

Regulamin Świadczenia Usług Outsourcingu IT („Regulamin”)

Art. 1 Postanowienia ogólne i definicje

1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia Klientom Usług Outsourcingu IT przez Digital Care sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie.
2. Regulamin wraz z załącznikami stanowi integralną część Umowy. W przypadku rozbieżności między Regulaminem a Umową, wiążące będą postanowienia Umowy.
3. Przedmiotem Umowy jest odpłatne świadczenie przez Digital Care usług polegających na przekazaniu Klientowi do używania wybranego przez Klienta Urządzenia, świadczeniu usług zawartych w Pakiecie Usługowym oraz usług dodatkowych wskazanych w Cenniku Usług, na warunkach określonych w Umowie.
4. Umowa zawierana jest na czas oznaczony wskazany w Umowie.
5. Poniżej zdefiniowane terminy pisane wielką literą użyte w Umowie i w Regulaminie, o ile w ich treści nie postanowiono inaczej, oznaczają:
 - a) **Aplikacja Servicedesk** – oprogramowanie niezbędne do realizacji Usługi Servicedesk w zakresie zdalnego rozwiązywania Zgłoszeń,
 - b) **Autoryzowany Serwis** – serwis naprawczy uprawniony przez producenta Urządzenia do wykonywania napraw gwarancyjnych,
 - c) **Blokada** – każda aplikacja lub funkcja, która uniemożliwia dostęp do Urządzenia, w tym blokada hasłem, kodem numerycznym, odciskiem palca lub przy pomocy systemu rozpoznawania twarzy,
 - d) **Digital Care** – Digital Care Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000732282, kapitał zakładowy: 5.000,00 złotych, NIP: 5223126367, będąca spółką z Grupy Kapitałowej Digital Care,
 - e) **Dzień Roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy,
 - f) **Dzień Rozpoczęcia** – dzień wydania Urządzenia Klientowi,
 - g) **Grupa Kapitałowa Digital Care** – Digital Care Asset Holdings Limited z siedzibą w Shannon (Irlandia) oraz podmioty, wobec których Digital Care Asset Holdings Limited jest spółką dominującą lub zależną w rozumieniu ustawy z 15 września 2000 r. – Kodeks spółek handlowych oraz wszelkie podmioty, które są spółkami powiązаныmi z Digital Care Asset Holdings Limited w rozumieniu tejże ustawy,
 - h) **Infolinia** – telefoniczne centrum obsługi Klienta pod numerem telefonu (22) 829 99 82.
 - i) **Klient** – osoba fizyczna lub osoba prawna, a także jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność do czynności prawnych, prowadząca działalność gospodarczą, posiadająca siedzibę (adres prowadzenia działalności) na terytorium Polski, która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę,
 - j) **Koszty i Wydatki** – koszty i wydatki oraz szkody poniesione przez Digital Care w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez Klienta zobowiązań wynikających z Umowy, a także koszty i wydatki w związku z wykonywaniem, dochodzeniem, zaspokojeniem lub zabezpieczeniem roszczeń Digital Care wynikających z Umowy, w tym koszty sądowe i pomocy prawnej, a także koszty przywrócenia Urządzenia do stanu zgodnego z Umową lub koszty sprzedaży Urządzenia,
 - k) **Kraje Sankcyjne** – kraje oraz terytoria zależne, które w danym czasie są objęte odpowiednimi sankcjami Stanów Zjednoczonych (USA) lub krajów członkowskich Unii Europejskiej lub kraje, z którymi handel narusza prawa i przepisy eksportowe Stanów Zjednoczonych (USA), krajów członkowskich Unii Europejskiej lub inne obowiązujące przepisy dotyczące kontroli eksportu lub sankcji handlowych,
 - l) **Limit Napraw** – wartość lub liczba napraw przysługujących Klientowi w ramach Usługi Serwisowej, określone w Specyfikacji Usług,

- m) **Microsoft** – Microsoft Ireland Operations Limited, Carman Hall Rb Dublin, Ireland 18, będący dostawcą usługi Microsoft 365,
- n) **Microsoft 365** – pakiet usług świadczonych przez Microsoft, do których dostęp elektroniczny w ramach Umowy zapewnia Digital Care we współpracy z Microsoft; techniczne parametry i dostęp do pełnej specyfikacji usług Microsoft znajdują się na stronie producenta <https://technet.microsoft.com> (dalej "M365")
- o) **SN (Serial Number)** – indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia
- p) **Okres Rozliczeniowy** – okres używania Urządzenia i korzystania z Usług, trwający od pierwszego do ostatniego dnia każdego miesiąca kalendarzowego, przy czym pierwszy Okres Rozliczeniowy trwa od Dnia Rozpoczęcia do ostatniego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego, a ostatni Okres Rozliczeniowy trwa od pierwszego dnia miesiąca do daty upływu okresu obowiązywania Umowy,
- q) **Opcja Nabycia** – prawo Klienta do nabycia Urządzenia po wygaśnięciu obowiązywania Umowy na zasadach opisanych w Regulaminie,
- r) **Opcja Wymiany** – prawo Klienta do wymiany Urządzenia na inne lub nowe na zasadach opisanych w Regulaminie,
- s) **Opłata Miesięczna** – miesięczne wynagrodzenie należne Digital Care od Klienta z tytułu wykonania Umowy,
- t) **Opłata Początkowa** – jednorazowe wynagrodzenie Digital Care, płatna w związku z zawarciem Umowy w wysokości określonej w Umowie,
- u) **Oprogramowanie** – programy komputerowe, aplikacje lub rozwiązania uwzględniające specyfikę Klienta w postaci kodu wynikowego, baz danych, będące własnością Digital Care lub będące w dyspozycji Digital Care na podstawie licencji, które zostaną dostarczone Klientowi przez Digital Care lub do których Klient uzyska dostęp od Digital Care,
- v) **Reklamacja** - wystąpienie Klienta skierowane do Digital Care, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usług świadczonych w ramach Umowy.
- w) **Pakiet Usługowy** – usługi świadczone przez lub w imieniu Digital Care na rzecz Klienta, szczegółowo opisane w Specyfikacji Usług,
- x) **Protokół Wydania** – dokument potwierdzający wydanie Urządzenia Klientowi,
- y) **Servicedesk** – centrum wsparcia informatycznego dla Klienta w zakresie Urządzeń i Oprogramowania, dostępne w szczególności za pośrednictwem Infolinii,
- z) **Szkoda Całkowita** – okoliczność, gdy Urządzenie zostanie utracone albo uszkodzone w takim zakresie, że wyklucza to dalsze z niego korzystanie lub naprawa Urządzenia jest ekonomicznie nieuzasadniona,
- aa) **Umowa** – Umowa o Świadczenie Usług Outsourcingu IT,
- bb) **Urządzenie** – laptop, komputer stacjonarny lub inne urządzenie wskazane w Umowie; w celu uniknięcia wątpliwości Urządzenie nie obejmuje danych, oprogramowania ani aplikacji mobilnych zainstalowanych na Urządzeniu,
- cc) **Usługa** – usługa najmu Urządzenia lub usługa opisana w Specyfikacji Usług lub w Cenniku Usług, świadczona przez Digital Care na podstawie Umowy,
- dd) **Usługa Serwisowa** – naprawa Urządzenia przez Autoryzowany Serwis na zasadach określonych w Regulaminie,
- ee) **Usterka** – pogorszenie stanu Urządzenia w następstwie zwykłego używania, którego wystąpienie pozwala na dalsze korzystanie z Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem, w tym uszkodzenia o charakterze estetycznym; w celu uniknięcia wątpliwości, pęknięcie obudowy lub znaczne porysowanie wyświetlacza Urządzenia wykracza poza zakres Usterki,
- ff) **Uszkodzenie** – pogorszenie stanu Urządzenia w wyniku uszkodzenia mechanicznego lub zalania, wykraczające poza zakres Usterki, a także ujawnienie wady Urządzenia podlegającej naprawie w ramach gwarancji lub rękojmi za wady fizyczne,
- gg) **Utracone przychody** – w przypadku wygaśnięcia Umowy lub wypowiedzenia Umowy – suma Wartości Końcowej oraz wszystkich Opłat Miesięcznych, które byłyby należne, gdyby Umowa nie wygasła lub nie została wypowiedziana, w wysokości określonej w harmonogramie opłat,
- hh) **Użytkownik** – wskazana przez Klienta osoba fizyczna uprawniona przez Klienta do korzystania z Urządzenia,

