

REGULAMIN CENTRUM POMOCY TECHNICZNEJ DGCS

Usługa pomocy technicznej opisana w niniejszym Regulaminie stanowi usługę świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 22 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej także jako u.ś.u.d.e.). W związku z tym DGCS S.A. z siedzibą w Kaliszu (62-800) pełni funkcję usługodawcy w rozumieniu art. 2 pkt 6 u.ś.u.d.e., a niniejszy Regulamin stanowi także regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 u.ś.u.d.e.

Zasady ogólne

§1

1. Niniejszy Regulamin stanowi umowę (wzorzec umowny) określającą warunki i zasady korzystania przez Usługobiorcę (dalej także jako Użytkownik) z usługi pomocy technicznej IT dedykowanej dla Oprogramowania DGCS (tzw. helpdesk) (Usługa pomocy technicznej), zasady świadczenia przez Usługodawcę Usługi pomocy technicznej, a także pozostałe prawa i obowiązki stron Umowy o świadczenie tej Usługi.
2. Regulamin jest wiążący dla Stron (Użytkownika i Usługodawcy) i kształtuje ich wzajemne prawa i obowiązki. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie naruszają postanowień Umowy licencyjnej zawartej między Użytkownikiem a DGCS.
3. Niniejszy Regulamin stanowi zmianę Regulaminu Centrum Pomocy Technicznej DGCS w wersji z dnia 26.06.2018 r.
4. Postanowień niniejszego Regulaminu nie stosuje się do Umów o świadczenie Usług pomocy technicznej zawartych przed dniem 13.02.2025 r. Świadczenie Usługi pomocy technicznej na rzecz Użytkowników, którzy zawarli z Usługodawcą umowę o świadczenie Usług pomocy technicznej przed dniem 13.02.2025 r. odbywać się będzie na dotychczasowych zasadach wynikających z treści Regulaminu Centrum Pomocy Technicznej DGCS w wersji z dnia 26.06.2018 r.
5. Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu (niniejszej wersji) świadczenie Usługi pomocy technicznej przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy odbywa się wyłącznie na zasadach określonych tym Regulaminem, Umową licencyjną oraz przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
6. Niezbędnym warunkiem skorzystania z Usługi pomocy technicznej jest akceptacja przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu.



komfort w biznesie

7. Postanowienia ustępu poprzedzającego nie wpływają w żaden sposób na zakres praw i obowiązków Usługodawcy oraz Usługobiorców, wynikających z umów zawartych przed dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu.
8. Nieznajomość postanowień niniejszego Regulaminu nie może stanowić podstawy do składania reklamacji przez Użytkownika.
9. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Usługi pomocy technicznej w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu, przepisami obowiązującego prawa, zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.
10. W odniesieniu do Usługi pomocy technicznej Usługodawcą, w rozumieniu art. 2 pkt 6 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, jest DGCS S.A. z siedzibą w Kaliszu (62-800) przy ul. Zielonej 12 wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu dla dzielnic Poznań Nowe Miasto i Wilda IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000056678, NIP: 618-004-00-84 o kapitale zakładowym w wysokości 264096 zł.
11. Usługodawca udostępnia niniejszy Regulamin Użytkownikom w formie elektronicznej pod adresem: <https://dgcs.pl/dokumenty/regulaminy/2025/02/regulamin-centrum-pomocy-technicznej.pdf>
12. Treści publikowane przez Usługodawcę w serwisie [dgcs](https://dgcs.pl) pod adresem <https://dgcs.pl/dgcs-s-a/pomoc> nie stanowią oferty w rozumieniu przepisu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego, ale jedynie zaproszenie do zawarcia umowy o określonej treści.

Definicje

§2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) Abonament – nabyte na warunkach określonych niniejszym Regulaminem czasowe (okresowo odnawialne) uprawnienie Użytkownika do korzystania z Usługi pomocy technicznej przysługujące na podstawie zawartej Umowy o świadczenie Usługi pomocy technicznej w jednym z wariantów, o których mowa w § 4 ust. 3 Regulaminu;
- 2) Kodeks cywilny – ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,
- 3) Okres obowiązywania Abonamentu – okres realizacji Usługi pomocy technicznej na rzecz Użytkownika;
- 7) Opłata abonamentowa (dalej także jako Opłata) – opłata za Abonament wnoszona przez Użytkownika na rzecz Usługodawcy w wysokości ustalonej Cennikiem,
- 8) Oprogramowanie DGCS – programy komputerowe (aplikacyjne) produkowane lub wydawane przez DGCS;



komfort w biznesie

11) Rozporządzenie 2016/679 lub RODO – Rozporządzenie parlamentu europejskiego i rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE

