

MIESZCZANIN

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

WARUNKI GWARANCJI PROGRAMÓW KOMPUTEROWYCH

z dnia 14 lutego 2013 r., zrewidowane i zmienione w dniu 27 grudnia 2023 r.

§1.

W sprawach nieuregulowanych tymi warunkami 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.

Użyte w niniejszych Warunkach Gwarancji określenia oznaczają:

- (1) Gwarant lub firma MIESZCZANIN – firma MIESZCZANIN INFORMATYKA Sp. z o.o. działająca pod nazwą handlową MIESZCZANIN – pełne dane w nagłówku regulaminu;
- (2) OWS – Ogólne Warunki Sprzedaży produktów i usług w firmie Mieszczanin;
- (3) program lub program komputerowy – produkt firmy Mieszczanin określony w certyfikacie, o ile nie podano innych znaczeń;
- (4) Zgłaszający reklamację – podmiot uprawniony z tytułu gwarancji, zgłaszający reklamację Gwarantowi, nie będący zarazem konsumentem w rozumieniu odrębnych przepisów;
- (5) strona internetowa – strona internetowa firmy Mieszczanin dostępna pod adresem elektronicznym www.mieszczanin.pl;
- (6) certyfikat – certyfikat gwarancyjny określający produkt objęty gwarancją;
- (7) poprawka – program komputerowy lub jego fragment usuwający zgłoszoną wadę w programie, którego reklamacja dotyczy.

§3.

- (1) Gwarantem jest firma Mieszczanin. Okres gwarancji wynosi 12 miesięcy od daty udzielenia licencji, zgodnie z wystawionym certyfikatem.
- (2) Gwarancja jest udzielana na Oprogramowanie Producenta (opisane szczegółowo w Art. 1 ust 16 pkt a OWS) z wyłączeniem silnika bazy danych SAP SQL Anywhere (jako oprogramowanie nabywane od podmiotu trzeciego) o którym mowa w § 21 tych warunków
- (3) Okres gwarancji dla pozostałych usług takich jak e-kartoteka, e-Mieszczanin oraz dedykowane elementy systemu wygasa wraz z ostatnim dniem wypowiedzianej umowy abonamentowej.

§4.

Ochrona gwarancyjna przysługuje wyłącznie na terenie Polski.

§5.

- (1) Program komputerowy jest oferowany w standardowej konfiguracji i wszelkie indywidualne dodatkowe oczekiwania co do jego funkcjonalności mogą być przedmiotem indywidualnych, odrębnych ustaleń dokonanych wyłącznie w formie pisemnej lub dokumentowej, na formularzu dostarczonym przez firmę Mieszczanin, pod rygorem nieważności, przy czym oferta firmy Mieszczanin może być przyjęta wyłącznie bez zastrzeżeń.
- (2) Wszystkie elementy systemu wykonane przez firmę Mieszczanin na podstawie zamówienia złożonego w formie pisemnej lub dokumentowej, pod rygorem nieważności na formularzu dostarczonym przez firmę Mieszczanin, według indywidualnych oczekiwań klienta, objęte są gwarancją w momencie opłacania ustalonej opłaty konserwacyjnej i posiadania umowy stałej aktualizacji oprogramowania.
- (3) Gwarancja na systemy e-kartoteka i e-Mieszczanin udzielana jest na zasadach analogicznych jak na pozostałe produkty (programy komputerowe), ale z uwzględnieniem sposobu funkcjonowania systemów e-kartoteka oraz e-Mieszczanin jako usług dostępowych.
- (4) W zakresie usług zintegrowanych świadczonych przez innych usługodawców pierwszeństwo nad zapisami niniejszych Warunków Gwarancji mają zapisy Regulaminu Usług Zintegrowanych.

§6.

Za wadę programu komputerowego rozumie się takie jego zachowanie, które jednocześnie: jest niezgodne z dokumentacją użytkownika, o której mowa w OWS, w tym z instrukcją danego programu oraz nie jest objęte wyłączeniami odpowiedzialności wskazanymi poniżej w § 7. Odpowiedzialność firmy Mieszczanin z tytułu gwarancji obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w samym sprzedanym produkcie przed jego wydaniem.

§7.

Odpowiedzialność firmy Mieszczanin z tytułu gwarancji, o której mowa także w OWS, zostaje wyłączona w szczególności w przypadku zaistnienia chociażby jednej z poniższych sytuacji:

- (1) wprowadzania do programu danych niezgodnie z dokumentacją użytkownika;
- (2) używania programu komputerowego na komputerze, którego parametry techniczne są niezgodne z dokumentacją użytkownika, w tym z Ogólnymi Wymaganiami Sprzętowymi dostępnymi na stronie internetowej Gwaranta;
- (3) używania programu komputerowego z systemami operacyjnymi innymi niż wskazane w dokumentacji użytkownika;
- (4) używania programu komputerowego niezgodnie z dokumentacją użytkownika;
- (5) konfiguracji systemu operacyjnego na komputerze, na którym używany jest program komputerowy, w sposób niezgodny z opisanym w dokumentacji użytkownika, o której mowa w OWS;
- (6) wpływu na program działania programów komputerowych pochodzących od innych dostawców, uruchamianych na tym samym komputerze lub w tej samej sieci komputerowej;
- (7) wpływu na program przez urządzenia peryferyjne podłączone do komputera, na którym jest używany program komputerowy
- (8) usunięcia, obejścia, prób usunięcia lub obejścia zabezpieczenia programu;
- (9) dokonanie przez użytkownika programu niedozwolonej modyfikacji programu lub niedozwolonej ingerencji w dane przetwarzane przez program;
- (10) używania programu niezgodnie z treścią łączącej strony umowy, warunkami wskazanymi w odpowiedniej instrukcji, regulaminie lub podręczniku – dostarczonych z programem przez firmę Mieszczanin, w szczególności w dokumentacji użytkownika;
- (11) używania programu niezgodnie z jego przeznaczeniem;
- (12) uniemożliwienia firmie Mieszczanin zbadania programu, w którym wykryto wadę, w sposób przyjęty dla produktów tego rodzaju, w szczególności odmowy dostępu do sprzętu komputerowego, na którym jest on używany lub odmowy dostępu do bazy danych na zasadach określonych w szczególności w § 9 i § 10 regulaminu;
- (13) naruszenia praw autorskich firmy Mieszczanin do programu, w szczególności poprzez podjęcie czynności, o których mowa w Art. 33 OWS;
- (14) niezastosowania się do pisemnych zaleceń firmy Mieszczanin w zakresie konserwacji i bezpieczeństwa danych gromadzonych w programie;
- (15) konfliktu pomiędzy programami komputerowymi firmy Mieszczanin, a programami komputerowymi lub usługami innych producentów, w szczególności wynikającymi ze zmian wykorzystywanych technologii i standardów;
- (16) korzystania z elementów systemu oznaczonych jako archiwalne, które nie są wspierane przez Gwaranta – gwarancja zostaje wyłączona od chwili oznaczenia danego elementu systemu jako archiwalne.
- (17) korzystania z obsługi poczty e-mail w programie *Zarządzanie Obiegiem Dokumentów* – we wszystkich wersjach programu, gdyż ze względu na wprowadzenie analogicznej funkcjonalności do systemu w wersji przeglądarkowej (system *e-Mieszczanin*), dotychczasowa wersja nie jest dalej wspierana ani rozwijana.

§8.

W przypadkach określonych w § 7. firma Mieszczanin jest zwolniona z odpowiedzialności z tytułu gwarancji, a ewentualna usługa może zostać zlecona firmie Mieszczanin na odrębnie ustalonych warunkach.

§9.

Firma Mieszczanin przystąpi do wykonania obowiązków wynikających z gwarancji w terminie do 72 godziny roboczych, licząc od dnia zgłoszenia kompletnej reklamacji. Jeśli zgłoszenie reklamacji dotyczy wady programu i nie zachodzą okoliczności wyłączające odpowiedzialności Gwaranta, firma Mieszczanin usunie taką wadę niezwłocznie – tzn. z uwzględnieniem czasu niezbędnego na usunięcie danej wady oraz przy pełnym współdziałaniu Zgłaszającego reklamację – co w szczególności oznacza, że w przypadku, gdy usunięcie wady wymaga analizy bazy danych zgłaszającego reklamację, okres wykonania obowiązków wynikających z gwarancji zostaje przedłużony o czas potrzebny na udostępnienie/przesłanie firmie Mieszczanin danych dotyczących zgłoszonej reklamacji wraz z uzupełnieniami danych niezbędnymi firmie Mieszczanin w toku czynności gwarancyjnych.

§10.

Firma Mieszczanin zapewnia, że dane przekazane jej w toku wykonywania obowiązków gwarancyjnych, będą przez nią przetwarzane zgodnie z zachowaniem ich poufności i zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych opisanymi szczegółowo w dziale VI OWS.

§11.

Zawiadomienie o wadzie programu nastąpi nie później niż 5 dnia roboczego od jej wykrycia (zgłoszenie reklamacji), pod rygorem wyłączenia odpowiedzialności Gwaranta.

§12.

Zgłoszenie reklamacji może być dokonane poprzez wydzieloną część strony internetowej Gwaranta (zgłoszenia w Strefie Klienta) lub poprzez mechanizm dostępny bezpośrednio z poziomu programu komputerowego pakietu EZN.

§13.

Treść reklamacji powinna zawierać:

- (1) nazwę programu, jego rodzaj, wersję, opcję zgodnie z zamówieniem,;
- (2) opis wady oraz zachowania się programu wraz z treścią komunikatów o błędach;
- (3) czas wystąpienia wady;
- (4) miejsce w programie lub w jego części, w którym wada się ujawnia oraz opis czynności użytkownika, które powodują ujawnienie się wady;
- (5) wskazanie osoby (imię i nazwisko), z którą należy się kontaktować w sprawie reklamacji wraz z danymi kontaktowymi (numer telefonu, adres e-mail);
- (6) *uchylony*.