- ii) **Wartość Końcowa** – określona w Umowie cena sprzedaży Urządzenia przez Digital Care na rzecz Klienta po upływie okresu obowiązywania Umowy, odpowiadająca szacowanej wartości Urządzenia na ostatni dzień okresu obowiązywania Umowy, powiększona o należny podatek od towarów i usług obowiązujący w dniu realizacji Opcji Nabycia,
- jj) **Zgłoszenie** – zgłoszenie przez Klienta lub Użytkownika problemu technicznego związanego z Urządzeniem lub Oprogramowaniem.

Art. 2 Wydanie Urządzenia i uruchomienie Usług

1. Digital Care zawiera Umowy pod warunkiem dokonania pozytywnej oceny sytuacji finansowej Klienta.
2. W okresie obowiązywania Umowy Urządzenie stanowi własność Digital Care. Digital Care będzie dokonywać odpisów amortyzacyjnych od Urządzenia w rozumieniu przepisów podatkowych.
3. Klient ponosi całkowite ryzyko związane z: (i) utratą Urządzenia od momentu jego wydania, (ii) przydatnością Urządzenia do realizacji celu, w jakim Klient zawiera Umowę, (iii) używaniem Urządzenia niezgodnie z warunkami gwarancji od momentu jego wydania.
4. Klient zobowiązuje się do odbioru Urządzenia. Odbiór Urządzenia przez Klienta zostanie potwierdzony Protokołem Wydania, którego podpisanie przez Klienta powoduje przejście na niego ryzyka związanego z posiadaniem, uszkodzeniem lub utratą Urządzenia. Przy odbiorze Urządzenia Klient zobowiązany jest zbadać Urządzenie, a wszelkie dostrzeżone wady opisać w Protokole Wydania.
5. Klient, na prośbę Digital Care, zobowiązany jest do przekazania wszelkich informacji niezbędnych do uruchomienia Usług (np. adres dostarczenia Urządzenia) lub do właściwej konfiguracji Urządzenia (np. dane Użytkowników, indywidualne wymagania konfiguracyjne).
6. Urządzenie zostanie wydane Klientowi w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, o ile Strony nie uzgodnią inaczej.
7. Wydawane przez Digital Care Urządzenie jest nowe i wolne od wad. Przed wydaniem Urządzenia jest ono przygotowywane do pracy zgodnie z Pakietem Usługowym określonym w Umowie oraz oznakowane numerem inwentarzowym (naklejka inwentarzowa). Klient zobowiązuje się do nieniszczenia oznaczeń (odklejanie, odrywanie). Numer inwentarzowy jest wymagany na potrzeby realizacji Usług.
8. Data aktywacji i warunki świadczenia Usług zostały szczegółowo opisane w Specyfikacji Usług.
9. W przypadku zawarcia Umowy na odległość lub poza lokalem Klient będący osobą fizyczną zawierającą Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą oraz Klient będący osobą fizyczną zawierającą Umowę związaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą (o ile z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego), może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, bez podania przyczyny z zastrzeżeniem art. 38 ustawy o prawach konsumenta.
10. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może przybrać dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od Umowy. Klient może posłużyć się wzorem formularza odstąpienia od Umowy, który stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu.
11. W przypadku odstąpienia od Umowy, Sprzedawca zwróci Klientowi wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany przez Klienta o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie.
12. W przypadku odstąpienia od Umowy Klient zwróci Digital Care wszystkie przekazane mu urządzenia niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni.
13. Urządzenia zostaną odebrane z miejsca wskazanego przez Klienta (na terytorium Polski) i przekazane do Digital Care za pośrednictwem kuriera na koszt Digital Care.
14. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
15. W razie odstąpienia od Umowy przez Klienta Umowa uważana jest za niezawartą.

16. Prawo odstąpienia od Umowy nie dotyczy Umowy zawartej w stacjonarnych salonach Sprzedawcy.

Art. 3 Użytkowanie Urządzenia

1. W trakcie obowiązywania Umowy Klient zobowiązany jest do:
 - a) używania Urządzenia w sposób zgodny z jego właściwościami i przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa, instrukcjami obsługi wydanymi przez producenta Urządzenia,
 - b) ochrony Urządzenia przed utratą i uszkodzeniem,
 - c) utrzymywania Urządzenia w stanie sprawności technicznej,
 - d) odpowiedniej konserwacji i serwisowania, przeglądów i napraw Urządzenia, przy czym wszelkie naprawy Usterek i Uszkodzeń powinny być realizowane wyłącznie za pośrednictwem Digital Care ,
 - e) ponoszenia wyłącznej odpowiedzialności wobec osób trzecich za szkody powstałe w związku z używaniem Urządzenia oraz ochrony i zwolnienia Digital Care od odpowiedzialności z tytułu takich roszczeń,
 - f) niezwłocznego zawiadamiania Digital Care o wszelkich roszczeniach osób trzecich wobec Urządzenia oraz o Uszkodzeniu, jego zniszczeniu lub utracie;
 - g) niedokonywania w odniesieniu do Urządzenia, bez uprzedniej pisemnej zgody Digital Care , jakichkolwiek czynności obligacyjnych (w tym oddawania w leasing, najem, podnajem, dzierżawę lub w użyczenie), czynności obciążających (w szczególności poprzez ustanowienie zastawu), ani czynności rozporządzających (w tym sprzedaży, przewłaszczenia, darowizny); Klient może upoważnić do korzystania z Urządzenia osoby najbliższe lub współpracowników, przy czym Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania tych osób jak i za działania lub zaniechania własne;
 - h) niedokonywania w Urządzeniu żadnych zmian wpływających na parametry techniczne Urządzenia, jego przeznaczenie lub właściwości, cel używania lub konstrukcję lub innych zmian, które mogłyby spowodować utratę gwarancji;
 - i) terminowego dokonywania wszelkich opłat należnych z tytułu Umowy;
2. Digital Care będzie mieć prawo do przeprowadzenia w dowolnym momencie kontroli stanu technicznego Urządzenia lub zlecenia przeprowadzenia takiej kontroli osobie trzeciej. Digital Care nie będzie analizował żadnych danych zapisanych na nośnikach pamięci w Urządzeniu. Klient będzie zobowiązany do zapewnienia Digital Care możliwości przeprowadzenia kontroli w miejscu i terminie wskazanym przez Digital Care , nie później niż w ciągu 5 dni od daty otrzymania stosownego wezwania.
3. W przypadku, gdy stan techniczny Urządzenia pogorszy się w większym stopniu niż wynikałoby to ze zużycia będącego następstwem prawidłowego używania, Digital Care może zażądać od Klienta przywrócenia Urządzenia do odpowiedniego stanu na koszt Klienta z zastrzeżeniem postanowień art. 5.
4. Zainstalowanie na Urządzeniu dodatkowych aplikacji i innego oprogramowania jest dozwolone, na koszt i ryzyko Klienta, zgodnie z przepisami oraz warunkami określonymi przez dostawcę tych aplikacji i oprogramowania. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody i koszty spowodowane lub związane z instalacją, użytkowaniem lub usunięciem aplikacji i oprogramowania.
5. Klient może żądać od Digital Care wymiany Urządzenia na wolne od wad z powodu istotnych wad fizycznych lub prawnych Urządzenia, o ile Digital Care nie usunie wady w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia tej wady.

