

## MIESZCZANIN

ogłasza i podaje do publicznej wiadomości, na podstawie art. 384 i n. kodeksu cywilnego

### REGULAMIN USŁUG SERWISOWYCH I SZKOLENIOWYCH

#### (POPZEDNIO REGULAMIN USŁUG SERWISOWYCH)

z dnia 14 lutego 2013 r. zmieniony w dniu 6 grudnia 2022 r.

#### Rozdział 1. Postanowienia ogólne

##### § 1.

W sprawach nieuregulowanych tym regulaminem stosuje się postanowienia Ogólnych Warunków Sprzedaży produktów i usług firmy MIESZCZANIN – zwanych dalej OWS i przepisy w nich wskazane, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.

##### § 2.

Niniejszy regulamin – zwany dalej regulaminem – został ustalony na podstawie art. 384 i nast. Kodeksu cywilnego. Jeżeli usługa świadczona na podstawie regulaminu polega w całości lub części na udostępnieniu lub przetwarzaniu bazy danych, pobieraniu lub wykorzystywaniu w inny sposób danych z bazy danych w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych – to stosuje się do takiej usługi także przepisy tej ustawy. Regulaminu nie stosuje się do czynności i usług, których świadczenie wynika z uprawnień z tytułu gwarancji, o których mowa m. in. w Warunkach Gwarancji programów komputerowych.

##### § 3.

Użyte w regulaminie w różnej formie określenia oznaczają:

- Firma MIESZCZANIN – firma MIESZCZANIN INFORMATYKA Sp. z o.o. działająca pod nazwą handlową MIESZCZANIN, pełne dane w nagłówku regulaminu,
- zgłoszenie dostępu do usługi serwisowej lub szkoleniowej – żądanie wykonania zgodnie z regulaminem lub umową określonej usługi serwisowej lub szkoleniowej skierowane przez Usługobiorcę do firmy Mieszczanin złożone poprzez wydzieloną część strony internetowej – zgłoszenia w Strefie Klienta lub bezpośrednio z poziomu programu komputerowego pakietu EZN,
- Usługobiorca – kontrahent firmy Mieszczanin, nie będący zarazem konsumentem w rozumieniu odrębnych przepisów,
- konsultacja techniczna – ogół porad, instrukcji, zaleceń itp. udzielonych przez pracowników firmy Mieszczanin dotyczących tego, jakie czynności Usługobiorca powinien wykonać, aby uzyskać pożądaną stan programu komputerowego wskazanego w zgłoszeniu dostępu do usługi serwisowej, o ile taki stan jest zgodny z dokumentacją użytkownika tego programu komputerowego – ale także ustalanie stanu faktycznego oraz definiowanie problemu serwisowego, z którym Usługobiorca zwrócił się do firmy Mieszczanin,
- dane – elementy treści programu komputerowego bądź elementy przez niego przetwarzane,
- analiza danych – wykonywane przez firmę Mieszczanin czynności analizy kopii danych, dostarczonych przez Usługobiorcę firmie Mieszczanin,
- usługa serwisowa – ustalony regulaminem lub umową odpłatny sposób świadczenia konsultacji technicznej i analizy danych, usług indywidualnych
- usługa szkoleniowa – ustalony regulaminem lub umową odpłatny sposób świadczenia szkoleń: indywidualnych (osobiście lub zdalnie), grupowych, webinarów,
- jednostka opieki serwisowej – każde rozpoczęte

30 minut konsultacji technicznych, analizy danych Usługobiorcy,

- usługi indywidualne – inne usługi serwisowe, uzgodnione między Usługobiorcą i Firmą Mieszczanin nieopisane szczegółowo w niniejszym regulaminie,
- pozostałe określenia – zgodnie z definicjami z OWS.

##### § 4.

Firma Mieszczanin świadczy usługi serwisowe w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy poszczególnych działów opublikowanych na stronie internetowej, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy i dni wolnych od pracy w firmie Mieszczanin, wskazanych z wyprzedzeniem w serwisie internetowym firmy Mieszczanin.