12) Usługodawca – DGCS S.A. z siedzibą w Kaliszu (62-800) przy ul. Zielonej 12 wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu dla dzielnic Poznań Nowe Miasto i Wilda IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000056678, NIP: 618-004-00-84 o kapitale zakładowym w wysokości 264096 zł (dalej też jako DGCS, Producent lub Wydawca)

13) Użytkownik (także jako Usługobiorca) – przedsiębiorca w rozumieniu przepisu art. 43¹ Kodeksu cywilnego, który korzystając z Oprogramowania DGCS zawarł Umowę o świadczenie na jego rzecz Usługi pomocy technicznej na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.

Kontakt z Usługodawcą

§ 3

1. Użytkownik może kontaktować się z Usługodawcą we wszystkich sprawach związanych ze świadczeniem Usługi pomocy technicznej:
 - a) pisząc na adres e-mail: pomoc@dgcs.pl lub pomoc@dgssystem.pl;
 - b) dzwoniąc pod nr tel. +48 62 735 62 98 (wew.2);
2. Telefoniczny kontakt z Usługodawcą możliwy jest w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 8.30 – 15.00

Zakres Usługi pomocy technicznej

§ 4

1. Usługa pomocy technicznej świadczona na rzecz Użytkownika przez Usługodawcę polega na czasowym oraz odpłatnym udostępnieniu danemu Użytkownikowi Oprogramowania DGCS możliwości korzystania ze wsparcia technicznego przydzielonych specjalistów Usługodawcy w zakresie diagnostyki, rozwiązywania problemów technicznych oraz zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania DGCS.
2. Szczegółowy zakres Usługi pomocy technicznej, w szczególności liczba, zakres i czas trwania dostępnych konsultacji zależy od wybranego przez Użytkownika wariantu Usługi.
3. Usługa pomocy technicznej może być świadczona na rzecz Użytkownika w jednym z trzech wariantów:
 - a) 7-dniowy Abonament na Usługę pomocy technicznej (tzw. Jednorazowa pomoc techniczna);
 - b) Roczny Abonament na Usługę pomocy technicznej;



komfort w biznesie

4. Usługa w wariantcie Jednorazowej pomocy technicznej, o której mowa w ustępie poprzedzającym lit. a uprawnia Użytkownika do skorzystania z Usługi pomocy technicznej opisanych w tym wariantcie w terminie 7 dni od zawarcia Umowy o świadczenie tej Usługi. W przypadku nie skorzystania z Usługi we wskazanym terminie uprawnienie Użytkownika wygasa a Usługę uznaje się za zakończoną.
5. Abonament, o którym mowa w ust. 3 lit. b niniejszego paragrafu uprawnia Użytkownika do korzystania z Usługi pomocy technicznej w wybranym wariantcie przez okres 12 kolejnych miesięcy licząc od dnia zawarcia Umowy o świadczenie tej Usługi. W przypadku nie skorzystania z Usługi we wskazanym terminie uprawnienie Użytkownika wygasa a Usługę uznaje się za zakończoną.
6. Szczegółowy zakres Usługi pomocy technicznej dla każdego z wariantów, w szczególności:
 - a) forma, liczba, zakres i czas trwania konsultacji online oraz zakres i stopień zindywidualizowania dostępnych funkcjonalności;
 - b) wskazanie ewentualnych dodatków, prezentów i bonusów związanych z wyborem danego wariantu,
a także
 - c) cennik Usługi pomocy technicznej dla każdego z wariantów;opublikowano w opisie każdego z wariantów udostępnianym przez Usługodawcę w procesie składania zamówienia, a także w Serwisie internetowym Usługodawcy na podstronie Centrum Pomocy Technicznej DGCS dostępnej pod adresem: <https://dgcs.pl/dgcs-s-a/pomoc>.
7. Cennik Usługi pomocy technicznej nie stanowi integralnej części niniejszego Regulaminu, co oznacza, że zmiana cennika nie jest równoznaczna ze zmianą postanowień tego Regulaminu.
8. Usługodawca informuje Użytkownika o planowanej zmianie Cennika drogą mailową najpóźniej na 14 dni przed wejściem tej zmiany w życie.
9. Niezależnie od odpłatnej Usługi pomocy technicznej opisanej w ust. 1 – 4 niniejszego paragrafu każdemu użytkownikowi Oprogramowania DGCS przysługuje uprawnienie do skorzystania z bezpłatnego okresu pomocy technicznej w wymiarze 60 dni licząc od dnia zakupu danego Oprogramowania przez użytkownika. Szczegółowy zakres uprawnień przysługujących użytkownikowi w ramach bezpłatnego okresu pomocy technicznej opublikowano w opisie usługi opublikowanym w Serwisie internetowym Usługodawcy <https://dgcs.pl> (podstrona <https://dgcs.pl/dgcs-s-a/pomoc>).
10. Katalog funkcjonalności udostępnianych Użytkownikowi nie ma charakteru zamkniętego. Wraz