Art. 4 Wynagrodzenie

1. Klient zobowiązany jest do terminowej zapłaty należnych Digital Care płatności: Opłaty Początkowej, Opłat Miesięcznych i innych świadczeń pieniężnych określonych w Umowie.
2. Wysokość Opłat Miesięcznych jest określona w Umowie, a terminy płatności w harmonogramie opłat, który zostanie dostarczony po podpisaniu Umowy na adres e-mail wskazany w Umowie.

3. Digital Care przysługuje prawo do zmiany wysokości Opłat Miesięcznych w przypadku wprowadzenia lub zmiany stawek podatków, innych opłat publicznoprawnych lub zmiany obowiązujących przepisów, które mają wpływ na ustalenie wysokości Opłat Miesięcznych.
4. Zmiana wysokości Opłat Miesięcznych, o których mowa w ustępie powyżej nie wymaga zmiany Umowy, jest dokonywana przez złożenie jednostronnego oświadczenia przez Digital Care i obowiązuje od kolejnego okresu rozliczeniowego. W takim przypadku Klientowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w terminie 14 dni od momentu wprowadzenia zmiany.
5. Wszystkie płatności należne Digital Care na podstawie Umowy będą płatne najpóźniej w terminach wskazanych na wystawianych przez Digital Care fakturach, nie krótszych jednak niż 14 dni. Wszystkie kwoty należne Digital Care na podstawie Umowy, co do których data wymagalności nie została określona, będą płatne w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury lub wezwania do zapłaty. Należności wynikające z Umowy są płatne na rachunek bankowy wskazany przez Digital Care. Za dzień płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego.
6. Płatności wynikające z Umowy będą dokonywane przez Klienta bez prawa do jakichkolwiek odliczeń. W przypadku dokonania płatności przed datą wymagalności, Digital Care uzna taką płatność jako zapłaconą w dacie wymagalności.
7. Digital Care ma prawo do zaliczenia płatności dokonanej przez Klienta w związku z Umową w następującej kolejności: (i) odsetki za opóźnienie (ii) najdawniej wymagalne należności z tytułu Umowy. Strony wyłączają stosowanie art. 451 Kodeksu cywilnego.
8. Faktury będą przesyłane Klientowi w formie elektronicznej w formacie PDF pocztą elektroniczną na adres e-mail Klienta wskazany w Umowie.
9. Określone zdarzenia, usługi lub czynności dodatkowe zrealizowane przez Digital Care w związku z Umową będą podlegały odrębnym opłatom wskazanym w obowiązującym Cenniku Usług. Obowiązujący Cennik Usług stanowi załącznik do Regulaminu.

Art. 5 Uszkodzenie Urządzenia

1. W przypadku Uszkodzenia w okresie obowiązywania Umowy, Klient zobowiązany jest, na własny koszt, do niezwłocznej naprawy i przywrócenia Urządzenia do stanu poprzedniego z zachowaniem warunków gwarancji producenta. Wszelkie naprawy Usterek i Uszkodzeń (w tym również skorzystanie z rękojmi lub gwarancji) powinny być realizowane wyłącznie za pośrednictwem Digital Care.
2. W przypadku Szkody Całkowitej Umowa wygasa. W takim przypadku Klient zobowiązany jest do zapłaty Digital Care, w dacie wyznaczonej przez Digital Care, przypadającej nie wcześniej niż w terminie 14 dni od daty wygaśnięcia Umowy: (i) Utraconych przychodów oraz (ii) Kosztów i Wydatków.
3. Klient zwolni Digital Care z odpowiedzialności za szkody oraz z obowiązku świadczeń na rzecz osób trzecich wynikających lub związanych z wystąpieniem Uszkodzenia lub Szkody Całkowitej.
4. Do czasu zwrotu Urządzenia, Klient odpowiada za wszelkie szkody powstałe w Urządzeniu, z uwzględnieniem art. 3 ust. 1 lit. a) i b) powyżej. W przypadku zwrotu Urządzenia w stanie pogorszonym (przekraczającym zużycie będące następstwem prawidłowego używania), Klient zobowiązany jest do naprawienia szkody w pełnej wysokości lub do zapłaty na rzecz Digital Care Kosztów i Wydatków.

Art. 6 Wypowiedzenie Umowy

1. Digital Care ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeśli:
 - a) Klient, pomimo uprzedniego wezwania i wyznaczenia dodatkowego 14-dniowego terminu, w dalszym ciągu nie wykonuje należycie lub terminowo zobowiązań niepieniężnych wynikających z Umowy,
 - b) Klient dopuszcza się opóźnienia w zapłacie Opłaty Początkowej albo Opłaty Miesięcznej, albo innego zobowiązania pieniężnego wynikającego z Umowy na łączną kwotę odpowiadającą co

- najmniej jednej Opłacie Miesięcznej, pomimo uprzedniego upomnienia i wyznaczenia dodatkowego terminu, nie dłuższego niż 14 dni, na zapłacenie zaległości,
- c) Klient zataił istotne informacje dotyczące jego osoby lub prowadzonego przedsiębiorstwa lub złożone przez Klienta oświadczenia lub przekazane dane dotyczące jego lub jego przedsiębiorstwa okażą się nieprawdziwe;
 - d) majątek Klienta zostanie zajęty w trybie egzekucji sądowej lub administracyjnej w całości lub części,
 - e) Klient prowadzi działalność lub posiada rachunek bankowy w Krajach Sankcyjnych,
 - f) Klient zainstalował lub korzysta na Urzędzeniu z oprogramowania pochodzącego z nielegalnego źródła lub bez odpowiedniej licencji.
2. W razie wypowiedzenia Umowy, Klient jest zobowiązany do zapłaty Digital Care w terminie wyznaczonym przez Digital Care, nie krótszym niż 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o wypowiedzeniu: (i) Utraconych przychodów oraz (ii) Kosztów i Wydatków, przy czym roszczenie o zapłatę Utraconych przychodów zostanie pomniejszone o Wartość Końcową, o ile przed datą wymagalności Utraconych przychodów Klient zwróci Urzędzeniu Digital Care.
 3. W przypadku rozwiązania Umowy w trybie opisanym w ust.1 Digital Care nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe w wyniku takiego rozwiązania Umowy

