

## **Standardowe warunki świadczenia usług serwisowych oprogramowania Comarch wykonywanych przez pracowników Działu Wdrożeń Complex Computers Sp. z o.o. sp. k. w Kielcach**

Complex Computers Sp. z o.o. sp. k. (w skrócie Complex Computers) od 1993 roku jest autoryzowanym sprzedawcą oprogramowania firmy Comarch S.A. w Krakowie i jako taki zobowiązuje się do świadczenia usług konsultacji i serwisu baz danych sprzedawanych przez naszą firmę programów Comarch (Comarch ERP Klasyka, Comarch ERP Optima, Comarch ERP XL).

Usługi są realizowane przez pracowników Działu Wdrożeń Complex Computers w godzinach pracy firmy tj. od Poniedziałku do Piątku od 8.30 do 16.30. Zgłoszenia są realizowane w kolejności nadchodzenia zamówień na wykonanie usługi z uwzględnieniem ich priorytetów (1.-Awaria 2.-Usterka 3.- Konsultacja, 4.-Szkolenie) oraz priorytetu obsługi danego Klienta wynikającego z podpisanej umowy serwisowej oprogramowania Comarch.

Bezwzględne pierwszeństwo w realizacji zgłoszeń serwisowych mają Klienci z podpisaną Umową Serwisową.

Cena programów Comarch nie zawiera kosztów instalacji, wdrożenia czy serwisowania baz danych. Complex Computers nie ponosi odpowiedzialności za błędy w oprogramowaniu Comarch i wynikające z nich ewentualne wizyty serwisowe w celu naprawy zapisów w bazach danych programów i instalacji nowych wersji programów Comarch. Wykonane u Klienta usługi są odnotowywane na Protokole Wykonania Usługi, który jest przedstawiany do akceptacji i podpisu przedstawicielowi Klienta. Taki Protokół jest podstawą do wystawienia faktury a jego kopia jest do niej dołączana.

Czynności serwisowania baz danych programów Comarch mogą być wykonywane w siedzibie Complex Computers po uprzednim dostarczeniu przez klienta (poczta, e-mail na adres [cdn@complex.pl](mailto:cdn@complex.pl), ftp, osobiście) uszkodzonej bazy danych.

W uzasadnionych przypadkach Complex Computers może zaproponować Klientowi wykonanie usługi związanej z oprogramowaniem Comarch przez osobę lub firmę współpracującą z Complex Computers, której poziom kompetencji gwarantuje poprawne wykonanie usługi.

Nieterminowe regulowanie zobowiązań wobec Complex Computers lub zaleganie z płatnościami za wystawione faktury może skutkować odmową wykonania usługi do momentu uregulowania zaległych należności.

Usługi rozliczane są według aktualnie obowiązującego Cennika Usług obowiązującego w Dziale Wdrożeń Complex Computers. Do czynności wymagających dojazdu do siedziby Klienta doliczany jest koszt dojazdu – ryczałtowy na terenie Kielc oraz dodatkowo - wynikający z ilości przejechanych kilometrów poza Kielcami.

Complex Computers nie odpowiada za skutki błędnego działania oprogramowania Comarch oraz wystąpienie innych zdarzeń wymagających podjęcia czynności serwisowych, a nie będących skutkiem wcześniejszych błędnych działań pracownika Complex Computers. Obowiązkiem użytkownika oprogramowania Comarch jest każdorazowe zweryfikowanie poprawności działania mechanizmów programu oraz danych oprogramowania Comarch po ich konfiguracji lub naprawie przez pracownika Complex Computers.

Complex Computers nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za skutki (w tym finansowe) błędnego działania oprogramowania Comarch. Kwota odpowiedzialności Complex Computers z tytułu nieskutecznych lub

błędnych działań pracownika Complex Computers jest ograniczona do pobranej za te działania przez Complex Computers zapłaty.

Klient może domagać się zwrotu poniesionych kosztów niepoprawnego wykonania usługi dopiero po odmowie jej bezpłatnego ponownego wykonania wyrażonej przez pracownika Complex Computers.

Klient w porozumieniu z Kierownikiem Działu Wdrożeń może ustalać inne od standardowych warunki świadczenia serwisu oprogramowania Comarch. Ustalenia takie wymagają formy pisemnej i akceptacji Zarządu Complex Computers.

Wszelkie uwagi lub niezgodności dotyczące usług wykonywanych przez pracowników Działu Wdrożeń Complex Computers powinny być niezwłocznie zgłaszane Kierownikowi Działu Wdrożeń celem ich wyjaśnienia.

Cezary Pacholec  
Kierownik Działu Wdrożeń  
Complex Computers sp. z o.o. sp. k.