

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INFORMATYCZNYCH W RAMACH PAKIETU USŁUG INFORMATYCZNYCH

1. Niniejszy regulamin określa ogólne warunki świadczenia usług informatycznych na rzecz klientów rozliczanych w ramach pakietu usług informatycznych przez Alians Usługi Informatyczne Wojciech Gruszka z siedzibą w Mysłowicach, przy ul. Wielka Skotnica 96.
2. ALIANS zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu w dowolnym czasie.

### POJĘCIA OGÓLNE

3. Użyte w regulaminie terminy oznaczają:

**ALIANS** – Alians Usługi Informatyczne Wojciech Gruszka z siedzibą w Mysłowicach, przy ul. Wielka Skotnica 96.

**KLIENT** – Firma lub inna jednostka organizacyjna prowadząca działalność gospodarczą, za wyjątkiem osób fizycznych nie prowadzących działalności gospodarczej, która korzysta z usług informatycznych świadczonych przez ALIANS.

**USŁUGA** (Usługa informatyczna) – ogół usług informatycznych świadczonych odpłatnie przez ALIANS z zakresu pomocy technicznej dla oprogramowania wspomagającego zarządzanie firmą Comarch ERP Optima, Comarch ERP XL, innych produktów znajdujących się w ofercie ALIANS oraz innych usług informatycznych świadczonych przez ALIANS w ramach posiadanych kompetencji.

**KRÓTKA KONSULTACJA ZDALNA** – szczególny typ usługi świadczonej wyłącznie zdalnie (telefonicznie lub za pomocą łączy internetowych) o czasie trwania do 15 minut. Aktualna stawka rozliczeniowa za krótkie konsultacje zdalne określona jest w Cenniku Usług na stronie internetowej ALIANS.

**KOSZT DOJAZDU** - określona wartościowo kwota towarzysząca wykonaniu USŁUGI świadczonej poza siedzibą ALIANS lub związana z dostarczeniem zamówionego towaru. Szczegółowo wartość kosztu dojazdu określa Cennik Dojazdów umieszczony na stronie internetowej ALIANS.

**PAKIET** (Pakiet usług informatycznych) – określona wartościowo kwota przeznaczona na wykonanie przez ALIANS USŁUG na rzecz KLIENTA. W ramach pakietu USŁUGI rozliczane są zgodnie ze stawką rozliczeniową pakietu, za wyjątkiem KRÓTKICH KONSULTACJI ZDALNYCH, których aktualną stawkę określa Cennik Usług umieszczony na stronie internetowej ALIANS. Jako datę ważności PAKIETU określa się termin 12 pełnych miesięcy (o ile parametry pakietu nie stanowią inaczej) liczonych od pierwszego dnia miesiąca, w którym została wystawiona faktura za PAKIET przez ALIANS lub datę gdy wartość świadczonych USŁUG przekroczy wartość PAKIETU.

4. ALIANS nie może zagwarantować KLIENTOWI, że wszystkie typy USŁUG, o realizację których zwróci się KLIENT do ALIANS zostaną podjęte i zrealizowane przez ALIANS. KLIENT zostanie w takim przypadku poinformowany o niemożliwości ich realizacji.

### WARUNKI ZAKUPU PAKIETU

5. KLIENT ma możliwość zakupu wybranego przez siebie PAKIETU znajdującego się w aktualnej ofercie ALIANS, dostępnej na stronie internetowej [www.alians.pl](http://www.alians.pl).
6. Zobowiązanie z tytułu nabycia PAKIETU zostanie uregulowane w całości przelewem bankowym przez KLIENTA na konto bankowe wskazane przez ALIANS.
7. Niewywiązywanie się KLIENTA z płatności skutkować będzie zawieszeniem realizacji usług wynikających z PAKIETU do czasu uregulowania zobowiązań przez KLIENTA. Zawieszenie realizacji usług pozostaje bez związku z terminem ważności PAKIETU i nie może wpłynąć na jego wydłużenie.
8. KLIENT akceptuje otrzymywanie faktur przesyłanych drogą elektroniczną w formacie pliku PDF, do dalszego odruku i przechowywania w formie papierowej.



## ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

9. W ramach PAKIETU, ALIANS zapewni KLIENTOWI dostęp do świadczenia USŁUG: w siedzibie KLIENTA, za pomocą poczty elektronicznej lub zdalnie za pomocą łącz internetowych, na warunkach określonych PAKIETEM w ustalonym przez obie strony terminie.
10. W przypadku chęci skorzystania z USŁUG w ramach PAKIETU, KLIENT zobowiązany jest przedstawić ALIANS zamówienie na USŁUGI (zgłoszenie telefoniczne pod numerem 32 22 37 337, e-mailowe pod adresem [alians@alians.pl](mailto:alians@alians.pl) lub poprzez formularz dostępny na stronie internetowej [www.alians.pl](http://www.alians.pl)).
11. Świadczone przez ALIANS USŁUGI, KRÓTKIE KONSULTACJE ZDALNE oraz KOSZTY DOJAZDÓW pomniejszają wartość PAKIETU, zgodnie z parametrami PAKIETU.
12. USŁUGI świadczone w siedzibie KLIENTA naliczane są za pierwszą godzinę w całości, a kolejne godziny z dokładnością do 0.5 godziny.
13. USŁUGI świadczone zdalnie naliczane są z dokładnością do 15 minut.
14. USŁUGI świadczone w trybie zadaniowym wycenione zostaną oddzielnie przez ALIANS na podstawie specyfikacji przedstawionej przez KLIENTA. W przypadku braku specyfikacji, USŁUGI zostaną rozliczone zgodnie z czasem rzeczywistej ich realizacji przez ALIANS.
15. USŁUGI są realizowane przez ALIANS w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 16.00.
16. Możliwe jest świadczenie USŁUG w innym czasie zaproponowanym przez KLIENTA, po uprzednim uzgodnieniu terminu, za dodatkowym wynagrodzeniem: dopłata 50% za USŁUGI wykonywane w dni robocze poza godzinami 8.00-16.00, dopłata 100% za USŁUGI realizowane w niedziele i święta.

## INFORMOWANIE O ŚWIADCZONYCH USŁUGACH

17. KLIENT posiada możliwość bieżącego przeglądu wykonanych USŁUG za pomocą Panelu Klienta (strona internetowa: [panel.alians.pl](http://panel.alians.pl)), po wcześniejszym założeniu konta w w/w Panelu.
18. Po wykonaniu każdej USŁUGI, pomniejszającej wartość PAKIETU, ALIANS poinformuje KLIENTA o jej wykonaniu drogą e-mailową.
19. Co najmniej jeden raz w miesiącu, ALIANS poinformuje KLIENTA drogą e-mailową o pozostałej do wykorzystania wartości PAKIETU.

## WAŻNOŚĆ PAKIETU

20. Jeżeli wykorzystanie kwoty pakietu nastąpi przed upływem 12 miesięcy to ważność PAKIETU zostaje skrócona do dnia jego wykorzystania.
21. W przypadku gdy wartość zrealizowanych USŁUG przekroczy wartość PAKIETU, a KLIENT w terminie 7 dni od daty przekroczenia nie dokona zakupu kolejnego PAKIETU, to ALIANS obciąży KLIENTA kwotą przekroczenia wystawiając KLIENTOWI fakturę.
22. W przypadku gdy wartość zrealizowanych USŁUG przekroczy wartość PAKIETU, a KLIENT w terminie 7 dni od daty przekroczenia dokona zakupu kolejnego PAKIETU, to wartość kolejnego PAKIETU zostanie pomniejszona o kwotę przekroczenia.
23. KLIENT ma prawo zakupić kolejny PAKIET w terminie nie wcześniejszym niż na 30 dni przed zakończeniem posiadanego PAKIETU lub w sytuacji gdy kwota PAKIETU pozostająca do wykorzystania mogła by być niewystarczająca do wykonania kolejnych USŁUG dla KLIENTA. Wówczas niewykorzystana kwota PAKIETU zasilą wartość kolejnego PAKIETU kwotą nie wyższą niż kwota kolejnego PAKIETU.

