

Regulamin usług świadczonych przez Wercom Sp o.o.

1. Zakres i odpłatność usług

Wszystkie usługi serwisowe i konsultacyjne świadczone przez Wercom, w tym dotyczące systemu enova365, Symfonia, SaldeoSMART są odpłatne. Cena katalogowa każdej rozpoczętej godziny usługi wynosi 299 zł netto.

2. Czas pracy i rozliczenia

Usługi świadczone są w dni robocze w godzinach 8:00–16:00. Rozliczenie następuje za każdą rozpoczętą godzinę pracy Konsultanta. Prace wykonywane poza wskazanymi godzinami, w weekendy lub dni wolne od pracy rozliczane są według podwójnej stawki.

3. Formy realizacji usług

Wsparcie realizowane jest w formie pomocy zdalnej lub wizyty w siedzibie Klienta. Wybór formy realizacji usługi uzależniony jest od charakteru zgłoszenia i należy do Wercom.

4. Dojazd

Koszt dojazdu do Klientów spoza Poznania wynosi 2 zł netto za każdy przejechany kilometr, liczony w obie strony.

5. Umowy serwisowe i zgłoszenia jednorazowe

Klienci mogą korzystać z usług na podstawie indywidualnej umowy serwisowej lub w formie jednorazowych zleceń. Umowa serwisowa zapewnia pierwszeństwo w realizacji zgłoszeń oraz gwarantowany czas reakcji. Zgłoszenia Klientów bez umowy serwisowej realizowane są według dostępności konsultantów.

6. Tryb zgłoszenia

Zgłoszenia zapotrzebowania na usługi przyjmowane są telefonicznie pod numerem 61 868 22 08 w godzinach pracy biura (8:00–16:00) lub mailowo pod adresem biuro@wercom.pl.

7. Terminy realizacji

Wercom zastrzega sobie prawo do zmiany terminów realizacji zgłoszeń Klientów nieposiadających umowy serwisowej, w szczególności w przypadku zwiększonej liczby zgłoszeń lub zgłoszeń priorytetowych.

8. Obowiązki Klienta

Klient zobowiązany jest do zapewnienia dostępu do systemów, danych i infrastruktury niezbędnych do realizacji usługi oraz do wykonania kopii zapasowych danych przed rozpoczęciem prac. Wercom nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych wynikającą z braku kopii zapasowych.

9. Odpowiedzialność

Wercom odpowiada wyłącznie za należyte wykonanie usług serwisowych. Nie ponosi odpowiedzialności za błędy oprogramowania, za które odpowiada jego producent zgodnie z warunkami licencji i gwarancji, ani za skutki korzystania z systemu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem.

10. Rozliczenia

Faktury za wykonane usługi wystawiane są na podstawie wykazu zrealizowanych prac. Termin płatności wynosi do 14 dni, o ile strony nie uzgodnią inaczej.

11. Odmowa realizacji usług

Wercom zastrzega sobie prawo odmowy realizacji usług w przypadku zaległości płatniczych Klienta, braku technicznych możliwości realizacji usługi lub naruszenia niniejszego Regulaminu.

12. Akceptacja Regulaminu

Skorzystanie z usług jest równoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją niniejszego Regulaminu.

Klauzula informacyjna

Administrator Danych Osobowych (ADO)

Wercom Sp. z o.o. ul. Wieczorynki 43, 60-193 Poznań

Tel.: 61 868 22 08, email: biuro@wercom.pl, www: <https://www.wercom.pl/>

W sprawach związanych z ochroną danych prosimy o kontakt na powyższe dane.

Cel i okres przetwarzania danych:

Cel przetwarzania	Podstawa prawna przetwarzania z rozporządzenia nr Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO)	Prawnie uzasadniony cel, jeśli występuje
Realizacja łączącej Panią/Pana ze Spółką umowy	Przetwarzanie niezbędne jest do wykonania umowy lub podjęcia działań przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO)	Przez okres obowiązywania umowy.
Prowadzenie dokumentacji księgowo – podatkowej, jeżeli zachodzi podstawa	Przetwarzanie niezbędne jest do wypełnienia obowiązku prawnego (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO)	5 lat od końca roku obrachunkowego, w którym wystawiono ostatnią fakturę.
Ewentualne ustalenie, dochodzenie roszczeń lub obrona przed roszczeniami	Podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO)	6 lat od końca roku obrachunkowego, w którym wystawiono ostatnią fakturę.

Podanie danych osobowych jest niezbędne do zawarcia umowy. W przypadku niepodania danych osobowych nie będzie możliwe jej zawarcie.

Odbiorcy danych:

Państwa dane osobowe mogą być ujawnione:

- Organom i instytucjom oraz właściwym podmiotom administracji publicznej i samorządowej w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
- Firmom świadczącym usługi na rzecz ADO, a w szczególności w zakresie: ochrony danych osobowych, podmiotom wykonującym usługi audytu, obsługi informatycznej, oprogramowania komputerowego, szkoleń, finansowe, ubezpieczenia, obsługi medycznej, serwisu urządzeń.
- Innym podmiotom, które na podstawie stosownych umów przetwarzają dane osobowe dla administratora.

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji określonych powyżej celów, a po tym czasie przez okres zgodny z obowiązującymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa.

Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

- Jeżeli podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. a) lub b) RODO:
 - prawo dostępu do treści danych
 - prawo do sprostowania danych
 - prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym)
 - prawo do ograniczenia przetwarzania danych
 - prawo do przenoszenia danych
- Jeżeli podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO:
 - prawo dostępu do treści danych
 - prawo do sprostowania danych
 - prawo do ograniczenia przetwarzania danych
- Jeżeli podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit e) lub f) RODO:
 - prawo dostępu do treści danych
 - prawo do sprostowania danych
 - prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym)
 - prawo do ograniczenia przetwarzania danych
 - prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych

Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego:

Jeśli dopatrzą się Państwo naruszeń ze strony ADO, co do bezpieczeństwa przetwarzania tych danych, istnieje możliwość wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.