

REGULAMIN

Data 29.08.2024, wersja 2.

§ 1

Postanowienia Wstępne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady świadczenia przez Dostawcę drogą elektroniczną oraz telefoniczną usługi wsparcia informatycznego w ramach Karty Multitech.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Niniejszy Regulamin znajduje zastosowanie do Umowy zawartej pomiędzy Dostawcą a Pracodawcą Pracownika.
4. Regulamin zostaje udostępniony Pracownikowi do samodzielnego pobrania w formie elektronicznej w postaci pliku PDF na stronie <https://www.kartamultitech.pl>

§ 2

Definicje

W Regulaminie niżej wymienione sformułowania mają następujące znaczenie:

1. **Dostawca** – oznacza firmę We'Support Sp. z o.o., NIP: 9522237303, REGON: 524376679, KRS: 0001017403, ul. Zwoleńska 23, 03-761 Warszawa, która jest dostawcą Kart Multitech dla Pracowników oraz realizuje Usługi Multitech na rzecz Pracowników.
2. **Pracodawca** – firma, która zamawia Karty Multitech dla Pracowników od Dostawcy zgodnie z Cennikiem.
3. **Pracownik** – oznacza osobę fizyczną lub prawną, która otrzymała Kartę Multitech. Dotyczy również osób współtowarzyszących, tj. osób trzecich, które odpłatnie uczestniczą w programie za zgodą i wiedzą Pracodawcy.
4. **Kod** – indywidualny alfanumeryczny ciąg znaków wymagany do podania przed rozpoczęciem Usługi, który Pracownik otrzymuje od swojego Pracodawcy, a Pracodawca od Dostawcy.
5. **Karta Multitech** – fizyczna karta PCV zawierająca pole zdrapkę z unikalnym kodem wsparcia upoważniającym do otrzymania pomocy Multitech w ilości i zakresie zgodnym z jej wariantem.

6. **Karta Multitech Light** – wariant Karty Multitech, który upoważnia Pracownika do otrzymania wsparcia informatycznego w formie pomocy telefonicznej lub e-mail w ilości jednego Zgłoszenia dla trzech różnych Urzędzeń w miesiącu.
7. **Karta Multitech Classic** – wariant Karty Multitech, który upoważnia Pracownika do otrzymania wsparcia informatycznego w formie pomocy telefonicznej lub e-mail lub połączenia zdalnego do Urządzenia w ilości trzech Zgłoszeń dla trzech różnych Urzędzeń w miesiącu.
8. **Karta Multitech Plus** – wariant Karty Multitech, który upoważnia Pracownika do otrzymania wsparcia informatycznego w formie pomocy telefonicznej lub e-mail lub połączenia zdalnego do Urządzenia w nielimitowanej ilości Zgłoszeń w miesiącu dla trzech różnych Urzędzeń.
9. **Usługa Multitech** – oznacza usługę pomocy oraz konsultacji informatycznej, świadczoną drogą elektroniczną, telefoniczną lub poprzez połączenie zdalne przez Dostawcę na rzecz Pracownika, polegającą na pomocy informatycznej Zespołu Multitech udzielanej za pośrednictwem komunikacji e-mail lub za pomocą telefonu lub poprzez połączenie zdalne z wykorzystaniem Aplikacji zainstalowanej na Urządzeniu.
10. **Zespół Multitech** – oznacza osobę lub osoby reprezentujące Dostawcę, posiadające wiedzę w zakresie usług świadczonych przez Dostawcę na podstawie Umowy.
11. **Aplikacja** – oprogramowanie komputerowe udostępnione Pracownikowi, przeznaczone do instalacji na Urządzeniu Pracownika. Umożliwia Dostawcy na zdalne bezpieczne łączenie się Zespołu Multitech z Urządzeniami, w których możliwa jest realizacja zdalnego wsparcia zgodnie z wymaganiami technicznymi.
12. **Urządzenie** – oznacza stację komputerową, tj. sprzęt komputerowy klasy desktop, laptop, notebook, ultrabook oraz sprzęt peryferyjny, który można podłączyć do wymienionych urzędzeń, posiadające zainstalowany system operacyjny Windows 7 lub nowszy lub macOS w wersji Yosemite lub nowszy lub Linux Ubuntu, z dostępem do internetu min. 10Mb/s.
13. **Zgłoszenie** – oznacza przekazanie Dostawcy przez Pracownika informacji w formie telefonicznej lub e-mail w celu uzyskania od Multitech pomocy informatycznej.
14. **Cennik** – oznacza cennik określający wysokość opłat za świadczone przez Wykonawcę Usługi.
15. **Czas reakcji** – oznacza maksymalny i nieprzekraczalny przedział czasu zgodny z Regulaminem §3 pkt. 12, w którym Zespół Multitech przyjmuje Zgłoszenie do realizacji.
16. **Czas realizacji** – oznacza maksymalny i nieprzekraczalny przedział czasu zgodny z Regulaminem §3 pkt. 13, w którym Zespół Multitech rozwiązuje Zgłoszenie.