Art. 7 Kary umowne

1. Jeśli pomimo uprzedniego wezwania Klienta przez Digital Care do zaprzestania naruszeń w wykonywaniu Umowy, Klient w dalszym ciągu nie wykonuje należycie zobowiązań niepieniężnych wynikających z Umowy, to jest on zobowiązany do zapłaty na rzecz Digital Care kar umownych za naruszenie warunków Umowy, to jest:
 - a) 50 zł (pięćdziesiąt złotych) za każdy dzień zwłoki w wykonaniu określonych w Umowie zobowiązań niepieniężnych, wymienionych w art. 3 ust. 1 lit a-g. Kara umowna będzie naliczana za okres od wystąpienia naruszenia do dnia naprawienia tego naruszenia lub do dnia wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy (w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi jako pierwsze);
 - b) 3% (trzy procent) Wartości Końcowej za każdy dzień opóźnienia przy zwrocie Urządzenia;
 - c) 300 zł (trzysta złotych) za naruszenie obowiązku określonego w art. 5. ust 1 zdanie drugie tj. jeżeli naprawa Usterki lub Uszkodzenia (w tym również skorzystanie z rękojmi lub gwarancji) nie zostałaby zrealizowana za pośrednictwem Digital Care ;
 - d) 1.000 zł (tysiąc złotych) za naruszenie zobowiązania określonego w art. 3 ust. 1. lit h tj. w razie dokonania w Urzędzeniu jakiegokolwiek zmiany wpływającej na parametry techniczne Urządzenia, jego przeznaczenie lub właściwości, cel używania lub konstrukcję lub innych zmian, które mogłyby spowodować utratę gwarancji.
2. Łączna wysokość kar umownych należnych Digital Care od Klienta w ramach jednej Umowy nie może przekraczać czterokrotności Wartości Końcowej Urządzenia.
3. Digital Care uprawniony jest do dochodzenia odszkodowania za szkodę przewyższającą wysokość kary umownej na zasadach ogólnych.

Art. 8 Zawieszenie Usługi

1. W przypadku braku terminowej zapłaty należnych Digital Care : Opłaty Początkowej, Opłat Miesięcznych lub innych świadczeń pieniężnych określonych w Umowie, Digital Care ma prawo częściowo lub całkowicie zawiesić świadczenie Usług do czasu uiszczenia należności. Digital Care poinformuje Klienta o zawieszeniu świadczenia Usług.
2. W terminie 3 dni od uregulowania zapłaty należności, o których mowa powyżej, Digital Care odwiesi zawieszony Usługi i poinformuje Klienta o tym fakcie.

Art. 9 Opcja Nabycia i Opcja Wymiany

1. Klient, który wykonał wszystkie obowiązki wynikające z Umowy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 poniżej, ma prawo nabycia Urządzenia, korzystając z Opcji Nabycia za Wartość Końcową.
2. Klientowi przysługuje prawo do złożenia Digital Care oferty nabycia Urządzenia w wykonaniu Opcji Nabycia nie później niż 30 (trzydzieści) dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy pod warunkiem zapłaty Wartości Końcowej najpóźniej w dacie upływu okresu obowiązywania Umowy. Jeżeli Klient nie zapłaci Wartości Końcowej do ostatniego dnia obowiązywania Umowy, Digital Care ma prawo odmówić sprzedaży Urządzenia.
3. Własność Urządzenia przechodzi na Klienta z momentem zapłaty Wartości Końcowej. W takiej sytuacji Urządzenie nie podlega zwrotowi. Odpowiedzialność Digital Care z tytułu rękojmi za wady fizyczne Urządzenia jest wyłączona.
4. Klient, który wykonał wszystkie dotychczasowe obowiązki wynikające z Umowy, ma prawo do wymiany Urządzenia w wykonaniu Opcji Wymiany, pod warunkiem zwrotu dotychczasowego Urządzenia w okresie między trzynastym a dwudziestym trzecim Okresem Rozliczeniowym. Warunkiem wydania nowego urządzenia jest zwrot dotychczasowego Urządzenia.
5. Klient, który zadeklaruje wolę skorzystania z Opcji Wymiany, uiszcza opłatę przewidzianą w Cenniku oraz podpisze aneks do Umowy obejmujący wymianę Urządzenia oraz aktualizację Umowy (zgodnie z brzmieniem Regulaminu na dzień zawarcia aneksu). Klient zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia w stanie nie pogorszonym najpóźniej w dacie wydania nowego Urządzenia. Do zwrotu Urządzenia odpowiednio stosuje się postanowienia art. 10 poniżej.

Art. 10 Zwrot Urządzenia

1. W przypadku rozwiązania Umowy Klient, który nie skorzysta z Opcji Nabycia, zobowiązany jest zwrócić Urządzenie w stanie nie pogorszonym (z wyłączeniem zużycia będącego następstwem prawidłowego używania) oraz bez jakichkolwiek dodatkowych elementów zewnętrznych (poza oznaczeniami naniesionymi przez Digital Care) – w punkcie obsługi Sprzedawcy lub w innym miejscu wskazanym przez Digital Care.
2. Urządzenie powinno zostać zwrócone najpóźniej w dniu rozwiązania umowy lub, po uzgodnieniu z Digital Care, w terminie 7 dni od daty rozwiązania umowy.
3. Przed zwrotem Urządzenia Klient jest zobowiązany do usunięcia z Urządzenia wszystkich zainstalowanych przez Klienta aplikacji, blokad oraz danych i przywrócenie ustawień fabrycznych Urządzenia. W przypadku naruszenia powyższego obowiązku, Digital Care ma prawo zlecić wykonanie tych czynności osobie trzeciej na koszt i ryzyko Klienta. Klient nieodwołalnie upoważnia Digital Care, bez prawa do dochodzenia wobec Digital Care jakichkolwiek roszczeń z tego tytułu, do przywrócenia ustawień fabrycznych Urządzenia oraz usunięcia z Urządzenia wszelkich aplikacji oraz zapisanych w nim danych.
4. W trakcie zwrotu Urządzenia zostanie sporządzony protokół, w którym zostanie odnotowany stan Urządzenia w chwili zwrotu.
5. Jeżeli po Wygaśnięciu Umowy na skutek upływu okresu obowiązywania Umowy Klient nie zwróci Urządzenia, wówczas okres obowiązywania Umowy ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, bez konieczności składania oświadczeń przez Strony, do chwili zwrotu Urządzenia, na dotychczasowych warunkach, przy czym zawieszona zostaje świadczenie Usługi Serwisowej, a Opłata Miesięczna ulegnie zmniejszeniu o 15%. Opóźnienie w zwrocie Urządzenia wiąże się koniecznością zapłaty kary umownej zgodnie z art. 7 ust. 1 lit. b.
6. Pomimo Wypowiedzenia lub Wygaśnięcia Umowy, wszystkie określone w Umowie obowiązki Klienta dotyczące Urządzenia oraz obciążające Klienta koszty, ciężary i ryzyka związane z jego własnością, posiadaniem, uszkodzeniem, zniszczeniem, bądź utratą, pozostaną w mocy i będą obciążać Klienta aż do dnia zwrotu Urządzenia.
7. Zwrócone Urządzenie będzie niezwłocznie poddane procesowi oceny pod kątem sprawności wszystkich funkcji oraz stanu zużycia.
8. Zwrot Urządzenia w stanie nie wykazującym nadmiernego zużycia nie wiąże się z dodatkowymi opłatami dla Klienta.
9. Jeżeli Urządzenie będzie nosiło ślady ponadnormatywnego zużycia, Digital Care obciąży Klienta odpowiednią opłatą, określoną w Cenniku Usług.

Art. 11 Reklamacje

1. Klient niezadowolony ze sposobu świadczenia Usług może złożyć reklamację. Reklamacje można składać:
 - a) telefonicznie poprzez Infolinię;
 - b) pocztą elektroniczną na adres e-mail: b2b_complaints@digitalcaregroup.com
 - c) pisemnie na adres: Digital Care sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa, z dopiskiem „Dział Reklamacji”.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy liczonych od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
3. W reklamacji Klient powinien wskazać numer zgłoszenia, numer umowy, swoje imię i nazwisko oraz opisać przedmiot reklamacji.
4. O rozpatrzeniu reklamacji Digital Care poinformuje Klienta pisemnie na adres wskazany w zgłoszeniu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta) w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. Postanowienia art. 13 ust. 3-5 Regulaminu, dotyczące sposobu porozumiewania się Stron stosuje się odpowiednio.