#### Rozdział 2.

##### Rodzaje i forma świadczenia usług serwisowych i szkoleniowych

##### § 5.

- Firma Mieszczanin świadczy w oparciu o zgłoszenie dostępu do usługi serwisowej lub szkoleniowej następujące rodzaje usługi:
  - usługi serwisowe,
  - konsultacje techniczne,
  - analizę danych,
  - usługi indywidualne.
- Usługi szkoleniowe:
  - szkolenia indywidualne (osobiste lub zdalne),
  - szkolenia grupowe,
  - webinaria.
- Firma Mieszczanin świadczy usługi w oparciu o zgłoszenie dostępu usługi serwisowej lub szkoleniowej w następującej formie:
  - poprzez sieć komputerową,
  - poprzez sieć internetową poprzez zdalny dostęp do oprogramowania Usługobiorcy,
  - poprzez sieć telefoniczną,
  - poprzez wizytę osobistą,
  - poprzez szkolenie grupowe (tj. adresowane do wybranej grupy Usługobiorców) organizowane w miejscu wskazanym przez firmę Mieszczanin.
- Rodzaj i forma realizowanej usługi serwisowej lub szkoleniowej ustalana jest przez firmę Mieszczanin w oparciu o charakter poszczególnych usług, ustalenia z Usługobiorcą oraz inne okoliczności. Firma Mieszczanin jest uprawniona do zmiany wymienionej w ust. 2 formy świadczenia usługi serwisowej lub szkoleniowej z zastrzeżeniem, że jeśli zmiana taka zgodnie z obowiązującym cennikiem pociągałaby za sobą zwiększenie ceny usługi to podwyższenie ceny musi zostać uprzednio zaakceptowane przez Usługobiorcę w formie pisemnej lub elektronicznej (dokumentowej).
- Firma Mieszczanin może w drodze odrębnych ustaleń, a w szczególności w drodze zmiany tego regulaminu, regulaminu specjalnego lub odrębnej umowy (zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności, na formularzu dostarczonej przez firmę Mieszczanin) określić inny rodzaj usługi świadczonej drogą elektroniczną niż wymienione powyżej lub inny sposób świadczenia usług objętych tym Regulaminem, a także zakres i formę usługi świadczonej bezpośrednio U Usługobiorcy.

##### § 6.

Wyciąg z aktualnego cennika usług dostępny jest w serwisie internetowym firmy Mieszczanin poprzez wydzieloną część strony internetowej w Strefie Klienta dla użytkowników załogowanych. W taki sam sposób ogłaszane będą zmiany tego cennika. Dla użytkowników niezalogowanych informacja o cenach usług zawarta będzie w indywidualnie przygotowanej ofercie firmy Mieszczanin. Ceny usług indywidualnych i usług szkoleniowych nieobjęte w w/w cenniku wyceniane są indywidualnie w zależności od ich charakteru, złożoności i formy ich świadczenia.

#### Rozdział 3.

##### Warunki świadczenia usług serwisowych

##### § 7.

- Usługi serwisowe mogą być świadczone w jednej z następujących opcji:
  - serwisu na żądanie,
  - opieki serwisowej,
  - serwisu doraźnego,
  - innej, na podstawie odrębnej umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności, na formularzu dostarczonej przez firmę Mieszczanin.
- Domyślną opcją świadczenia usług serwisowych jest serwis na żądanie, chyba że:
  - Usługobiorca zawarze umowę opieki serwisowej,
  - jeżeli w ocenie Firmy Mieszczanin po stronie Usługobiorcy wystąpi brak należytego współdziałania w toku świadczenia usług serwisowych, Firma Mieszczanin jest uprawniona do świadczenia usług serwisowych wyłącznie w trybie serwisu doraźnego o czym zawiadomi Usługobiorcę w formie dokumentowej/elektronicznej.
- Jeśli Usługobiorca, poprzez wydzieloną część strony internetowej – Strefę Klienta, nie wskaże inaczej, Strony uznają za uprawnione do zgłaszania dostępu do usług serwisowych wszystkie osoby, którym Usługobiorcy nadał (i nie wycofał) w programie *Centrala* dostęp do programów firmy Mieszczanin.