komfort w biznesie

z rozwojem Usługi Usługodawca może zdecydować o stworzeniu i udostępnieniu Użytkownikom nowych, dodatkowych narzędzi i rozwiązań technicznych. O udostępnieniu nowych funkcjonalności dla danego wariantu Usługi Usługodawca informuje użytkowników w opisie danego wariantu w Serwisie internetowym Usługodawcy pod adresem <https://dgcs.pl/dgcs-s-a/pomoc>.

11. Usługa pomocy technicznej stanowi usługę cyfrową w rozumieniu przepisu art. 2 pkt 5a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 5

1. Usługa pomocy technicznej, o której mowa w niniejszym Regulaminie świadczona jest wyłącznie przez upoważnionych Pracowników Centrum Pomocy Technicznej Usługodawcy.
2. Zakres realizowanych w ramach Usługi pomocy technicznej określony zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu nie jest zależny od ilości stanowisk, na których zainstalowane jest Oprogramowanie DGCS.
3. Usługa pomocy technicznej świadczona jest wyłącznie w formie zdalnej – za pośrednictwem kontaktu telefonicznego, poczty elektronicznej (e-mail) lub przy wykorzystaniu zewnętrznej aplikacji TeamViewer (stosownie do formy i zakresu Usługi opisanej w danym wariantcie).

Zawieranie Umowy o świadczenie Usługi pomocy technicznej

§ 6

1. Usługa pomocy technicznej, świadczona jest na indywidualne żądanie Użytkownika zgłaszane Usługodawcy (złożenie zamówienia) poprzez:
 - a) zgłoszenie telefoniczne pod numerem: 62 735 62 98,
 - b) zgłoszenie mailowe na adres: info@dgcs.pl,
 - c) przesłanie Usługodawcy prawidłowo wypełnionego elektronicznego formularza zamówienia udostępnianego pod adresami <https://zamowienie-pomoc.dgcs.pl/order>.
2. Warunkiem skutecznego złożenia zamówienia jest również złożenie przez Użytkownika oświadczenia o zapoznaniu się z treścią niniejszego Regulaminu oraz akceptacji jego postanowień.
3. Za chwilę zawarcia Umowy o świadczenie Usługi pomocy technicznej uznaje się moment otrzymania przez Użytkownika na podany przez niego adres poczty elektronicznej wiadomości e-mail, w której Usługodawca potwierdza skuteczne zawarcie ww. Umowy.

Zasady płatności za Usługę pomocy technicznej

§ 7

1. Usługa pomocy technicznej ma charakter odpłatny.
2. Wysokość Opłaty abonamentowej dla poszczególnych wariantów Usługi pomocy technicznej określa aktualny cennik Usługodawcy, który dostępny jest pod adresem <https://dgcs.pl/dgcs-s-a/pomoc>.



komfort w biznesie

3. Wszystkie ceny zamieszczone w Cenniku, o którym mowa w ustępie poprzedzającym podane są w polskich złotych (PLN) i są cenami netto, co oznacza, że w procesie zamówienia cena zostanie powiększona o należną kwotę podatku od towarów i usług (VAT), zgodnie ze stawką wynikającą z aktualnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Opłatę abonamentową wnosi się za pomocą:
 - a) internetowego serwisu usługowego pośredniczącego w przekazywaniu płatności – „Przelewy 24” (prowadzony przez zewnętrznego dostawcę usług płatniczych - PayPro S.A.) lub
 - b) bezpośrednim przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Usługodawcę (przelew tradycyjny) w procesie składania zamówienia.Składając zamówienie i akceptując postanowienia niniejszego Regulaminu Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie faktury pro forma (oraz faktury VAT) obejmujących ustaloną Opłatę abonamentową drogą elektroniczną (na adres e-mail podany przez niego w procesie składania zamówienia) w formacie pliku pdf.
5. Opłata abonamentowa płatna jest z góry za cały Okres obowiązywania Abonamentu. Usługodawca rozpoczyna świadczenie Usługi pomocy technicznej na rzecz danego Użytkownika dopiero po otrzymaniu pełnej kwoty Opłaty abonamentowej.
6. Szczegółowe informacje na temat wskazanej metody płatności udostępniane są przez Usługodawcę w momencie składania zamówienia.
7. Brak wniesienia Opłaty w ustalonej wysokości i terminie wskazanym na fakturze pro forma skutkuje automatycznym rozwiązaniem umowy o świadczenie Usługi pomocy technicznej z dniem następującym po ostatnim dniu terminu zapłaty na przedmiotowej fakturze.