Art. 12 Zmiany Regulaminu

1. Digital Care zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w trakcie obowiązywania Umowy.
2. Digital Care informuje Klienta o zmianach Regulaminu poprzez powiadomienie:
 - a) pocztą elektroniczną – na adres e-mail Klienta zarejestrowany w Digital Care ,
 - b) w formie pisemnej – na adres korespondencyjny Klienta, jeżeli Klient nie przekazał Digital Care adresu e-mail.
3. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 powyżej, Klientowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni od momentu otrzymania powiadomienia o zmianie. Postanowienia art.10 stosuje się odpowiednio.
4. Zmiany, o których mowa w ust. 1, wchodzi w życie w terminie 14 dni od powiadomienia Klienta przez Digital Care o zmianach, chyba że Klient wypowie w tym terminie Umowę.
5. W przypadku wysłania informacji w sposób określony w ust. 2 lit. b), informację o zmianach uważa się za doręczoną po upływie 7 dni od jej wysłania.
6. W razie zmiany adresu korespondencyjnego lub adresu e-mail w okresie obowiązywania Umowy, Klient zobowiązany jest poinformować Digital Care o nowym adresie. W przeciwnym razie korespondencja wysłana na poprzedni adres uważana będzie za doręczoną.
7. Digital Care może rozszerzyć zakres Usług bez zmiany wynagrodzenia. Klient korzystając z nowego zakresu Usług akceptuje zmianę.
8. Klient zobowiązany jest do poinformowania Użytkowników o postanowieniach i zmianach Regulaminu oraz Umowy.

Art. 13 Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązany jest dostarczać, na żądanie i w terminie wyznaczonym przez Digital Care , następujące dokumenty: (i) sprawozdanie finansowe wraz ze sprawozdaniem biegłego rewidenta, o ile jest wymagane, (ii) deklaracje PIT bądź CIT.
2. Oświadczenia związane z Umową, o ile w Umowie nie wskazano inaczej, będą przekazywane Klientowi pocztą elektroniczną (na adres e-mail wskazany w Umowie), listem poleconym, kurierem lub osobiście (na adres wskazany w Umowie lub ujawniony w publicznym rejestrze przedsiębiorców).
3. Oświadczenie wysłane Klientowi pocztą elektroniczną będzie uznane za doręczone w dniu przekazania wiadomości na wskazany przez Klienta serwer poczty elektronicznej, a w przypadku wysłania oświadczenia listem poleconym lub kurierem uznane będzie za doręczone z chwilą odbioru lub po upływie 7 (siedmiu) dni od dnia pierwszego awizowania, a w przypadku osobistego doręczenia będzie ono uznane za doręczone w dniu odbioru. W przypadku odmowy

- przyjęcia oświadczenia, pismo zwrócone z adnotacją o odmowie jego przyjęcia uznane będzie za doręczone w dniu odmowy jego przyjęcia. W przypadku wysłania oświadczenia pocztą elektroniczną i otrzymania automatycznej wiadomości zwrotnej z informacją o nieobecności adresata bez wskazania zastępcy, oświadczenie będzie uznane za doręczone w terminie 7 dni od ponownego wysłania oświadczenia na ten adres nie wcześniej niż w terminie tygodnia od pierwszego wysłania.
4. Strony zobowiązane są każdorazowo do poinformowania drugiej Strony o zmianie adresu oraz adresu poczty elektronicznej podanego w Umowie. W przypadku niepoinformowania drugiej Strony o zmianie adresu lub adresu poczty elektronicznej, o ile w danym Dokumencie Umowy nie wskazano inaczej, oświadczenie przesłane na dotychczas wskazany adres lub adres poczty elektronicznej będzie uznane za skutecznie doręczone z dniem wysłania. Zmiana adresów Stron nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga formy pisemnej.
 5. Obowiązki Digital Care wynikające z Umowy mogą być wykonywane przez podmioty działające na zlecenie Digital Care. Klient jest uprawniony do przeniesienia praw lub zobowiązań z Umowy za uprzednią pisemną zgodą Digital Care pod rygorem nieważności.
 6. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienia Umowy zostaną uznane za nieważne lub bezskuteczne, nie wpłynie to na ważność lub skuteczność innych postanowień. W takim przypadku postanowienie nieważne lub bezskuteczne zostaje zastąpione innym dopuszczalnym postanowieniem najbardziej zbliżonym w treści do dotychczasowego brzmienia.
 7. W przypadku wygaśnięcia Umowy na wniosek Klienta Digital Care może wyrazić zgodę na dalsze korzystanie przez Klienta z Oprogramowania. Strony uzgodnią wysokość wynagrodzenia Digital Care z tego tytułu.
 8. Zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
 9. Umowa podlega prawu polskiemu.
 10. Regulamin obowiązuje od 1 czerwca 2021 r.
 11. Następujące załączniki stanowią integralną część Regulaminu:
 - a) Załącznik nr 1 Specyfikacja Usług
 - b) Załącznik nr 2 Cennik Usług
 - c) Załącznik nr 3 Wzór oświadczenia o odstąpieniu

Załącznik nr 1 do Regulaminu Specyfikacja Usług

Art. 1 Postanowienia ogólne

1. Specyfikacja Usług określa zasady świadczenia usług w ramach Pakietów Usługowych oraz usług dodatkowych wymienionych w Cenniku Usług.

Art. 2 Pakiety Usługowe

1. Digital Care udostępnia Urządzenie wraz z wybranym Pakietem Usługowym (dalej „PU”, wskazanym w przedmiocie Umowy. W ramach oferty dostępne są: PU Optimum i PU Premium.
2. Zakres Usług wchodzących w skład PU opisuje poniższa tabela:

Usługa	Optimum	Premium
przygotowanie konfiguracji startowej Urządzenia przez Servicedesk ¹⁾	tak	tak
zabezpieczenie Urządzenia licencjonowanym oprogramowaniem antywirusowym przez Servicedesk	licencja podstawowa	licencja rozszerzona
bezpłatne dostarczenie Urządzenia do Klienta	tak	tak
możliwość zgłoszenia problemu technicznego do Servicedesk ¹⁾	całodobowo	całodobowo
nielimitowane zdalne wsparcie informatyczne Servicedesk ¹⁾	8:00-18:00	8:00-18:00
wsparcie informatyczne Servicedesk ¹⁾ w siedzibie Klienta	dodatkowo płatne ⁴⁾	bez dodatkowych opłat
Usługa Serwisowa ²⁾ (ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami komputera stacjonarnego, laptopa)	do Limitu Napraw 2000 zł na rok	do Limitu Napraw 3500 zł na rok
subskrypcja na pakiet biurowy Microsoft 365 ³⁾	Business Standard	Business Standard
wsparcie Servicedesk w konfiguracji backupu danych	tak	tak
wsparcie Servicedesk w migracji danych z dotychczasowego urządzenia	zdalne	zdalne lub w siedzibie Klienta
obsługa napraw gwarancyjnych door-to-door	tak	tak
Opcja Nabycia po zakończeniu Umowy	tak	tak
Opcja Wymiany (dla Umów z Czasem Trwania Umowy wynoszącym 24 miesiące)	tak ⁴⁾	tak ⁴⁾

Objaśnienia:

- 1) Zakres usług realizowanych przez Servicedesk jest opisany w art. 3.
- 2) Warunki świadczenia Usługi Serwisowej są opisane w art. 4.
- 3) Warunki dostarczenia Oprogramowania Microsoft opisane są w art. 5.
- 4) Zgodnie z Cennikiem Usług

3. Aktywacja PU następuje z chwilą wydania Urządzenia Klientowi.
4. Okres obowiązywania PU wynosi, w zależności od okresu obowiązywania Umowy, 12 lub 24 miesiące począwszy od aktywacji PU.
5. Opłata za PU jest uwzględniona w Opłatach Miesięcznych.
6. Dezaktywacja PU następuje z upływem okresu obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem postanowień art. 5 ust. 5 Regulaminu.