##### § 8.

Serwis na żądanie polega na tym, że:

- wskazane przez Usługobiorcę osoby mogą dokonywać nieograniczonej liczby zgłoszeń dostępu do usług serwisowych oraz
- zapłata ceny za świadczenie usług serwisowych następuje odrębnie lub łącznie, według uznania firmy Mieszczanin, za każdą wykonaną usługę serwisową oraz
- cena każdej usługi serwisowej jest ustalona w cenniku Firmy Mieszczanin obowiązującym w chwili dokonywania poszczególnych zgłoszeń dostępu do usługi.

##### § 9.

- Opieka serwisowa to limitowany pakiet jednostek opieki serwisowej do wykorzystania w czasie obowiązywania umowy stałej aktualizacji oprogramowania. Zasady waloryzacji opłaty abonamentowej oraz okres wypowiedzenia pokrywają się z zasadami dotyczącymi usługi stałej aktualizacji oprogramowania opisanymi w Regulaminie stałej aktualizacji. W przypadku jej wypowiedzenia firma Mieszczanin dokona proporcjonalnego (do liczby abonamentów opłaconych

- w danym roku kalendarzowym) pomniejszenia dostępnego pakietu usług serwisowych.
- 2) Umowa opieki serwisowej jest limitowana za pomocą jednostek opieki serwisowej rozliczanych w ramach danego roku kalendarzowego. Niewykorzystane jednostki opieki serwisowej nie przechodzą na kolejny rok kalendarzowy. Maksymalna liczba jednostek opieki serwisowej wynosi 10 tygodniowo. Konsultacje techniczne po przekroczeniu tego limitu są płatne według standardowego cennika, chyba, że strony inaczej i zgodnie postanowią w formie pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności, na formularzu dostarczonym przez firmę Mieszczanin.
- 3) Firma Mieszczanin może zaoferować opiekę serwisową w formie jednorazowego pakietu jednostek do wykorzystania w okresie wskazanym w ofercie. Zapłata ceny za pakiet jednostek za okres jej świadczenia następuje z góry.

#### § 10.

Serwis doraźny polega na tym, iż każda usługa serwisowa jest świadczona na podstawie odrębnej umowy, tj. wymaga złożenia przez Usługobiorcę odrębnego zamówienia wiążącego (do zawarcia lub zmiany takiej umowy wymagana jest forma pisemna lub dokumentowa na formularzu dostarczonym przez firmę Mieszczanin), a jej cena ustalona jest w odpowiednim cenniku obowiązującym w chwili zawarcia umowy.

### Rozdział 4.

#### Warunki świadczenia usług szkoleniowych

#### § 11.

Usługi szkoleniowe mogą być świadczone w jednej z następujących opcji:

- szkolenia osobiste, realizowane w miejscu ustalonym przez strony (siedziba Firmy Mieszczanin, inne miejsce ustalone przez strony lub w formie zdalnej za pomocą połączenia internetowego),
- szkolenia grupowe, realizowane w miejscu i czasie określonym przez firmę Mieszczanin,
- webinaria – zdalne szkolenia, realizowane za pomocą połączenia internetowego.

#### § 12.

Chęć uczestnictwa w szkoleniu Usługobiorca zgłasza przez wydzieloną do tego część strony w Strefie Klienta, jednocześnie potwierdzając, że akceptuje niniejszy Regulamin, oraz odrębnie wskazane zasady przeprowadzenia danego szkolenia.

#### § 13.

- Zasady zamawiania i rozliczania usług szkoleniowych osobistych:
  - zamówienie szkolenia odbywa się na podstawie odrębnej umowy / zamówienia,
  - cena każdej usługi szkoleniowej ustalana jest przez strony indywidualnie na podstawie oferty i zamówienia z uwzględnieniem:
    - ryczałtu za dojazd,
    - ryczałtu za nocleg,
    - czasu szkolenia według ilości godzin pracy pracownika firmy Mieszczanin z zastrzeżeniem, że w zależności od jego charakteru oferta może zawierać wycenę według dni (przez dzień szkolenia strony rozumieją maksymalnie 7 godzin pracy pracownika firmy Mieszczanin).
- Cykliczne wizyty konsultanta, ustalone są odrębną umową i rozliczane według ustalonej ceny.
- Inne elementy związane z zasadami świadczenia usług szkoleniowych:
  - szkolenie osobiste realizowane jest w zakresie tematycznym ustalonym zgodnie z umową/formularzem zamówienia,
  - przed pierwszą wizytą szkoleniową Konsultanta Firmy Mieszczanin dotyczącą danego modułu wymagane jest zakończenie procesu instalacji