§ 3

Rodzaj i Zakres Usług

1. Regulamin dotyczy Usługi Multitech polegającej na udzieleniu Pracownikowi wsparcia informatycznego na podstawie i w wariantcie posiadanej przez niego Karty Multitech, w formie pomocy przez pocztę elektroniczną lub w formie kontaktu telefonicznego lub w formie połączenia zdalnego, w rozwiązaniu problemu związanego z Urządzeniem. Świadczenie Usługi zaczyna się w chwili przyjęcia Zgłoszenia i trwa do chwili rozwiązania problemu informatycznego.
2. Dostawca do realizacji przedmiotu umowy wykorzystuje własne licencje na certyfikowane i zabezpieczone oprogramowanie komputerowe służące do zdalnego łączenia się do komputerów Pracowników, tj. aplikacja TeamViewer.
3. Każdy upoważniony do opieki informatycznej Pracownik otrzyma nielimitowane czasowo wsparcie informatyczne Multitech, w liczbie Zgłoszeń zgodnie z wariantem Karty Multitech, którą posiada i w okresie, w którym jego Karta Multitech jest aktywna i nie została zablokowana przez Pracodawcę.
4. Pracownik może dokonać Zgłoszenia w trybie 24 godzin na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku poprzez zgłoszenie telefoniczne pod numerem: +48 22 122 80 50 lub drogą mailową na adres: pomoc@kartamultitech.pl
5. Pracownik dokonując Zgłoszenia w celu skorzystania z Usługi powinien podać swój Kod w celu weryfikacji, czy jest upoważniony do skorzystania ze wsparcia Multitech oraz w celu weryfikacji, czy jego Karta Multitech jest aktywna.
6. W przypadku negatywnej weryfikacji uprawnień Pracownika do otrzymania Usługi, Dostawca zobowiązany jest poinformować go o braku możliwości skorzystania z Usługi. Niniejszą informację w imieniu i z upoważnienia Pracodawcy przekazuje w formie telefonicznej lub e-mail, wskazując na okoliczności oraz na podstawie uzasadniającej odmowę spełnienia Usługi.
7. Po pozytywnej weryfikacji uprawnień Pracownika do Usługi, Dostawca informuje Pracownika o możliwości świadczenia Usługi zdalnie przy wykorzystaniu Multitech. Po uzyskaniu zgody Pracownika, informuje w jaki sposób Pracownik samodzielnie instaluje na Urządzeniu Aplikację, dzięki której otrzyma wsparcie informatyczne zdalnie za pośrednictwem Zespołu Multitech.
8. Instalacja Aplikacji jest dobrowolna i wymagana w przypadku posiadania przez Pracownika Karty Multitech Plus lub Karty Multitech Classic, aby mógł on otrzymać pomoc w formie połączenia zdalnego.
9. W przypadku niezyskania zgody Pracownika na instalację Aplikacji, Dostawca świadczy Usługę telefonicznie lub e-mailowo.

10. W celu skorzystania ze zdalnej pomocy informatycznej poprzez Multitech, z zastrzeżeniem że warunki techniczne umożliwiają skorzystanie z tej formy wsparcia, czyli Pracownik powinien wyrazić zgodę na zdalne wykonanie Usługi poprzez akceptację komunikatu wyświetlonego na monitorze Urządzenia i instalację Aplikacji na Urządzeniu. Akceptacja komunikatu i pomyślna instalacja Aplikacji jest warunkiem koniecznym dla realizacji pomocy informatycznej w formie zdalnego podłączenia Zespołu Multitech do Urządzenia. Pracownik musi posiadać włączone Urządzenie, z zainstalowanym systemem operacyjnym oraz z aktywnym dostępem do internetu min. 10MB/s.
11. Zespół Multitech zobowiązuje się świadczyć Usługę bez zwłoki, w trakcie połączenia telefonicznego z Pracownikiem lub bezpośrednio po jego zakończeniu za pośrednictwem Aplikacji, aż do rozwiązania problemu zgłoszonego przez Pracownika w ramach Usługi. Wykonanie Usługi w innym terminie może odbyć się wyłącznie na wyraźne życzenie Pracownika.
12. Czas reakcji na Zgłoszenie wynosi do 30 minut w przypadku Karty Multitech Light i Karty Multitech Classic oraz do 15 minut w przypadku Karty Multitech Plus.
13. Czas realizacji na Zgłoszenie wynosi do 12 godzin w przypadku Karty Multitech Light, do 6 godzin w przypadku Karty Multitech Classic oraz do 3 godzin w przypadku Karty Multitech Plus.
14. Dostawca w czasie świadczenia Usług nie ma prawa ingerować w żaden sposób w oprogramowanie Pracownika nie objęte Zgłoszeniem i nie ma prawa pobierać ani w żaden sposób ingerować w dane znajdujące się na Urządzeniu objętym Usługą.
15. Dostawca ponosi pełną odpowiedzialność na zasadach ogólnych za wszelkie szkody wyrządzone Pracownik m podczas świadczenia Usług.
16. W przypadku, gdy Zgłoszenie dotyczące oprogramowania jest niemożliwe do realizacji z przyczyn, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, lub konfiguracja Urządzenia z powodów technicznych uniemożliwia rozwiązanie problemu, lub że realizacja Zgłoszenia wykracza poza uprawnienia Pracownika, na wniosek Pracownika Dostawca przywraca na własny koszt pierwotną konfigurację Urządzenia.
17. Dostawca może zlecić wykonywanie czynności, o których mowa w Umowie podmiotom trzecim. W przypadku zlecenia wykonania czynności, o których mowa w Umowie podmiotom trzecim, Dostawca zobowiązany jest do zapewnienia wykonywania przez podmiot trzeci zleconych czynności zgodnie z postanowieniami Umowy.
18. Dostawca przyjmuje pełną odpowiedzialność za ewentualne szkody powstałe w wyniku realizacji umowy, również szkody powstałe w wyniku powierzenia realizacji zlecenia podmiotom trzecim, w stosunku do Pracowników oraz Pracodawcy.