Art. 3 Warunki świadczenia usługi Servicedesk

1. Usługa Servicedesk (dalej „SD”) polega na wsparciu informatycznym Klienta lub Użytkownika Urządzenia w zakresie działania Urządzenia lub Oprogramowania i rozwiązywaniu zgłaszanych problemów związanych z Urządzeniem lub Oprogramowaniem.
2. Usługa SD jest realizowana zdalnie lub w siedzibie Klienta (przez siedzibę, na potrzeby świadczenia usługi SD, należy także rozumieć każde położone na terytorium Polski miejsce prowadzenia przez Klienta działalności gospodarczej uzgodnione przez Strony w toku realizacji Usługi SD), w zależności od zakresu wybranego Pakietu Usługowego lub zgodnie z postanowieniami Umowy, przy czym wsparcie w siedzibie Klienta jest realizowane tylko wówczas, gdy nie jest możliwe rozwiązanie problemu w trybie zdalnym.
3. Wsparcie zdalne jest realizowane za pośrednictwem Infolinii oraz dodatkowych kanałów wsparcia, w szczególności poczty elektronicznej, komunikatorów internetowych oraz za pośrednictwem innych środków porozumiewania się na odległość. Rozwiązywanie problemów odbywać się może również z wykorzystaniem Aplikacji Servicedesk poprzez Internet.
4. Zakres SD obejmuje m.in. wsparcie w zakresie:
 - a) używania oprogramowania: pakietów biurowych, komunikatorów internetowych i programów VoIP, oprogramowania antywirusowego, oprogramowania do archiwizacji i backupu danych, programów do przeglądania najpopularniejszych formatów plików;
 - b) konfiguracji, instalacji i deinstalacji standardowego oprogramowania biurowego (w tym pakietów biurowych Microsoft), przeglądarek internetowych i klientów poczty elektronicznej,
 - c) konfiguracji systemu operacyjnego dostarczonego wraz z Urządzeniem,
 - d) pomocy w konfiguracji połączeń sieciowych,
 - e) pomocy Użytkownikowi w obsłudze Urządzenia,
 - f) wykonania prac diagnostycznych oraz optymalizacji efektywności pracy Urządzenia,
 - g) aktualizacji Oprogramowania oraz instalacji poprawek systemowych dla Oprogramowania
 - h) ponownej konfiguracji Urządzeń w przypadku utraty standardowej konfiguracji,
 - i) pomocy Użytkownikowi w ustawieniu uprawnień na Urządzeniu,
 - j) pomocy Użytkownikowi w obsłudze urządzeń biurowych podłączonych do Urządzenia,
 - k) pomocy Użytkownikowi w obsłudze urządzenia mobilnego podłączonego do Urządzenia,
 - l) pomocy Użytkownikowi w usuwaniu szkodliwego oprogramowania (wirusów) i skutków jego działania
5. Urządzenie przed dostarczeniem do Klienta jest wstępnie konfigurowane oraz wstępnie przygotowane do pracy w środowisku Klienta (konfiguracja startowa), w tym tworzony jest profil Użytkownika. Wgrywane jest Oprogramowanie, w skład którego wchodzi system operacyjny i inne aplikacje oraz Aplikacja Servicedesk.
6. Pełna konfiguracja Urządzenia może wymagać kontaktu z Klientem lub Użytkownikiem oraz przekazania przez Klienta lub Użytkownika dodatkowych informacji potrzebnych do skonfigurowania Urządzenia. Konfiguracja uzupełniająca może zostać wykonana w późniejszym etapie, niezwłocznie po dostarczeniu Urządzenia do Klienta.
7. Urządzenie może być wykorzystywane do realizacji bieżących zadań biznesowych Klienta. W związku z powyższym Klient uprawniony jest do instalacji na Urządzeniu dodatkowego oprogramowania. Jednocześnie Digital Care zastrzega sobie prawo do odmowy pomocy w instalacji i wsparcia oprogramowania pochodzącego z nielegalnego źródła lub bez udokumentowanego źródła jego pochodzenia oraz niezbędnej dokumentacji technicznej. Zgłoszenia problemów technicznych związanych z Urządzeniami oraz ich konfiguracją należy kierować na Infolinię pod numerem telefonu (22) 8299982 lub na adres

- servicedesk@digitalcaregroup.com. Zgłoszenia problemów technicznych są przyjmowane przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia.
8. Rozwiązywanie problemów technicznych jest realizowane w Dni Robocze w godzinach 8:00-18:00 w trybie zdalnym oraz w siedzibie Klienta w Dni Robocze w godzinach 8:00-16:00 (godziny robocze).
 9. W przypadku wsparcia realizowanego zdalnie rozwiązanie zgłoszenia powinno nastąpić do 5 godzin (pięciu) roboczych.
 10. Jeżeli zgłoszony problem wymaga interwencji w siedzibie Klienta i taka interwencja zostanie zlecona przez Klienta, wówczas wizyta technika powinna nastąpić w ciągu najbliższego Dnia Roboczego lub w innym uzgodnionym z Klientem terminie.
 11. W przypadku zgłoszeń realizowanych w siedzibie Klienta, Klient jest zobowiązany zapewnić obecność osoby uprawnionej do podpisania protokołu realizacji Zgłoszenia.
 12. Digital Care nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne nieprawidłowości w realizacji usługi SD, które są konsekwencją złego stanu infrastruktury sieciowej i sieci dostępowych Klienta, w których jest wykorzystywane Urządzenie.
 13. Do świadczenia usługi SD Digital Care nie wykorzystuje technicznej możliwości dostępu do prywatnych danych Klienta ani ich nie przetwarza. W celu umożliwienia prawidłowej realizacji usługi SD, Klient jest zobowiązany do:
 - a) przekazania danych niezbędnych do prawidłowego skonfigurowania Urządzeń
 - b) utrzymywania Aplikacji Servicedesk na Urządzeniu, która jest instalowana przez Servicedesk przed wydaniem Urządzenia lub w trakcie realizacji usługi SD,
 - c) zapewnienia na własny koszt działającego dostępu do Internetu do Urządzenia o prędkości co najmniej 128 kbit/s, w celu realizacji zdalnego wsparcia,
 - d) przekazywania każdorazowo podczas Zgłoszenia możliwie pełnej informacji mogącej pomóc w rozwiązaniu,
 - e) zapewnienia ochrony Urządzenia przed zniszczeniem i kradzieżą.