modułu oraz wszystkich dostępnych aktualizacji tego modułu na dzień wizyty, co najmniej w zakresie stanowisk pracy, na których ma być uruchomiony moduł, którego wdrożenie jest przedmiotem danej wizyty,

- z uwagi na prowadzone przy pierwszym uruchomieniu nieodwracalne definiowanie kreatora ustawień początkowych, wykonanie jakichkolwiek działań w tym zakresie przez Usługobiorcę bez konsultacji z firmą Mieszczanin może spowodować błędną parametryzację systemu, której ewentualna korekta przez konsultanta firmy Mieszczanin odbywa się na podstawie odrębnego, płatnego zlecenia,
- w celu zwiększenia efektywności wizyt szkoleniowych Usługobiorca przekazuje firmie Mieszczanin na piśmie lub mailowo nie później niż cztery dni robocze przed ustalonym terminem danej wizyty szkoleniowej swoje pytania związane z tematem planowanego szkolenia, jeśli w jego ocenie mogłoby to skutkować niezrealizowaniem zaplanowanej na daną wizytę tematyki szkolenia,
- na zakończenie cyklu szkoleń i wdrożenia poszczególnych modułów podpisywany jest protokół potwierdzający (udokumentowane w Kartach Obsługi Klienta lub w ewidencji prowadzonej w Systemie Zgłoszeń po każdej zrealizowanej zdalnie części szkolenia) wykonane prace wdrożeniowe.

#### § 14.

Szkolenie grupowe świadczone jest w miejscu wskazanym przez firmę Mieszczanin, przy czym może być realizowane zdalnie lub w siedzibie Firmy Mieszczanin lub w innym miejscu odpowiednim do realizacji szkoleń grupowych (hotele, sale konferencyjne).

- Czas trwania szkolenia jest ustalany każdorazowo z uwzględnieniem specyfiki tematyki danego szkolenia. Godziny ustalane są przez firmę Mieszczanin lub w przypadku szkolenia grupowego w siedzibie Klienta - na podstawie odrębnych ustaleń/umowy.
  - szkolenie dotyczy określonej tematyki, brak jest możliwości omawiania w trakcie szkolenia innych zagadnień poza tematami wskazanymi jako przedmiot szkolenia,
  - Wynagrodzenie za szkolenie rozliczane jest zgodnie z ceną podaną w formularzu rejestracyjnym na wydzielonej części strony w Strefie Klienta lub na podstawie umowy/ zlecenia.

#### § 15.

Webinarium, to szkolenie realizowane za pomocą narzędzi zdalnych, które m.in.:

- realizowane jest na odległość, poprzez połączenie internetowe z prowadzącym szkolenie konsultantem,
- uczestnictwo w szkoleniu wymaga rejestracji przez wydzieloną część w Strefie Klienta zgodnie z § 14 tego Regulaminu oraz posiadania narzędzi do połączenia zdalnego zgodnie z Ogólnymi Wymaganiami Sprzętowymi,
- szkolenie rozliczane jest zgodnie z ceną podaną w formularzu rejestracyjnym na wydzielonej części strony w Strefie Klienta,
- cena za uczestnictwo w webinarium określona jest w formularzu zamówienia i wynika z ilości osób zapisanych przez Usługobiorcę na webinarium, z uwzględnieniem treści § 16.

#### § 16.

- Zgłoszenie udziału w szkoleniu w Strefie Klienta zobowiązuje Usługobiorcę do zapłaty wskazanej w zamówieniu ceny za udział w webinarium.
- Rezygnacja z usługi szkoleniowej może być dokonana wyłącznie poprzez złożenie rezygnacji przez Strefę Klienta w wydzielonej części strony. Rezygnacja nie może zostać złożona później niż do dnia określonego w formularzu zgłoszenia uczestnictwa, w innym przypadku Usługobiorca będzie zobowiązany do zapłaty

wskazanej w zamówieniu ceny.