§14.

Zgłaszający reklamację jest obowiązany udzielić Gwarantowi dodatkowych informacji dotyczących wykrytej wady, jeśli w złożonej reklamacji nie ma istotnych informacji niezbędnych do ustalenia przyczyny zgłoszonej wady. Termin wykonania obowiązków gwarancyjnych określony w §9 ulega wydłużeniu o okres czasu, w którym informacje takie nie będą dostarczone.

§15.

W przypadku gdy zgłoszenie reklamacji nie dotyczy wady w rozumieniu tych warunków (reklamacja nieuzasadniona), zgłaszający reklamację zapłaci koszty poniesione przez Gwaranta w związku z badaniem takiego zgłoszenia.

§16.

Jeśli reklamacja nie jest reklamacją nieuzasadnioną, firma Mieszczanin według własnego wyboru, z zastrzeżeniem §17-21 jest obowiązana:

- (1) usunąć wadę programu, którego dotyczy reklamacja lub
- (2) wymienić część programu (bez zawartości bazy danych) zawierającą wadę lub
- (3) dostarczyć taki sam program wolny od wad (bez zawartości bazy danych) lub
- (4) zaproponować inne rozwiązanie uzgodnione ze zgłaszającym reklamację.

§17.

Firma Mieszczanin może usunąć wadę programu komputerowego poprzez:

- (1) sieć internetową, poprzez zdalny dostęp do oprogramowania użytkownika;
- (2) udostępnienie poprawki poprzez wydzieloną część strony internetowej – zgłoszenia w Strefie Klienta lub bezpośrednio z poziomu programu komputerowego pakietu EZN; lub przesłanie poprawki pocztą elektroniczną na adres zgłaszającego reklamację;
- (3) dokonanie zmian w programie komputerowym usuwających wadę w miejscu używania tego programu;
- (4) wymianę części programu komputerowego (modułu) zawierającej wadę (bez zawartości bazy danych).

§18.

Gwarant samodzielnie dokona wyboru sposobu usunięcia wady programu komputerowego.

§19.

Usunięcie wady programu komputerowego poprzez sieć internetową – wymaga zgody zgłaszającego reklamację. Strony uznają, że zainstalowanie przez zgłaszającego reklamację, na co najmniej jednym jego komputerze specjalistycznego oprogramowania wskazanego przez firmę Mieszczanin, służącego do takiego celu jak usuwanie wad programu komputerowego poprzez sieć internetową oraz autoryzację jest wyrażeniem zgody na dostęp diagnostyczny (tj. w zakresie niezbędnym firmie Mieszczanin do usunięcia danej wady programu) do oprogramowania zgłaszającego reklamację na czas niezbędny do usunięcia wady.

§20.

Firma Mieszczanin zawiadomi o dokonanych wyborze usunięcia wady programu komputerowego poprzez wydzieloną część strony internetowej Gwaranta – zgłoszenia w Strefie Klienta.

§21.

Firma Mieszczanin może zamiast usuwania wady dostarczyć wersję programu komputerowego wolnego od wad na takich samych zasadach, na jakich dostarczony był program komputerowy z wadami (aktualizacja wersji programu). Z zastrzeżeniem, że jeśli przyczyna wady leży po stronie silnika bazy danych SAP SQL Anywhere to w takim przypadku ewentualna wymiana tego elementu nie jest objęta gwarancją

§22.

Strony wzajemnie zapewnią sobie warunki współpracy umożliwiające wykonanie gwarancji w należyty sposób, zgodnie z treścią niniejszego regulaminu.

§23.

Po okresie gwarancji wady programu komputerowego, będą usuwane poprzez aktualizację na zasadach obowiązujących w firmie Mieszczanin.

§24.

Zablokowanie działania programu przez firmę Mieszczanin z powodu nie wywiązania się zgłaszającego reklamację z warunków umowy, nie jest usterką programu i nie podlega naprawie gwarancyjnej. Nie powoduje także przedłużenia okresu ważności gwarancji.

§25.

Sposób obsługi gwarancyjnej może zostać zmieniony wyłącznie wskutek zmiany tych warunków gwarancji lub w drodze zawarcia odrębnej umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§26.

Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne jest wyłączona w maksymalnym zakresie dopuszczonym przepisami prawa.

§27.

Zmiana Regulaminu ogłoszona zostaje poprzez serwis internetowy firmy Mieszczanin dnia 29 grudnia 2023 r. i stosowana jest do wszystkich umów zawartych od dnia jej ogłoszenia. Dla umów zawartych do dnia ogłoszenia o zmianie Regulaminu, zmiana ta wchodzi w życie po zawiadomieniu Zgłaszającego reklamację o tej zmianie poprzez serwis internetowy firmy Mieszczanin, jeżeli Zgłaszający reklamację 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