19. W ramach Umowy Dostawca będzie zobowiązany do świadczenia następujących usług wsparcia informatycznego:

- Wsparcie systemów Windows i Apple.
- Przyspieszenie pracy komputera.
- Instalacja, konfiguracja i aktualizacja programów.
- Pełne wsparcie w pakiecie Office 365.
- Instalacja czcionek.
- Pomoc w obsłudze urządzeń i konfiguracji poczty.
- Czyszczenie dysków ze śmieci i zwalnianie miejsca na dysku.
- Konfiguracja chmury i wykonywanie kopii zapasowych plików.
- Pomoc w uruchomieniu nieznanymi plików.
- Zdalna diagnoza wadliwych sprzętów oraz pomoc w wyborze nowego sprzętu.
- Skanowanie komputera w poszukiwaniu zagrożeń oraz pomoc w identyfikacji i obronie przed nimi.
- Sprawdzenie wiadomości e-mail i załączników pod kątem podejrzanych treści.
- Pomoc w obronie przed wyłudzeniami pieniędzy metodą BLIK.
- Aktualizowanie i zabezpieczanie systemu Windows.
- Pomoc z programami biurowymi, w tym Outlook, Excel i PowerPoint.
- Naprawa problemów z dźwiękiem i kamerą w programach do wideokonferencji.
- Instalacja nowych czcionek i ustawienie programu Mail.
- Włączenie funkcji "Znajdź Mój iPhone", wsparcie w lokalizacji i obsługa AirTag.
- Ustawienie kontroli rodzicielskiej.
- Podłączenie i konfiguracja drukarki.
- Aktualizacja sterowników BIOS i karty graficznej.
- Pomoc podczas zakupów online, w tym szkolenia z cyberbezpieczeństwa.
- Pierwsze kroki z ChatGPT i generatorami grafiki AI.
- Optymalizacja ustawień gier, w tym Fortnite, Minecraft, Call Of Duty i Baldur's Gate.
- Usuwanie programów szpiegujących.
- Wsparcie w zabezpieczeniu konta w Social Media.
- Konfiguracja i optymalizacja sieci WiFi.
- Integracja urządzeń IoT i ochrona przed cyberprzestępczością.
- Doradztwo z cyberbezpieczeństwa.
- Wsparcie w zarządzaniu backupami danych w chmurze.
- Optymalizacja ustawień energooszczędności komputera.
- Wsparcie dla systemów wirtualizacji.
- Rozwiązywanie problemów z wydajnością komputera.
- Konfiguracja systemów operacyjnych macOS i Linux.
- Optymalizacja przeglądarek internetowych.

- Zarządzanie hasłami i integracja nowych technologii.
 - Usługi doradcze w cyfrowej transformacji.
 - Doradztwo z korzystania z platform streamingowych i zarządzania finansami online.
 - Pomoc w zakładaniu i prowadzeniu bloga/strony internetowej.
 - Korzystanie z platform do nauki online i urządzeń do śledzenia aktywności fizycznej.
 - Aktualizacja systemów, podłączenie drukarki, instalacja sterowników.
 - Analiza i usuwanie wirusów, wykrywanie malware przy użyciu programu Pracownika.
 - Ustawienia antyspamowe, skanowanie antywirusowe, instalacja zapory sieciowej.
 - Konfiguracja bezpiecznych połączeń FTP, sieci oraz systemów CMS.
 - Wsparcie w wyborze hostingu, opieka nad domenami.
 - Pomoc w usługach online, diagnostyka sieci LAN/WLAN.
 - Zdalna diagnoza komputera.
 - Konfiguracja ustawień systemowych (poprawa wydajności i stabilności komputera).
 - Szkolenia z podstaw obsługi komputera dla początkujących użytkowników.
 - Pomoc w migracji danych z jednego urządzenia lub systemu operacyjnego na inne.
 - Konfiguracja i wsparcie dla aplikacji mobilnych na systemach iOS i Android.
 - Doradztwo w zakresie zakupu nowego sprzętu komputerowego.
 - Optymalizacja ustawień druku i skanowania.
 - Rozwiązywanie problemów związanych z urządzeniami wielofunkcyjnymi.
 - Doradztwo w zakresie nowych technologii, takich jak sztuczna inteligencja, blockchain czy Internet Rzeczy (IoT), i ich zastosowań w biznesie.
20. Zespół Multitech nie będzie oferował Pracownikom żadnych usług odpłatnych lub produktów nie zawartych w przedmiocie niniejszej Umowy.