- W przypadku, w którym z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy nie odbędzie się szkolenie osobiste realizowane w ustalonym przez strony miejscu innym niż siedziba firmy Mieszczanin, Usługobiorca który nie dokonał rezygnacji zgodnie z pkt. 2 zobowiązany jest do pokrycia ceny za szkolenie określonej w pkt. 1.

#### § 17.

- Usługa serwisowa lub szkoleniowa jest świadczona po dokonaniu przez Usługobiorcę zgłoszenia dostępu do niej lub odpowiednio: złożenia zamówienia/ zawarcia umowy.
- Zgłoszenie dostępu do usługi serwisowej zawiera:
  - nazwę Usługobiorcy,
  - imię i nazwisko osoby dokonującej zgłoszenia,
  - opis zagadnienia będącego przedmiotem usługi,
  - adres mailowy, na, który zostanie przesłane zaproszenie na szkolenie,
  - numer telefonu do kontaktu z Usługobiorcą,
  - w przypadku szkoleń i webinarów: liczba uczestników wraz z danymi wymaganymi w formularzu zgłoszenia.

Firma Mieszczanin może wstrzymać się ze świadczeniem usługi serwisowej lub szkoleniowej do czasu uzyskania od Usługobiorcy niebudzącego wątpliwości potwierdzenia zgłoszenia dostępu do usługi serwisowej lub szkoleniowej lub uregulowania zaległości płatniczej w związku z daną usługą lub spełnienia wymagań sprzętowych zgodnie z Ogólnymi Wymaganiami Sprzętowymi, a nadto w przypadku:

- braku pełnych informacji składających się na zgłoszenie dostępu do usługi serwisowej lub szkoleniowej lub
- wątpliwości odnośnie prawdziwości danych podanych w zgłoszeniu dostępu do usługi serwisowej lub szkoleniowej lub
- wątpliwości czy osoba dokonująca zgłoszenia dostępu do usługi serwisowej lub szkoleniowej jest do tego uprawniona lub
- zaległości płatniczych Usługobiorcy za uprzednio wykonane usługi serwisowe lub szkoleniowe lub
- niespełnienia przez Usługobiorcę wymagań wskazanych w Ogólnych Wymaganiami Sprzętowych lub nieposiadania narzędzi do połączenia zdalnego.

#### § 18.

- Jeśli świadczenie usługi serwisowej zgodnie z treścią zgłoszenia dostępu do usługi serwisowej wymaga analizy danych, firma Mieszczanin poinformuje o tym Usługobiorcę.
- W przypadkach opisanych w pkt 1 za dzień otrzymania zgłoszenia dostępu do usługi serwisowej uważa się dzień otrzymania kopii danych i poinformowania o jej wysyłce firmę Mieszczanin poprzez wydzieloną część strony internetowej – Zgłoszenia w Strefie Klienta.
- Kopia danych winna być wykonana przez program Centrala i dostarczona firmie Mieszczanin poprzez sieć internetową (na serwer firmy Mieszczanin).

### Rozdział 5.

#### Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług serwisowych i szkoleniowych

#### § 19.

Świadczenie usług serwisowych i szkoleniowych jest zawierane, zmieniane i rozwiązywane przez strony na warunkach przewidzianych w OWS z zastrzeżeniem postanowień tego Regulaminu, a w szczególności tego rozdziału.

#### § 20.

- Zamówienie usługi serwisowej lub szkoleniowej jest równoczesnym potwierdzeniem zawarcia umowy.
- Zamówienie sporządzone poprzez wydzieloną część strony internetowej – Strefę Klienta lub poprzez prawidłowe (kompletne) wypełnienie formularza zamówienia opublikowanego na stronie internetowej, uważa się za wiążące, jeśli w przeznaczonych do tego rubrykach Usługobiorcy nie zamieścił uwag, pytań lub zastrzeżeń.

