulaminu nie odnoszą skutku w odniesieniu do usług świadczonych przed ich wejściem w życie.
3. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.

Podpisy współników

Dariusz Bukowski
Marcin Słomiński