§ 4

Prawa i Obowiązki Dostawcy

1. Dostawca zobowiązany jest do świadczenia Usług na zasadach i warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie.
2. Dostawca jest zobowiązany do dostarczenia zamówionych Kart Multitech do Pracodawcy.
3. Dostawca jest zobowiązany do weryfikowania poprawności Kodu, który podaje Pracownik.
4. Dostawca jest zobowiązany do zarejestrowania każdego Zgłoszenia Pracownika.
5. Dostawca nagrywa wszystkie rozmowy telefoniczne, o czym Pracownik jest informowany w zapowiedzi głosowej IVR. Rozmowy są przechowywane przez Dostawcę przez okres 12 kolejnych miesięcy.
6. Dostawca podejmuje decyzję w jakiej formie jest realizowana Usługa informatyczna w każdym przypadku, podejmuje decyzję czy pomoc zostanie udzielona w formie e-

mail, telefonicznej lub połączenia zdalnego biorąc pod uwagę rodzaj i typ Zgłoszenia oraz wariant posiadanej przez Pracownik Karty Multitech.

7. Karta nie może być wykorzystywana przez Pracownika do celów komercyjnych.

§ 5

Prawa i obowiązki Pracownika

1. Pracownik jest zobowiązany do:
 - a. przestrzegania postanowień Regulaminu, a także zapoznawania się ze wszystkimi zmianami Regulaminu,
 - b. wykorzystania Karty Multitech zgodnie z postanowieniami oraz na zasadach i w granicach określonych Regulaminem,
 - c. niezwłocznego informowania Dostawcy o wszelkich dostrzeżonych naruszeniach bezpieczeństwa i problemach związanych z funkcjonowaniem lub korzystaniem z Usług.
 - d. Chronienia danych będących podstawą weryfikacji, o których mowa w § 8 pkt. 5. Pracownik odpowiada za skutki wynikające z wykorzystania tych danych przez osoby trzecie lub korzystanie przez te osoby z uprawnień określonych w Umowie lub w Regulaminie oraz za skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie tych danych lub w związku z przekazaniem przez nie informacji o infrastrukturze informatycznej Pracownika, w tym danych Urządzenia.
2. Pracownik nie jest upoważniony do otrzymywania oraz udostępnienia wersji instalacyjnych lub kodów źródłowych oprogramowania będącego podstawą funkcjonowania Usług Multitech ani też jakiegokolwiek rozpowszechnienia elementów graficznych lub tekstowych składających się na Karty Multitech.
3. Pracownik zobowiązany jest do udostępniania Dostawcy licencjonowanego oprogramowania, jeżeli ma to związek z realizacją Usługi. Pracownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za oprogramowanie przekazane Dostawcy w celu realizacji Usługi. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek podmiotów trzecich z roszczeniami wobec Dostawcy związanymi z użyciem nielicencjonowanego oprogramowania Pracownik zobowiązuje się zwolnić Usługodawcę z odpowiedzialności za takie roszczenia oraz pokryć wszelkie koszty i szkody jakie Dostawca poniósł w związku z takimi roszczeniami, w tym koszty postępowań sądowych i egzekucyjnych oraz koszty obsługi prawnej. Dostawca zobowiązany jest poinformować Pracownika o wystąpieniu osoby trzeciej z roszczeniami, o których mowa w niniejszym ustępie.

§ 6

Prawa i obowiązki Pracodawcy

1. Pracodawca zobowiązany jest do zarządzania Kartami Multitech, tj. do ich zamawiania oraz dezaktywowania zgodnie z potrzebami wewnętrznymi.
2. Pracodawca jest zobowiązany do terminowych wpłat za zamówione Karty Multitech.
3. Pracodawca jest zobowiązany do przekazania Karty Multitech odpowiedniemu Pracownikowi.

