

**Regulamin świadczenia usług  
na rzecz klientów korzystających z usług Primaco Sp. z o.o.**

**(obowiązuje od dnia 29.03.2023r.)**

**§1 Postanowienia ogólne**

1. Usługodawcą w rozumieniu niniejszego regulaminu jest firma Primaco Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie przy ul. Włociańskiej 25/13, 70-021, o numerze NIP: 955-22-05-319.
2. Niniejszy regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług informatycznych na rzecz klientów, którzy nie zawarli z Usługodawcą umowy o świadczenie usług.
3. W przypadku gdy klient ma zawartą umowę o świadczenie usług z Usługodawcą, zapisy takiej umowy są nadrzędne względem niniejszego regulaminu świadczenia usług.

**§2 Zakres i sposób świadczenia usług**

1. Usługodawca w ramach niniejszego regulaminu świadczyć będzie:

- Usługi szkoleniowo-konsultacyjne z zakresu:
  - o Oprogramowania Comarch ERP Optima, Comarch ERP Altum, Comarch ERP XL, Comarch Optimed24.
  - o Oprogramowania autorskiego Primaco Sp. z o.o.
- Usługi serwisowe z zakresu:
  - o Wdrażania oprogramowania i sprzętu IT.
  - o Bieżącego wsparcia i konserwacji oprogramowania i sprzętu IT.
  - o Podstawowego serwisu związanego ze sprzętem komputerowym, peryferiami, systemami operacyjnymi, oprogramowaniem antywirusowym.
  - o Zaawansowanego serwisu związanego z serwerami, macierzami dyskowymi, infrastrukturą sieciową, oprogramowaniem serwerowym.
- Usługi z zakresu doradztwa:
  - o Realizowania analiz i audytów IT.



- o Możliwości wykorzystania oprogramowania Comarch ERP Optima, Comarch ERP XL, Comarch Optimed24, Comarch ERP Altum.
- o Możliwości wykorzystania oprogramowania Primaco Sp. z o.o.
- o Konsultacji księgowych, kadrowych, logistycznych, produkcyjnych.
- Usługi z zakresu projektowego:
  - o Opracowywania projektów programistycznych na potrzeby indywidualnych realizacji.

2. Usługi mogą być świadczone telefonicznie, mailowo, osobiście (wizyta u Klienta) lub poprzez usługę zdalną.

3. Przyjmowanie usług do realizacji odbywa się mailowo, telefonicznie lub osobiście od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.

4. Realizacja zleconych usług odbywa się od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.

### §3 Warunki świadczenia usług

1. Usługodawca nalicza wynagrodzenie za każde rozpoczęte 15 minut pracy.

2. Podstawą naliczenia wynagrodzenia są protokoły wykonania usługi (karty zadaniowe) wypełnione w taki sposób, że każde rozpoczęte 15 minut pracy ewidencjonowane jest jako jedna jednostka rozliczeniowa, zgodnie z poniższym:

- 1 - 15 minut: 0,25 x rbh
- 16 - 30 minut: 0,50 x rbh
- 31 - 45 minut: 0,75 x rbh
- 46 - 60 minut: 1,00 x rbh

3. Protokół wykonania usługi dla swojej ważności winien mieć formę pisemną tj. formę tradycyjnej papierowej formatki lub wiadomości e-mail, w której zawarte będą informacje na temat rodzaju wykonanej usługi i czasu realizacji usługi.

4. Protokół wykonania usługi zostanie dostarczony do Klienta niezwłocznie po wykonaniu usługi. Klient ma 5 dni roboczych na akceptację protokołu lub zgłoszenie uwag do wykonanej usługi. Jeżeli w ciągu 5 dni roboczych Klient nie zgłosi uwag, uznaje się, że usługa została wykonana prawidłowo i jest to tożsame z akceptacją wykonania tej usługi przez Klienta.

5. W przypadku uwag do wykonanej usługi Klient ma prawo do złożenia skargi bądź reklamacji. Zgodnie z §3 pt. 4 Klient ma prawo do zgłoszenia reklamacji w przeciągu 5 dni roboczych od otrzymania protokołu. Szczegółowa procedura reklamacji zostaje udostępniona na życzenie Klienta.



6. Usługi wykraczające poza zakres określony w §2 niniejszego regulaminu mogą podlegać osobnym warunkom i wycenom, które będą ustalane każdorazowo i indywidualnie przed realizacją tego typu usług. Dotyczy to w szczególności zakresu świadczonych usług, oraz ram czasowych w jakich usługi są świadczone.
7. Usługodawca może odmówić wykonania usługi, która narusza przepisy prawa, mogłaby narazić dobre imię Usługodawcy, lub z innych powodów jest niezgodna z polityką Usługodawcy.
8. Usługodawca zastrzega sobie możliwość naliczania kosztu dojazdów do Usługobiorców, których siedziba mieści się w odległości dalszej niż 50 km od biura handlowego Primaco. Koszt ten może zostać dodatkowo doliczony, a jego wartość zostanie ustalona i zaakceptowana przez strony przed realizacją usługi.
9. Usługodawca zastrzega sobie możliwość naliczania kosztów zakwaterowania Usługobiorcom. Koszt ten może zostać dodatkowo doliczony, a jego wartość zostanie ustalona i zaakceptowana przez strony przed realizacją usługi.
10. W przypadku organizacji szkoleń otwartych Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany terminu szkolenia lub do jego odwołania w terminie do 5 dni przed planowaną datą jego rozpoczęcia. Organizator będzie korzystał z tego prawa jedynie w szczególnych sytuacjach takich jak: nie zebranie się odpowiednio licznej grupy szkoleniowej lub zdarzenia losowe. Organizator, w przypadku zmiany terminu lub odwołaniu szkolenia poinformuje o tym fakcie Klienta/Uczestnika poprzez wiadomość na podany w zgłoszeniu adres-email. W przypadku odwołania szkolenia przez Organizatora, Klient otrzymuje zwrot wniesionych opłat na rachunek bankowy, z którego dokonana była płatność.