Art. 4 Warunki świadczenia Usługi Serwisowej

1. Usługa Serwisowa (dalej „US”) wchodzi w skład Pakietu Usługowego i dotyczy Urządzenia wskazanego w Umowie (laptop, albo komputer stacjonarny), które zostało przekazane Klientowi na podstawie Protokołu Wydania.
2. Aktywacja US następuje z chwilą wydania Urządzenia Klientowi.
3. Okres obowiązywania US wynosi, w zależności od wybranego Pakietu Usługowego, 12 lub 24 miesiące począwszy od aktywacji US.
4. Opłata za korzystanie z US jest wliczona w opłatę za wybrany Pakiet Usługowy.
5. US może być przeniesiona na inne urządzenie tylko w przypadku wymiany Urządzenia w ramach gwarancji lub rękojmi
6. US swoim zakresem obejmuje: (i) naprawę Uszkodzenia, (ii) obsługę za pośrednictwem Infolinii, (iii) organizację i pokrycie kosztów transportu Urządzenia na terytorium Polski do i z Autoryzowanego Serwisu, (iv) wsparcie w zakresie diagnozy Urządzenia oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Autoryzowanego Serwisu
7. Limit na koszty napraw wynosi w przypadku Uszkodzenia:
 - a) w Pakiecie Usługowym Optimum – 2.000 zł (dwa tysiące złotych) w okresie każdych 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi;
 - b) w Pakiecie Usługowym Premium – 3.500 zł (trzy tysiące pięćset złotych) w okresie każdych 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi oraz nielimitowany dostęp do Infolinii Technicznej.
8. Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym w kolejnym okresie 12 następujących po sobie miesięcy.
9. Limit jest kontynuowany w ramach wymiany Urządzenia na zasadach określonych w ust. 5.
10. Klient powinien zgłosić Uszkodzenie niezwłocznie po jego wystąpieniu (z tym zastrzeżeniem, że US musi być aktywna na moment zgłoszenia, aby Klient mógł skorzystać z naprawy) poprzez Infolinię lub Servicedesk.
11. W zgłoszeniu Uszkodzenia należy podać następujące dane:

- a) imię i nazwisko albo nazwę firmy i NIP;
 - b) adres do odbioru i zwrotu Urządzenia na terytorium Polski;
 - c) opis powstałego Uszkodzenia;
 - d) numer telefonu, pod którym Infolinia będzie mogła kontaktować się z Klientem;
 - e) aktualny adres e-mail, na który wysyłana będzie korespondencja dotycząca procesu realizacji naprawy;
 - f) model Urządzenia, Numer SN Urządzenia, numer inwentarzowy;
 - g) potwierdzenie wyłączenia Blokad Urządzenia (aktywne blokady uniemożliwiające rozpoczęcie naprawy) o ile będzie to technicznie możliwe;
 - h) inne informacje niezbędne do przyjęcia lub realizacji naprawy, o które poprosi Digital Care .
12. Po zgłoszeniu Uszkodzenia w sposób określony w ust. 11, Klient zobowiązany jest:
- a) usunąć z Urządzenia nośniki danych oraz zabezpieczyć dane zapisane w pamięci Urządzenia. Urządzenie przed naprawą jest formatowane. Digital Care nie odpowiada za utratę danych znajdujących się w Urządzeniu, nie tworzy kopii zapasowych ani nie zgrywa danych znajdujących się w Urządzeniu,
 - b) usunąć Blokad i inne funkcje, które utrudniają dostęp do Urządzenia – o ile jest to możliwe;
 - c) odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu, poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport,
 - d) udostępnić Urządzenie do transportu w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Autoryzowanego Serwisu. W ciągu 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej US) przez Digital Care oraz udostępnienia przez Klienta Urządzenia do transportu – Urządzenie zostanie odebrane z miejsca na terytorium Polski wskazanego przez Klienta celem dostarczenia do Autoryzowanego Serwisu. Odbiór Urządzenia przez kuriera następuje w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00.
13. W terminie do 10 Dni Roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Autoryzowanego Serwisu wykonana zostanie Naprawa Urządzenia.
14. W ciągu 3 Dni Roboczych od dnia zakończenia Naprawy, Urządzenie zostanie przekazane kurierowi do doręczenia Urządzenie zostanie dostarczone na adres zwrotu wskazany podczas zgłoszenia Uszkodzenia. Dostarczenie Urządzenia przez kuriera następuje w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 18:00.
15. Powyższe terminy mogą ulec wydłużeniu o czas niezbędny do wyjaśnienia przypadków określonych poniżej, jeżeli:
- a) podczas zgłoszenia Uszkodzenia nie wskazane zostały wszystkie informacje niezbędne do realizacji zgłoszenia lub dane te były niepoprawne;
 - b) nie została usunięta Blokada lub inne funkcje utrudniające dostęp do Urządzenia;
 - c) Klient wskazał inny termin odbioru Urządzenia lub nie udostępnił kurierowi Urządzenia do odbioru pod wskazanym adresem w ustalonym terminie odbioru lub ustalił z kurierem inny termin odbioru Urządzenia bez poinformowania o tym fakcie Infolinii;
 - d) Klient wskazał inny termin zwrotu Urządzenia po Naprawie;
 - e) nie został dostarczony dokument poświadczający wymianę Urządzenia objętego US, w sytuacji, o której mowa ust. 5;
 - f) części konieczne do wykonania Naprawy nie będą dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
 - g) zgodnie z wytycznymi producenta Urządzenia, proces naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego;
 - h) doszło do działania siły wyższej lub innych niezależnych od Digital Care zdarzeń.
16. Ze względu na procedury Autoryzowanego Serwisu przeprowadzenie naprawy może nastąpić wyłącznie poprzez przywrócenie pełnej sprawności Urządzenia. Naprawy częściowe nie są wykonywane.
17. W przypadku stwierdzenia przez Autoryzowany Serwis uszkodzeń nieobjętych US, naprawa może zostać wykonana pod warunkiem dokonania dopłaty przez Klienta. Digital Care poinformuje Klienta o wysokości i sposobie wykonania dopłaty do naprawy.
18. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu przekazania przez Klienta Urządzenia do transportu do momentu zwrotu Urządzenia Klientowi spoczywa na Digital

Care . Digital Care nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia powstałe w drodze od Klienta do Autoryzowanego Serwisu z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. nieprawidłowe zapakowanie Urządzenia do transportu).

19. Odbierając przesyłkę z Urządzeniem po Naprawie, Klient powinien sprawdzić stan przesyłki w obecności kuriera. Jeżeli Klient stwierdzi uszkodzenie lub ubytek zawartości przesyłki, powinien sporządzić protokół szkody w obecności kuriera.
20. W przypadku rezygnacji z Naprawy, uszkodzone Urządzenie zostanie zwrócone do Klienta, a koszty ekspertyzy oraz transportu zostaną odjęte od Limitu, o ile Limit ten jest wystarczający. W innym przypadku Klient zostanie obciążony kosztami. Niewykorzystany Limit Usługi pozostanie do wykorzystania przy kolejnym zgłoszeniu Uszkodzenia.
21. US nie są objęte:
 - a) uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom lub w których dokonano zmiany Numeru SN, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru SN nastąpiła na skutek wymiany w ramach gwarancji lub rękojmi, albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany przez Digital Care ;
 - b) przypadki, gdy koszty Naprawy przewyższają koszt wydania urządzenia nowego lub Naprawa jest niemożliwa z przyczyn technicznych lub nie będą dostępne konieczne do Naprawy części;
 - c) naprawy uszkodzeń, które powstały w trakcie lub po naprawie wykonanej przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą;
 - d) uszkodzenia o charakterze powierzchniowym (estetycznym), takich jak zarysowania, otarcia i inne uszkodzenia, nie mające wpływu na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
 - e) uszkodzenia polegające na stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia lub jego zwykłym zużyciu;
 - f) uszkodzenia akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak: słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe i inne;
 - g) tworzenie kopii zapasowej danych zapisanych w pamięci Urządzenia lub nośnikach pamięci;
 - h) zwrot kosztów naprawy, które Klient poniesie w związku z realizacją naprawy we własnym zakresie;
 - i) naprawy dokonywane w ramach akcji serwisowych Producenta;
 - j) odtworzenie lub odzyskanie utraconych danych na Urządzeniu.
22. Dezaktywacja US następuje z chwilą upływu okresu obowiązywania US, o którym mowa w ust. 3.
23. Partnerem realizującym świadczenia w ramach Usługi Serwisowej jest Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-008), przy ul. Marszałkowskiej 126/134, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, numer rejestrowy BDO: 000527426, z kapitałem zakładowym wynoszącym 500.000,00 zł,