§ 7

Warunki świadczenia Usługi

1. Usługa świadczona jest na warunkach i w zakresie określonym w Regulaminie.
2. Karta Multitech w każdym wariantcie upoważnia Pracownika do otrzymania pomocy z trzema Urządzeniami.
3. Zespół Multitech może odmówić udzielenia pomocy w sytuacji, gdy stwierdzi, że Pracownik przekazał kartę osobie trzeciej lub próbuje uzyskać pomoc z innym Urządzeniem, które wykracza poza dopuszczalny limit trzech Urządzeń na Pracownika.
4. Zespół Multitech podczas połączenia zdalnego z Urządzeniem Pracownika zapisuje informację o MAC adresie karty sieciowej urządzenia w celu zapamiętania informacji na temat Urządzenia Pracownika.
5. Pracownik ma prawo do zgłoszenia zmiany Urządzenia jeżeli zakupił nowy sprzęt w ilości trzy razy w roku. W tym celu musi przedstawić dokument zakupu w widoczną datę zakupu nowego Urządzenia na adres pomoc@kartamultitech.pl. W temacie wiadomości należy wpisać Zmiana Urządzenia oraz wpisać swój Kod Multitech.
6. Data zakupu nowego Urządzenia nie może być starsza niż 7 dni poprzedzających datę zgłoszenia nowego Urządzenia.
7. Po dokonaniu zmiany Urządzenia, poprzednie Urządzenie nie jest dłużej objęte wsparciem Multitech.
8. Karta Multitech nie może być używana lub przekazywana osobom trzecim przez Pracownika zarówno za zgodą jak i bez wiedzy Pracownika.
9. W przypadku zagubienia Karty Multitech Pracownik musi poinformować Zespół Multitech niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 24 godzin telefonicznie pod numerem +48 22 122 80 50 lub e-mail pomoc@kartamultitech.pl

10. Zespół Multitech przekazuje Pracownikowi duplikat Kodu w postaci elektronicznej, tj. wiadomość SMS na wskazany przez Pracownika numer telefonu w ciągu 1 dnia roboczego od daty zgłoszenia.
11. Usługa dla Pracownika będzie świadczona przez Dostawcę pod warunkiem uprzedniego zawarcia Umowy oraz uiszczenia opłaty należnej z tytułu świadczenia zamówionej Usługi za pierwszy okres rozliczeniowy lub po akceptacji warunków świadczenia usługi w formie elektronicznej przez Pracodawcę.
12. W przypadku braku uiszczenia opłaty przez Pracodawcę lub opóźnienia w płatności powyżej 30 dni, Dostawca może odmówić realizacji usług na rzecz Pracownika.
13. W przypadku, gdy przedmiotem Zgłoszenia będzie problem, którego charakter ze względów technicznych lub kompetencyjnych nie będzie pozwalał, z przyczyn obiektywnych, na jego zdalne zdiagnozowanie lub rozwiązanie, Dostawca poinformuje o tym Pracownika.
14. Zespół Multitech może odmówić świadczenia usługi w przypadku Urządzeń z zainstalowanym nielegalnym oprogramowaniem.
15. Zespół Multitech może odmówić świadczenia usługi w przypadku Zgłoszeń sprzecznych z powszechnym prawem Rzeczypospolitej Polskiej.
16. Zespół Multitech może odmówić świadczenia usługi w przypadku Zgłoszeń naruszających jakiegokolwiek dobra osobiste, prawa autorskie, uczucia religijne i kwestie natury moralnej, w tym usługi o charakterze ataków hackerskich, szpiegowskich, wyłudzających dane, zagrażających cyberbezpieczeństwu.
17. Pracownik zobowiązany jest przekazać Dostawcy wszelkie informacje niezbędne do realizacji Usługi, w szczególności wykaz swojej infrastruktury informatycznej, w tym dane Urządzenia, sieciowych urządzeń aktywnych i pasywnych (LAN), serwerów, drukarek. Dokładny wykaz Urządzeń Pracownika wraz z ich statusem i konfiguracją będzie przechowywany w systemie JIRA ServiceDesk Dostawcy.
18. Pracownik w celu świadczenia Usługi w formie połączenia zdalnego instaluje samodzielnie na swoim Urządzeniu bezpłatną Aplikację, przy współudziale i asyście Zespołu Multitech.
19. Pracownik może dokonać Zgłoszenia w dowolnie wybranym momencie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku za pośrednictwem:
 - a. telefonu, pod ogólnopolskim, całodobowym numerem: +48 122 80 50
 - b. poczty elektronicznej pod adresem: pomoc@kartamultitech.pl
20. Każde Zgłoszenie Pracownika jest ewidencjonowane w systemie JIRA ServiceDesk Dostawcy.
21. Każda rozmowa telefoniczna jest nagrana i pozostaje zaszyfrowana i zarchiwizowana w infrastrukturze Dostawcy przez okres 12 kolejnych miesięcy.