#### **§4 Warunki rozliczeń**

1. Przed wykonaniem usługi Usługodawca oszacuje czas potrzebny na realizację usługi i na tej podstawie wystawi dokument faktury pro formy uwzględniający czas realizacji i kwotę wynagrodzenia.
2. Po opłaceniu faktury pro formy Usługodawca wyznaczy termin realizacji usługi.
3. Jeżeli w toku realizacji usługi okaże się, że czas realizacji usługi był krótszy od szacowanego, faktura końcowa zostanie wystawiona na ilość faktycznie przepracowanych godzin.
4. Jeżeli w toku realizacji usługi okaże się, że czas realizacji usługi był dłuższy od szacowanego, faktura końcowa zostanie wystawiona na ilość faktycznie przepracowanych godzin, a niedopłata pozostanie do opłacenia przez Klienta.
5. W przypadku realizacji prac w siedzibie u Klienta, których siedziba mieści się w odległości dalszej niż 50 km od biura handlowego Primaco roboczodzień obejmuje maksymalnie 8 godzin pracy naszego konsultanta. Czas pracy mniejszy niż 6 godzin traktowany jest jako pełna



roboczdniówka. Dojazdy do klienta poza Szczecin są płatne, zgodnie z aktualną w dniu wykonania usługi stawką za kilometr (wg Rozporządzenia Ministra Transportu w sprawie warunków ustalania oraz sposobu dokonywania zwrotu kosztów używania do celów służbowych samochodów osobowych o poj. silnika pow. 900 cm<sup>3</sup>. Dz.U. Nr 201, poz. 1462 wraz z późniejszymi zmianami). Koszt noclegu ponosi klient. Klient może samodzielnie zarezerwować obiekt noclegowy.

6. Usługodawca dopuszcza możliwość realizacji usług z pominięciem realizacji przedpłaty zastrzegając uznaniowość takiej metody. W takim przypadku faktura za wykonaną usługę może zostać wystawiona każdorazowo po wykonanej usłudze lub jeden raz w miesiącu i zawierać wszystkie usługi uwzględnione na protokołach wykonania usług z danego miesiąca.

7. Klient zobowiązuje się dokonać zapłaty za fakturę w ciągu siedmiu dni od daty wystawienia faktury, chyba że na fakturze zaznaczono inaczej.

8. Klient upoważnia Usługodawcę do wystawienia faktury VAT bez podpisu.

9. Faktury dostarczane są do Klienta drogą elektroniczną na wskazany przez klienta adres e-mail.

10. W przypadku braku wskazania adresu e-mail, faktura zostanie dostarczona w sposób tradycyjny w postaci papierowego dokumentu nadanego Poczta Polska na adres siedziby Klienta.

11. Ewentualne zmiany adresu elektronicznego lub tradycyjnego doręczeń faktur wymagają pisemnego zawiadomienia Usługodawcy.

### **§5 Warunki rozliczania zaległości**

1. W przypadku zaległości w płatnościach przez Klienta, Usługodawca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.

2. W przypadku zaległości w płatnościach przekraczających 14 dni kalendarzowych, Usługodawca ma prawo odmówić wykonywania usług na rzecz Klienta.

3. W przypadku wystosowania do Klienta wezwania do zapłaty, na skutek zaległości w płatnościach, Usługodawca ma prawo obciążyć Klienta opłatą manipulacyjną w wysokości 75zł netto (słownie: siedemdziesiąt pięć złotych) za każde wezwanie.

4. W przypadku poniesienia przez Usługodawcę dodatkowych kosztów związanych z windykacją należności Klient zobowiązuje się do ich pokrycia.

5. Wpływy pieniężne otrzymywane od Zleceniodawcy przeznaczone będą kolejno na: koszty związane z windykacją, koszty manipulacyjne związane z wysyłaniem wezwania do zapłaty, ustawowe odsetki, należność główna.

## §6 Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia 29.03.2023 r.
2. Usługodawca ma prawo dokonywać zmian niniejszego regulaminu.
3. Aktualna treść regulaminu będzie publikowana na stronie internetowej Usługodawcy.
4. Zmiana regulaminu dla swojej ważności będzie wymagała jedynie pisemnego zawiadomienia Klienta.
5. Pisemne zawiadomienie dostarczane będzie do Klienta drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres e-mail lub w przypadku braku podania adresu, na adres e-mail dostępny na stronie internetowej Klienta.
6. Forma pisemna zachowana jest zarówno przy korespondencji tradycyjnej jak i elektronicznej. Tym samym Usługodawca i Klient dopuszczają stosowanie korespondencji tradycyjnej tj. dostarczanie pism osobiście lub za pośrednictwem Poczty Polskiej, jak i stosowanie korespondencji elektronicznej.