Art. 5 Oprogramowanie Microsoft

1. Digital Care jako autoryzowany partner firmy Microsoft (dalej „**Partner**”), zapewnia Klientowi dostęp do usługi Microsoft 365 (dalej „M365”), świadczonego w modelu abonamentowym przez okres obowiązywania Umowy
2. Zakres usługi M365, do której Klient otrzymuje dostęp, jest zgodny z planem usługi M365, określonym w specyfikacji wybranego Pakietu Usługowego.
3. Warunkiem koniecznym do korzystania z usługi dostępu do M365 jest akceptacja przez Klienta postanowień:
 - a) umowy Microsoft Customer Agreement (dalej „MCA”), której aktualna treść dostępna jest na stronie <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>,
 - b) „Umowy Dotyczącej Poziomu Usług dla Usług Microsoft Online Services”. Aktualna treść umowy jest zawsze dostępna na stronie internetowej Microsoft <http://www.microsoftvolumelicensing.com> w zakładce Online Services (dalej łącznie „**Licencja**”).

4. Klient podpisując Umowę akceptuje, że Microsoft jako producent oprogramowania M365 może w dowolnej chwili wprowadzać zmiany do M365 lub wydawać jego nowe wersje z dowolnych przyczyn, obejmujących np. potrzebę dostosowania się do potrzeb klientów lub inne wymogi wynikające z konkurencji, dostosowywanie się do regulacji, nakazów lub przepisów rządowych bądź wprowadzanie innowacji do oferty. Microsoft zastrzegł sobie prawo do dodawania nowych właściwości lub funkcji bądź usuwania ich istniejących właściwości lub funkcji.
5. Klient ma prawo korzystania z dostępu do usługi M365 wyłącznie na potrzeby własne w charakterze Użytkownika i nie jest uprawniony do innego sposobu udostępniania M365, w szczególności do obrotu lub innej odsprzedaży.
6. Dostęp Klienta do usługi M365 może zostać zawieszony w przypadku wykrycia naruszeń obowiązujących przepisów prawa, postanowień Umowy lub Licencji. Zawieszenie takie może spowodować ograniczenie bądź uniemożliwienie Klientowi dostępu do usługi M365. Digital Care nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie przez Klienta lub Użytkownika postanowień Licencji.
7. Usługa M365 dostarczana jest Klientowi w postaci, w jakiej otrzymuje ją od Microsoft i Strony zgodnie postanawiają wyłączyć odpowiedzialność Digital Care z tytułu poprawności działania, jakości, przydatności usługi M365 do danego celu oraz rękojmi. Digital Care nie udziela żadnej gwarancji na usługę M365 udostępnianą w ramach Umowy.
8. Aktywacja dostępu do usługi M365 wymaga wskazania przez Klienta administratora usługi oraz wskazania tenanta (unikalnej subdomeny w domenie onmicrosoft.com, na której są uruchamiane usługi Microsoft obejmujące pakiety M365). W przypadku, gdy Klient nie dysponuje taką subdomeną, zostanie ona utworzona przez Digital Care i przekazana Klientowi.
9. Klient przez okres obowiązywania Umowy nie może usuwać uprawnień administracyjnych posiadanych przez Digital Care do indywidualnego konta Klienta w portalu Microsoft, z którego możliwe jest zarządzanie usługą M365.
10. Na wniosek Klienta, po wygaśnięciu Umowy, Digital Care może wyrazić zgodę na dalsze korzystanie przez Klienta z M365. Strony uzgodnią wysokość wynagrodzenia Digital Care z tego tytułu.
11. W ramach zarządzania usługą M365 Digital Care realizuje tworzenie profili użytkowników oraz przypisywanie do nich licencji, resetowanie haseł do usługi M365.

Art. 6 Oprogramowanie antywirusowe

Digital Care wymaga zabezpieczenia Urządzenia za pomocą licencjonowanego oprogramowania antywirusowego i w tym celu standardowo zapewnia i konfiguruje takie oprogramowanie na Urządzeniu. Klient ma prawo do wykorzystania własnego oprogramowania antywirusowego.

Załącznik nr 2 do Regulaminu**Cennik Usług**

1. Kopia dokumentów lub potwierdzenie za zgodność z oryginałem – **50,00 PLN**
2. Wydanie opinii lub oświadczenia na wniosek Klienta – **50,00 PLN**
3. Wysłanie faktury/noty w formie papierowej – **5,00 PLN**
4. Wysłanie duplikatu faktury/noty na adres e-mail wskazany w Umowie – **5,00 PLN**
5. Wysłanie duplikatu faktury/noty w formie papierowej – **10,00 PLN**
6. Koszt niezasadnej obsługi kurierskiej – **20,00 PLN/kurs**
7. Koszt ekspertyzy - w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenia Urządzenia wynikły ze zdarzeń, za które odpowiedzialność ponosi Klient – **100,00 PLN**
8. Opłata za zwrot sprawnego Urządzenia w złym stanie technicznym lub wizualnym (Urządzenie posiadające mechaniczne uszkodzenia w postaci głębokich rys, przetarć obudowy, obić, braków lakieru zewnętrznego) – **50% Wartości Końcowej**
9. Opłata za zwrot Urządzenia, które jest niesprawne lub nienaprawialne lub zalane lub posiada trwale uszkodzone elementy zewnętrzne (stłuczenia, pęknięcia) – **100% Wartości Końcowej**
10. Wsparcie informatyczne w siedzibie Klienta nie objęta Pakietem Usługowym (jednorazowa asysta) – **350 PLN**
11. Wsparcie informatyczne – zakres niestandardowy – **250 PLN / roboczogodzina**
12. Opłata za Opcję Wymiany – **700 PLN**
13. Wydanie nowej naklejki inwentarzowej – 100 PLN

Podane wartości są cenami netto (należy dodać VAT).

Załącznik nr 3 do Regulaminu

Informacja o prawie do odstąpienia

Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity - Dz.U. z 2020 roku, poz. 287) można odstąpić od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa bez podawania przyczyny.

Prawo odstąpienia przysługuje:

- a. konsumentowi,
- b. osobie fizycznej zawierającej umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą,
- c. osobie fizycznej, zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą (o ile umowa ta nie posiada dla tej osoby charakteru zawodowego),

Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy. W celu złożenia oświadczenia należy je przekazać na piśmie Digital Care sp. z o.o.

Klient może skorzystać z poniższego wzoru lub sformułować je w inny jednoznaczny i zrozumiały sposób.

Bezpośrednie koszty zwrotu ponosi Klient.

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o Świadczenie Usług Outsourcingu IT ¹⁾

Ja, niżej podpisana/-y, zamieszkała/-y w niniejszym oświadczam, że działając na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. - Dz.U. z 2020 roku, poz. 287), odstępuję od Umowy o Świadczenie Usług Outsourcingu IT numer, zawartej z Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Marszałkowskiej 126/134 w dniu

Jednocześnie oświadczam, że zwrócę przekazane mi urządzenia niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia odstąpienia.

miejsceowość, data, podpis

¹⁾ Formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od **Umowy o Świadczenie Usług Outsourcingu IT**. Adres do wysyłki: Digital Care sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa.

Przyczyna odstąpienia od umowy (opcjonalnie):