22. Pracownik będący dokonując Zgłoszenia w celu skorzystania ze wsparcia technicznego powinien podać swój indywidualny Kod.
23. Pracownik powinien posiadać włączone Urządzenie z dostępem do Internetu min. 10Mb/s.
24. Po pozytywnej weryfikacji danych, podanych przez osobę dokonującą Zgłoszenia, Dostawca udziela Pracownikowi wsparcia technicznego w sposób wskazany w punkcie 4 powyżej z zastrzeżeniem zapisów w punkcie 13, 14, 15 oraz 16 powyżej.
25. Warunkiem koniecznym dla realizacji Usługi jest poprawna weryfikacja Zgłoszenia, zgodnie z punktem 11 i 12 powyżej, a także wyrażenie zgody przez Pracownika lub osobę dokonującą Zgłoszenia w jego imieniu, na nagrywanie rozmowy telefonicznej z Inżynierem Dostawcy i na pomoc zdalną poprzez Zespół Multitech.
26. W celu skorzystania ze zdalnego wsparcia technicznego, z zastrzeżeniem, że warunki techniczne umożliwiają skorzystanie z tej formy wsparcia Pracownik powinien wyrazić zgodę na zdalne wykonanie wsparcia technicznego, poprzez akceptację komunikatu wyświetlonego na monitorze. Akceptacja komunikatu jest warunkiem koniecznym dla realizacji zdalnego wsparcia technicznego. Wykorzystanie Aplikacji jest bezpieczne i odbywa się każdorazowo za zgodą i wiedzą Pracownika.
27. Dostawca w czasie świadczenia wsparcia technicznego nie ingeruje w żaden sposób w oprogramowanie Pracownika nie objęte Zgłoszeniem i nie pobiera ani w żaden sposób nie ingeruje w dane znajdujące się na Urządzeniu objętym Usługą.
28. Pracownik oświadcza, iż w przypadku zlecenia Dostawcy wykonania instalacji lub reinstalacji oprogramowania, oprogramowanie będzie w pełni legalne, co oznacza, iż Pracownikowi będą przysługiwały prawa do takiego oprogramowania lub oprogramowanie będzie miało charakter open source. Strony uzgadniają, iż w przypadku, gdy do instalacji lub reinstalacji oprogramowania konieczne jest podanie kodu lub klucza Pracownika zobowiązany jest samodzielnie podać kod/klucz wymagany do instalacji lub reinstalacji oprogramowania. Dostawca świadczy usługę instalacji lub reinstalacji oprogramowania nieobjętego Umową zdalnie lub na miejscu w ramach wizyt zgodnie z aktualnym cennikiem u Pracownika po uprzednim przekazaniu do Dostawcy oświadczenia o legalności oprogramowania na adres e-mail: pomoc@kartamultitech.pl
29. Dostawca może realizować Umowę na rzecz Pracownika, w tym wykonywać wsparcie techniczne przy pomocy podwykonawcy. Jeżeli w treści Umowy lub w niniejszym Regulaminie mowa jest o Dostawcy, rozumie się przez to także jego

podwykonawcę. Dostawca odpowiada za działania i zaniechania podwykonawcy jak za działania i zaniechania własne.

30. Dostawca ma prawo odmówienia wykonania Usługi, w przypadku, gdy poweźmie informację lub uzasadnione przypuszczenie, że do jej wykonania Pracownik udostępnił lub przekazał mu nielicencjonowane oprogramowanie, a wykonanie Usługi wiąże się z użyciem tego oprogramowania. W przypadku, o którym mowa w zdaniu Usługę uważa się za wykonaną a wynagrodzenie za należne.
31. Wynagrodzenie jest należne Dostawcy w przypadku, gdy Usługa nie została wykonana z przyczyn leżących po stronie Pracownika, w tym w przypadku, gdy Pracownik nie podał Dostawcy niezbędnych informacji, nie udostępnił Dostawcy Urządzenia lub nie zapewnił minimalnych wymagań technicznych.

§ 8

Prawo odstąpienia i zmiany

1. Pracownik może zrezygnować z Karty Multitech bez podawania przyczyny w każdym momencie.
2. Rezygnacja polega na zgłoszeniu tego faktu do Pracodawcy, który dokonuje dezaktywacji Karty Multitech.
3. Pracownik może zachować kartę aby dokonać jej ponownej aktywacji w przyszłości.
4. Aktywacja Karty polega na zgłoszeniu tego faktu do Pracodawcy, który dokonuje aktywacji Karty Multitech.
5. Pracownik ma prawo do jednej zawieszenia karty w ciągu roku.
6. Pracownik ma prawo do całkowitej rezygnacji z Usługi.
7. Pracownik ma prawo do zmiany wariantu posiadanej Karty Multitech na inny dowolny wybrany przez siebie wariant.
8. Pracownik zgłasza chęć zmiany wariantu do Pracodawcy, który dokonuje zgłoszenia zmiany wariantu Karty do Dostawcy.
9. Wszystkie zmiany, tj. rezygnacja, dezaktywacja oraz zmiana wariantu obowiązują od kolejnego pełnego miesiąca kalendarzowego.

§ 9

Dostępność Usługi

1. W celu zapewnienia świadczenia Usługi na najwyższym poziomie Dostawca zastrzega prawo do polepszenia parametrów technicznych świadczonej Usługi lub do dokonania aktualizacji stosowanego przy świadczeniu Usługi

oprogramowania do nowszej wersji udostępnionej przez Dostawcę. O dokonaniu powyższych polepszeń lub aktualizacji Dostawca poinformuje Pracownika.