§ 8

1. W przypadku, gdy Użytkownik nie dokona Opłaty abonamentowej w celu dalszego korzystania z Usługi pomocy technicznej (w wybranym wariantcie) przed upływem okresu, na który został wykupiony Abonament, Usługodawca zaprzestaje świadczenia Usługi pomocy technicznej temu Użytkownikowi, następnego dnia po upływie okresu, na który został wykupiony Abonament.
2. Wygaśnięcie Abonamentu Użytkownika w sposób, o którym mowa w ustępie poprzedzającym nie stoi na przeszkodzie w późniejszym wykupieniu Abonamentu przez tego Użytkownika.
3. Jeśli Użytkownik dokona skutecznego przedłużenia Okresu obowiązywania Abonamentu przed terminem wygaśnięcia dotychczasowego Abonamentu, to za dzień, od którego liczy się kolejny przedłużony okres obowiązywania Abonamentu przyjmuje się pierwszy dzień po upływie dotychczasowego Okresu obowiązywania Abonamentu.

Warunki techniczne korzystania z Usługi pomocy technicznej

§ 9

1. Korzystanie z Usługi pomocy technicznej świadczonej przez Usługodawcę wymaga łącznego spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika następujących warunków technicznych:
 - a) urządzenia pracującego pod kontrolą systemu operacyjnego wskazanego przez Usługodawcę;
 - b) dostępu urządzenia do sieci Internet;
 - c) posiadania aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail);
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia dotyczące oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają albo znacząco utrudniają korzystanie z Usługi pomocy technicznej.
3. Usługodawca zwraca uwagę, iż korzystanie z sieci Internet i usług świadczonych drogą elektroniczną może być zagrożone przedostaniem się do systemu teleinformatycznego Użytkownika szkodliwego oprogramowania, jak również nieuprawnionym dostępem do danych Użytkownika, w tym do danych osobowych, przez osoby trzecie. W celu minimalizacji niniejszych zagrożeń, każdy Użytkownik powinien stosować we własnym zakresie odpowiednie zabezpieczenia techniczne, w szczególności z wykorzystaniem aktualnych programów antywirusowych lub chroniących identyfikację Użytkownika w sieci Internet.
4. W celu pozyskania szczegółowych i profesjonalnych informacji dotyczących sposobów zachowania przez użytkowników bezpieczeństwa w sieci Internet, Usługodawca rekomenduje każdorazowo skontaktowanie się z podmiotami specjalizującymi się w tego rodzaju usługach informatycznych.

Ograniczenia odpowiedzialności za utrudnienia w korzystaniu z Usługi pomocy technicznej

§ 10

1. Krótkotrwałe, trwające nie dłużej niż 8 godzin na dobę, przerwy w możliwości korzystania z Usługi pomocy technicznej lub znaczne utrudnienia w korzystaniu z tej Usługi spowodowane niezbędnymi pracami konserwacyjnymi systemu teleinformatycznego Usługodawcy nie stanowią naruszenia przez Usługodawcę postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Usługodawca, w miarę możliwości, prowadzi prace konserwacyjne, o których mowa w ustępie poprzedzającym w sposób minimalizujący niedogodności związane z korzystaniem ze Serwisu, w szczególności prowadzi te prace w porze nocnej lub w dni wolne od pracy.

§ 11

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia uniemożliwiające bądź w sposób istotny utrudniające korzystanie z Usługi pomocy technicznej, które spowodowane są działaniem siły wyższej lub działaniem osób trzecich, za które nie ponosi on odpowiedzialności.

