

Regulamin Usług dla Biznesu

(obowiązuje od 25. maja 2018 roku)

§ 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin Usług określa ogólne warunki świadczenia przez Mariusza Rzeszowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą KAFKA Mariusz Rzeszowski z siedzibą przy ul. Kadecka 10 lokal 4, 30-078 Kraków, NIP 6631719229, REGON 260197952, dalej jako „macsupport”, usług Wsparcia Technicznego, Serwisu, Usług Programistycznych, a także innych usług uzgadnianych indywidualnie w treści odpowiednich Zamówień na rzecz odbiorcy takich usług, dalej jako: „KLIENT”.

macsupport oraz **KLIENT** zwani są w dalszej części Regulaminu łącznie „Stronami”.

Niniejszy Regulamin jest dostępny i możliwy do pobrania przez KLIENTA w postaci umożliwiającej jego utrwalenie oraz przechowywanie pod adresem

<https://macsupport.pl/regulamindlabiznesu>

§ 2. Definicje

Ilekroć w Regulaminie zostało użyte jedno z poniższych pojęć, należy przez to rozumieć:

- a) **Wsparcie Techniczne** – szczegółowo opisane postanowieniami Regulaminu oraz odpowiednich Zamówień usługi mające na celu utrzymanie sprawności Systemu Informatycznego i jego gotowości do obsługi działalności KLIENTA oraz usługi realizowane w ramach Zamówień KLIENTA. Wsparcie Techniczne może być świadczone jako:
 - Wsparcie Osobiste,
 - Wsparcie Zdalne lub
 - Doradztwo.
- b) **Serwis** – szczegółowo opisane postanowieniami Regulaminu oraz odpowiednich Zamówień usługi obejmujące podstawowe naprawy i konserwację Sprzętu Komputerowego, niewymagające użycia specjalistycznych narzędzi. Serwis może być świadczony jako:
 - Wsparcie Osobiste,
 - Wsparcie Zdalne.
- c) **Usługi Programistyczne** – szczegółowo opisane postanowieniami odpowiednich Zamówień usługi polegające na tworzeniu nowego oprogramowania oraz dostosowaniu lub modyfikacji oprogramowania istniejącego.

- d) **Wsparcie Osobiste** – sposób świadczenia usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu przez Macsupport polegający na świadczeniu usług przez przedstawicieli Macsupport osobiście w siedzibie KLIENTA lub w innym miejscu wskazanym przez KLIENTA.
- e) **Wsparcie Zdalne** – sposób świadczenia usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu przez Macsupport polegający na świadczeniu usług za pomocą połączenia zdalnego, telefonicznie, w lokalu Macsupport lub w inny sposób, który nie wymaga osobistego stawiennictwa przedstawicieli Macsupport w siedzibie Klienta lub w innym miejscu wskazanym przez KLIENTA.
- f) **Doradztwo** – sposób świadczenia usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu polegający na doradztwie, realizowanym w formie spotkań, reprezentacji KLIENTA, przygotowywania materiałów i dokumentacji.
- g) **Regulamin**–niniejszy Regulamin Usług Macsupport.
- h) **Sprzęt Komputerowy** – urządzenia będące własnością KLIENTA lub będące w jego dyspozycji na podstawie umowy z podmiotem trzecim, takie jak komputery, laptopy, drukarki, skanery, klawiatury, urządzenia sieciowe.
- i) **Oprogramowanie Komputerowe** – oprogramowanie będące własnością KLIENTA lub będące w jego dyspozycji na podstawie umowy z podmiotem trzecim (np. umowy najmu, użyczenia, leasingu itp.) uruchomione na Sprzęcie Komputerowym.
- j) **Zewnętrzne Usługi** – usługi sieciowe oraz programy świadczone przez podmiot trzeci niezależny od Macsupport, takie jak hosting, łącza zewnętrzne, cloud computing, itp.
- k) **System Informatyczny** – w zależności od kontekstu Sprzęt Komputerowy, Oprogramowanie Komputerowe lub Zewnętrzne Usługi (oddzielnie lub łącznie).
- l) **Godziny Dostępności** – przedziały czasowe w ramach których Macsupport na zlecenie KLIENTA świadczy usługi Wsparcia Technicznego lub Serwisu, określone w Cenniku Podstawowych Usług.
- m) **Zgłoszenie** – poinformowanie Macsupport o wystąpieniu zdarzenia uzasadniającego wnioski o podjęcie przez Macsupport reakcji w ramach świadczonej usługi Wsparcia Technicznego lub Serwisu (oferta), a także zapytanie o warunki realizacji Usług Programistycznych lub innych usług informatycznych świadczonych na podstawie Zamówienia.