2. Dostawca uprawniony jest do wprowadzenia planowanej przerwy technicznej w funkcjonowaniu Usługi, w wymiarze nie dłuższym niż 48 godzin raz w miesiącu kalendarzowym, dokonywanej w czasie najmniejszego obciążenia. Dostawca z wyprzedzeniem powiadomi Pracownika o planowanej przerwie technicznej.

§ 10

Wymogi techniczne

1. Dla poprawnego świadczenia Usług Pracownik zobowiązany jest do zapewnienia działającego i włączonego urządzenia z zainstalowanym systemem operacyjnym. Na urządzeniach nie uruchamiających się nie ma możliwości wykonać zdalnej naprawy. Możliwa jest natomiast zdalna diagnoza telefoniczna.
2. Dla świadczenia Usług Pracownik zobowiązany jest do zapewnienia połączenia Urządzenia z Internetem (prędkość minimalna 10 MBit/s) oraz zainstalowania przez Pracownika na Urządzeniu przeglądarki internetowej w dowolnej wersji w celu pobrania aplikacji do pomocy zdalnej.

§ 11

Czas trwania Umowy

1. Dostawca ma prawo samodzielnie dezaktywować Kartę Multitech tylko z ważnych przyczyn wskazanych poniżej:
 - a. istotne naruszenie przez Pracownika postanowień Umowy lub Regulaminu;
 - b. podanie przez Pracownika nieprawdziwych danych w celu złożenia zamówienia na Usługę, o czym Dostawca poweźmie wiadomość po zawarciu Umowy;
 - c. korzystanie z Usługi przez Pracownika niezgodnie z jej przeznaczeniem lub w sposób naruszający prawo lub prawa osób trzecich;
 - d. stwierdzenie, że Pracownik udostępnił, chociażby niecelowo, dane umożliwiające weryfikację Pracownika i skorzystanie z Usług przez osoby do tego nieuprawnione.
2. Przed dezaktywacją Karty Multitech Dostawca zobowiązany jest wezwać Pracownika do zaprzestania naruszeń, wyznaczając w tym celu termin nie krótszy niż 1 dzień. Wezwanie może zostać złożone na piśmie lub w formie rozmowy telefonicznej, pod rygorem nieważności. Brak zaprzestania naruszeń w

wyznaczonym terminie uprawnia drugą Dostawcę zablokowania Karty Multitech ze skutkiem natychmiastowym.

3. W przypadku, gdy Karta Multitech zostanie zablokowana w trakcie okresu rozliczeniowego z winy Pracownika, Dostawcy należne jest wynagrodzenie w pełnej wysokości.

§ 12

Odpowiedzialność i obowiązki Dostawcy

1. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługę z należyłą starannością, zgodnie z Regulaminem.
2. Dostawca zobowiązuje się do stałej i aktywnej współpracy z Pracownikiem w całym zakresie świadczenia Usług.
3. W odniesieniu do Pracowników Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z następującymi zastrzeżeniami:
 - a. odpowiedzialność Dostawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi ograniczona jest w każdym przypadku do wartości opłaty wniesionej przez tego Pracownika z tytułu świadczonej na jego rzecz Usługi;
 - b. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych przez Pracownika korzyści.
4. W związku z Usługą świadczoną na rzecz Pracownika Dostawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na skutek wystąpienia działania Siły Wyższej lub innej okoliczności, za którą Dostawca nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 13

Reklamacje

1. Reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, Usług dodatkowych lub płatności powinny być składane na adres poczty elektronicznej: pomoc@kartamultitech.pl
2. W temacie wiadomości należy wpisać „Reklamacja”.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a. Kod z Karty Multitech;
 - b. Wskazanie Usługi, której dotyczy reklamacja;
 - c. Dokładny opis i powód reklamacji;
 - d. Wskazanie żądania.

4. Reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych (słownie: siedmiu) od jej otrzymania przez Usługodawcę. W tym terminie Dostawca poinformuje Pracownika o sposobie jej rozstrzygnięcia. Informacja zostanie przesłana na adres poczty elektronicznej, wskazany zgodnie z pkt. 3 niniejszego paragrafu.
5. Warunkiem wystąpienia przez Pracownika z roszczeniami wobec Dostawcy jest wyczerpanie przez niego drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 14