Obowiązki Użytkownika. Odpowiedzialność za naruszenia

§ 12

Zakazane jest korzystanie przez Użytkownika z Usługi pomocy technicznej w sposób bezprawny, w szczególności zabrania się:

- a) przesyłania treści o charakterze bezprawnym, w tym treści naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,
- b) wykorzystywania świadczonej Usługi do popełniania przestępstw, przestępstw skarbowych, wykroczeń lub innych czynów zabronionych w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa polskiego lub prawa międzynarodowego,
- c) wykorzystywania świadczonej Usługi w sposób naruszający przepisy obowiązującego prawa lub w celu obejścia prawa lub w sposób, który stałby w sprzeczności z zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami;
- d) korzystania z Usługi pomocy technicznej w sposób, który zakłócałby poprawne funkcjonowanie Oprogramowania DGCS lub powodowałby znaczne uciążliwości dla Usługodawcy bądź innych użytkowników.

§13

1. Usługodawca może wypowiedzieć ze skutkiem natychmiastowym Umowę o świadczenie Usługi pomocy technicznej, gdy Użytkownik:
 - a) korzysta z usługi w sposób rażąco niezgodny z Regulaminem lub niezgodny z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności narusza zakazy o których mowa w § 12 tego Regulaminu,
 - b) działa na szkodę Usługodawcy bądź podmiotów współpracujących z Usługodawcą,
 - c) wypełniając formularz stanowiący podstawę zawarcia Umowy lub w trakcie korzystania z Usługi podał nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie.
2. Oświadczenie woli o wypowiedzeniu umowy składane jest Użytkownikowi w formie dokumentowej o której mowa w art. 77² Kodeksu cywilnego.
3. Wypowiedzenie Umowy przez Usługodawcę nie narusza w żaden sposób uprawnień Usługodawcy do dochodzenia roszczeń o naprawienie szkody będącej skutkiem zachowań Użytkownika, o których mowa w ust. 1.

Prawo odstąpienia od Umowy

§ 14

1. Ilekroć w niniejszym paragrafie jest mowa o konsumentcie należy przez to rozumieć osobę fizyczną będącą przedsiębiorcą zawierającą z Usługodawcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, Użytkownikowi będącemu konsumentem zawierającemu umowę o Usługę abonamentową przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej ze Usługodawcą Umowy w terminie 14 dni liczonych od dnia jej zawarcia.
3. Odstąpienia od zawartej Umowy konsument może dokonać poprzez złożenie Usługodawcy pisemnego oświadczenia o odpowiedniej treści za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej Usługodawcy: info@dgcs.pl.
4. Odstępując od umowy konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy udostępnianego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który dostępny jest do pobrania pod adresem: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/forma>.

Wypowiedzenie Umowy przez Użytkownika

§ 15

1. Z zastrzeżeniem wyjątków, o których mowa w ust. 2 oraz § 21 ust. 3 Regulaminu, Użytkownik może wypowiedzieć umowę z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia.
2. Użytkownik może wypowiedzieć Umowę o świadczenie Usługi pomocy technicznej ze skutkiem natychmiastowym, gdy Usługodawca świadczy Usługę w sposób rażąco naruszający postanowienia niniejszego Regulaminu lub w sposób naruszający przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
3. Oświadczenie woli Użytkownika o wypowiedzeniu umowy składane jest Usługodawcy w formie pisemnej o której mowa w art. 78 Kodeksu cywilnego.

Postępowanie reklamacyjne

§ 16

1. Usługodawca zapewnia każdemu Użytkownikowi możliwość złożenia reklamacji Usługi pomocy technicznej w formie pisemnej za pośrednictwem poczty elektronicznej – pod adresem: info@dgcs.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać:



komfort w biznesie

- a) imię i nazwisko lub nazwę Użytkownika,
 - b) adres korespondencyjny,
 - c) dokładny opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia lub przedmiotu zastrzeżeń Użytkownika,
 - d) oczekiwany przez Użytkownika stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń.
3. Reklamacje składane Usługodawcy drogą telefoniczną lub za pośrednictwem innych środków komunikacji niż wskazane w ust. 1 pozostawiane są bez rozpatrzenia. W przypadku takiego kontaktu Użytkownik zostanie poproszony o zgłoszenie reklamacji w formie pisemnej w sposób opisany w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu.
 4. W przypadku stwierdzenia braku informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji Usługodawca prosi Użytkownika o ich uzupełnienie. Odmowa podania przez Użytkownika informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji (w szczególności nie podanie adres korespondencyjnego) skutkuje brakiem możliwości przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego przewidzianego w niniejszym Regulaminie. O niemożności rozpatrzenia reklamacji ze względu na niekompletność udzielonych informacji niezwłocznie powiadamia się Użytkownika pod warunkiem, że Użytkownik uprzednio wskazał adres na jaki odpowiedź może zostać jemu udzielona.