Usługa serwisowa, której jednym z elementów jest ingerencja w bazę danych Usługobiorcy, wymaga złożenia odrębnego zamówienia poprzez wydzieloną część strony internetowej – Zgłoszenia w Strefie Klienta lub w innej wskazanej przez firmę Mieszczanin formie.

#### § 21.

Rozwiązanie umowy o świadczenie usług serwisowych i usług szkoleniowych następuje na warunkach przewidzianych w Ogólnych Warunkach Sprzedaży.

#### § 22.

Zawarcie umowy o świadczenie usług serwisowych i usług szkoleniowych jest równoznaczne z akceptacją bez zastrzeżeń tego Regulaminu i akceptacją bez zastrzeżeń Ogólnych Warunków Sprzedaży, o ile inaczej nie stanowią postanowienia odrębnej umowy. Do zawarcia lub zmiany takiej umowy wymagana jest forma pisemna lub dokumentowa pod rygorem nieważności na formularzu dostarczonym przez firmę Mieszczanin.

### Rozdział 7.

#### Tryb postępowania reklamacyjnego

#### § 23.

Postępowanie reklamacyjne odbywa się poprzez złożenie przez Usługobiorcę reklamacji poprzez wydzieloną część strony internetowej – zgłoszenia w Strefie Klienta.

#### § 24.

Reklamacja powinna być przesłana nie później niż 5 dnia roboczego od dnia wykonania usługi serwisowej lub szkoleniowej. Reklamacja złożona po tym terminie nie będzie uwzględniona.

#### § 25.

Treść reklamacji powinna zawierać odpowiednio:

- 1) Dla usług serwisowych i szkoleń osobistych powinna zawierać:
  - a) nazwę usługi i datę jej wykonania,
  - b) opis reklamowanej wady usługi,
  - c) czas wystąpienia wady.
- 2) Dla usług szkoleń grupowych i webinarium reklamacja przyjęta zostanie do rozpatrzenia wyłącznie, gdy Usługobiorca po zakończonym szkoleniu / webinarium, wypełni formularz oceny szkolenia.
- 3) Zgłaszający reklamację jest zobowiązany drogą telefoniczną lub / i mailową (stosownie do wskazań Firmy Mieszczanin) udzielić firmie Mieszczanin dodatkowych informacji dotyczących wykrytej wady usługi.

#### § 26.

- 1) Firma Mieszczanin rozpatrzy reklamację usług serwisowych lub szkoleniowych nie później niż 14 dnia kalendarzowego od dnia jej otrzymania i prześle odpowiedź poprzez wydzieloną część strony internetowej – zgłoszenia w Strefie Klienta – brak odpowiedzi nie oznacza uznania reklamacji.
- 2) W przypadku uznania reklamacji dotyczącej wady usługi serwisowej firma Mieszczanin usunie wadę według własnego uznania także np. poprzez obniżenie ceny danej usługi

### Rozdział 8.

#### Zasady ochrony danych w związku ze świadczeniem usług serwisowych i szkoleniowych

#### § 27.

Firma Mieszczanin przetwarza informacje, w tym dane osobowe, uzyskane w związku ze świadczeniem usługi serwisowej lub szkoleniowej zgodnie z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży oraz zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych.

### Rozdział 9. Postanowienia końcowe

#### § 28.

Zmiana Regulaminu, w tym zmiana jego nazwy, ogłoszona zostaje poprzez serwis internetowy firmy Mieszczanin dnia 9 grudnia 2022 r. i stosowana jest do wszystkich umów których dotyczy Regulamin, zawartych od dnia jej ogłoszenia. Dla umów zawartych do dnia ogłoszenia o zmianie Regulaminu, zmiana ta wchodzi w życie po zawiadomieniu Zamawiającego o tej zmianie poprzez serwis internetowy firmy Mieszczanin, jeżeli Zamawiający nie wypowie umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.

W imieniu spółki

**MIESZCZANIN INFORMATYKA Sp. z o.o.**

**Zarząd:**

Michał Mieszczanin – Prezes Zarządu  
Mateusz Mieszczanin – Członek Zarządu  
Jakub Mieszczanin – Członek Zarządu