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Pracownika w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 ze zm.), podanych przez niego w związku z zawarciem i realizacją Umowy, jest Dostawca. Dane przetwarzane są w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania Umowy, jak również w celu realizacji Umowy, w tym poprzez świadczenie Usług lub Usług dodatkowych. Przewidywanymi odbiorcami danych osobowych są osoby świadczące Usługi i Usługi dodatkowe z ramienia Dostawcy, w tym Inżynierzy oraz Konsultanci.
2. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do świadczenia Usług. Pracownikowi, którego dane dotyczą, przysługuje w każdym czasie prawo dostępu do treści danych do ich poprawiania lub żądania ich usunięcia. Prawo to wykonuje się poprzez wysłanie adekwatnego oświadczenia w formie wiadomości na adres poczty elektronicznej Dostawcy tj. hello@we-support.pl.
3. Dane osobowe Pracownika są przetwarzane oraz zabezpieczane z zachowaniem organizacyjnych i technicznych zasad bezpieczeństwa, w szczególności wymaganych ustawą, o której mowa w punkcie 1 powyżej. Dane osobowe Pracownika nie są udostępniane jakimkolwiek podmiotom trzecim, tj. innym niż wymienione w punkcie 1 powyżej, chyba że żądanie udostępnienia danych pochodzi od Pracownika organu państwowego lub wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
4. Dostawca może przetwarzać dane osobowe Pracownika w celach marketingowych, a także w celu przesyłania informacji handlowych na adres poczty elektronicznej Pracownika, wyłącznie po uzyskaniu jego wyraźnych zgód w powyższym zakresie. Pracownik może w każdym czasie cofnąć zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych lub na przesyłanie informacji handlowej. W tym celu powinien przesłać odpowiednią wiadomość na adres poczty elektronicznej Dostawcy tj. hello@we-support.pl

5. Jeżeli należyte wykonanie Usług wiązać się będzie z koniecznością przetwarzania danych osobowych, w stosunku do których administratorem danych w rozumieniu art. 7 pkt 4 ustawy, o której mowa w punkcie 1, Pracownik, powierzy Dostawcy, na podstawie odrębnej umowy, której wzór stanowi Załącznik nr 5 do niniejszego Regulaminu, przetwarzanie tych danych, zgodnie z Umową. Pracownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za możliwość udostępnienia tych danych Dostawcy i zobowiązuje się zwolnić Usługodawcę z wszelkich roszczeń związanych z naruszeniem prawa do przetwarzania tych danych.

§ 15

Postanowienia końcowe

1. Pracownik może uzyskać nieodpłatnie dostęp do Regulaminu w każdym czasie w formie elektronicznej poprzez samodzielne pobranie do ze strony www.kartamultitech.pl
2. Dostawca jest uprawniony do wprowadzenia zmian w postanowieniach Regulaminu w każdym czasie i zależnie od własnej decyzji, z zastrzeżeniem poniższych postanowień. Dostawca ma prawo zdecydować, czy Pracownika, na rzecz którego rozpoczęto świadczenie Usług przed zmianą Regulaminu, będą obowiązywały postanowienia nowego Regulaminu.
3. W przypadku zmiany Regulaminu Dostawca informuje Pracownika o przysługującym mu prawie do rozwiązania lub odstąpienia od umowy, jeżeli występuje.
4. Dostawca. może dokonać zmiany postanowień Regulaminu w przypadku:
 - a. konieczności dostosowania Regulaminu do przepisów bezwzględnie obowiązujących lub do zmian przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu,
 - b. konieczności dostosowania Regulaminu do zalecenia, interpretacji, orzeczenia, postanowienia lub decyzji organu władzy publicznej lub orzeczenia sądowego, mającego wpływ na treść Regulaminu,
 - c. wprowadzenia nowych Usług, zmiany zakresu lub charakteru Usług, przy czym zmiany te nie mogą naruszać praw już nabytych przez Pracownika przed zmianą Regulaminu.
5. Wszelkie informacje przekazywane przez Usługodawcę Pracownikom, w tym o zmianie w postanowieniach Regulaminu są przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Pracownika przy składaniu zamówienia na Usługę. Dodatkowo, zmiany Regulaminu są publikowane na Portalu.

6. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie co najmniej po upływie 14 dni od chwili ich wprowadzenia do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, aby Pracownik mógł zapoznać się z ich treścią, zgodnie z treścią punktu 6 powyżej.
7. Strony przyjmują, że Pracownik zaakceptował zmiany Regulaminu, jeżeli nie wypowiedział Umowy do końca upływu okresu wskazanego w punkcie 7 powyżej. Uprawnienie do wypowiedzenia Umowy nie przysługuje w przypadku, gdy zmiana Regulaminu dotyczy tylko Usługi, której nie obejmuje Umowa, i z której nie korzysta Pracownik lub wprowadzenia nowej Usługi.
8. Do oceny praw i obowiązków Stron, a także w sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa polskiego.
9. Postanowienia Regulaminu nie mają na celu wyłączenia lub ograniczania jakichkolwiek praw Pracownika będącego Konsumentem przysługujących mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
10. W przypadku, gdy jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu zostaną uznane za nieważne, nie ma to wpływu na ważność pozostałych postanowień Regulaminu. Dostawca zobowiązany jest do uzupełnienia Regulaminu odpowiednimi postanowieniami, w miejsce postanowień uznanych za nieważne, bez zbędnej zwłoki.

KONIEC.