§ 17

1. Złożone reklamacje Usługodawca rozpatruje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 5 dni roboczych liczonych od dnia wpłynięcia reklamacji spełniającej wymogi, o których mowa w § 16 ust. 2 Regulaminu.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ustępie poprzedzającym może ulec wydłużeniu, maksymalnie do 14 dni. O przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie informuje się Użytkownika, jednocześnie wskazując przyczyny przedłużenia.
3. Do zachowania terminów, o których mowa w ustępie poprzedzającym wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Usługodawcę Użytkownikowi przed upływem tych terminów.
4. W przypadku niezachowania terminów, o których mowa w ust. 1 i 2 reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Użytkownika.

§ 18

1. Odpowiedź na reklamację zawiera informację o tym, czy reklamacja została uznana za uzasadnioną oraz wskazanie sposobu załatwienia sprawy. W przypadku uznania reklamacji za nieuzasadnioną, w odpowiedzi na reklamację Usługodawca informuje Użytkownika o braku podstaw do uznania reklamacji za uzasadnioną wraz ze wskazaniem powodów swojej decyzji.

2. W przypadku uznania reklamacji za uzasadnioną Usługodawca realizuje żądanie Użytkownika zgodnie z jego treścią oraz przepisami obowiązującego prawa.

§ 19

Reklamacje dotyczące produktów i usług świadczonych przez Usługodawcę innych niż Usługa pomocy technicznej są zgłaszane i rozpatrywane na zasadach odrębnych.

Ochrona danych osobowych Użytkownika

§ 20

1. Usługodawca jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO w odniesieniu dla danych osobowych Użytkowników przekazywanych przez nich w związku z korzystaniem z Usługi pomocy technicznej.
2. Usługodawca będąc administratorem danych osobowych przed przekazaniem danych przez Użytkownika zgłaszającego chęć skorzystania z Usługi pomocy technicznej w sposób, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. a lub b, udostępnia mu informację o przetwarzaniu ich danych osobowych w zakresie przewidzianym w art. 13 ust. 1 i 2 RODO.
3. W przypadku, gdy Użytkownik zgłasza chęć skorzystania z Usługi pomocy technicznej w sposób, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. c niniejszego Regulaminu, Partner DGCS wskazuje takiemu Użytkownikowi adres strony internetowej, na której znajdują się informacje o przetwarzaniu danych osobowych, o których mowa w ustępie poprzedzającym.
4. Uwzględniając zasady przetwarzania danych osobowych oraz zasady zabezpieczania tych danych, o których mowa w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisach Rozporządzenia 2016/679, w tym obowiązki wynikające z art. 25 oraz art. 32 RODO, Usługodawca stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające legalność oraz adekwatny poziom bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych.
5. Zapewnienie adekwatnego poziomu bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, polega w szczególności na minimalizacji ryzyka nieuprawnionego dostępu lub pobrania danych, nieuprawnionej modyfikacji, ich uszkodzenia bądź zniszczenia.

Zmiany Regulaminu

§ 21

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu, w tym Cennika Usługi pomocy technicznej.



komfort w biznesie

2. O planowanych zmianach Usługodawca informuje Użytkownika w wiadomości e-mail przesyłanej na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika, z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni przed dniem wejścia tych zmian w życie.
3. Każdy Użytkownik ma prawo do wypowiedzenia Umowy o świadczenie Usługi pomocy technicznej zawartej z Usługodawcą od chwili, gdy otrzymał informację o zmianach niniejszego Regulaminu lub Cennika na zasadach ogólnych, o których mowa w niniejszym Regulaminie, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku gdy Użytkownik złoży oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w 14-dniowym terminie od dnia w którym otrzymał informację o zmianach Regulaminu, to okres wypowiedzenia ulega skróceniu do dnia wejścia w życie przedmiotowych zmian Regulaminu.

Postanowienia końcowe

§ 22

1. Do spraw nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Kodeksu cywilnego.
2. Uznanie któregokolwiek z zapisów niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważny, pozostaje bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Regulaminu.
3. Sędem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów dotyczących interpretacji postanowień niniejszego Regulaminu jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 13.02.2025 roku.