- n) **Zamówienie** – umowa o świadczenie usług lub umowa o dzieło, zawarta przez KLIENTA i Macsupport zgodnie z postanowieniami Regulaminu, określająca zakres i zasady realizacji przez Macsupport określonych jej treścią świadczeń, w szczególności:
- świadczenia usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu,
 - świadczenia Usług Programistycznych,
 - nabycia na koszt i rachunek KLIENTA określonych materiałów eksploatacyjnych, sprzętu komputerowego lub oprogramowania,
 - świadczenia innych usług informatycznych lub powiązanych w zakresie wykraczającym poza zakres standardowych usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu.
Zamówienie nie wymaga zachowania formy pisemnej i może zostać zawarte przez Strony w sposób określony Regulaminem, w tym także w sposób dorozumiany.
- o) **Cennik Podstawowych Usług** – dokument przesłany KLIENTOWI przez Macsupport w formie pliku PDF, określający proponowane danemu KLIENTOWI aktualny wykaz i ceny podstawowych usług oraz ich parametry. Macsupport jest uprawniony do jednostronnej zmiany Cennika Podstawowych Usług w trakcie obowiązywania umowy, która została zawarta poprzez akceptację Regulaminu.
- p) **Koordinator IT** – osoba wyznaczona przez KLIENTA, odpowiedzialna po stronie KLIENTA za koordynowanie czynności dotyczących realizowanych usług Wsparcia Technicznego, Serwisu, Usług Programistycznych lub innych usług objętych Zamówieniem; do obowiązków Koordynatora IT należy w szczególności:
- pośredniczenie w komunikacji z użytkownikami Systemu Informatycznego KLIENTA,
 - zbieranie informacji i gromadzenie dokumentacji dot. współpracy,
 - przekazywanie informacji do Macsupport niezbędnych do prawidłowego realizowania usług Wsparcia Technicznego, Serwisu, Usług Programistycznych lub innych usług realizowanych na podstawie Zamówień oraz
 - organizowanie dostępu do pomieszczeń niezbędnych do realizacji Wsparcia Technicznego lub Serwisu lub Usług Programistycznych.

Wyznaczenie przez Klienta osoby Koordynatora IT jest równoznaczne z udzieleniem takiej osobie upoważnienia do działania w imieniu KLIENTA w zakresie niezbędnym do wypełnienia obowiązków i zadań wskazanych powyżej oraz w poszczególnych postanowieniach Regulaminu bez konieczności dodatkowego ich potwierdzenia przez KLIENTA (pełnomocnictwo).

- q) **Dane osobowe** – informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej ("osobie, której dane dotyczą"); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.
- r) **Przetwarzanie danych osobowych** – operacja lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie.
- s) **Administrator Danych Osobowych** – osoba fizyczna lub prawna, organ publiczny, jednostka lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych, jeżeli cele i sposoby takiego przetwarzania są określone w prawie Unii lub w prawie państwa członkowskiego.
- t) **Podmiot przetwarzający** – osoba fizyczna lub prawna, organ publiczny, jednostka lub inny podmiot, który przetwarza dane osobowe w imieniu Administratora.

§ 3. Postanowienia ogólne Regulaminu

1. Korzystanie z usług Wsparcia Technicznego, Serwisu, Usług Programistycznych lub innych usług realizowanych na podstawie Zamówień świadczonych przez Macsupport wymaga zapoznania się przez KLIENTA z treścią niniejszego Regulaminu i akceptacji jego postanowień. Jeżeli Klient nie zawarł z Macsupport pisemnej umowy inkorporującej postanowienia Regulaminu, Macsupport nie jest zobowiązany do świadczenia takich usług na rzecz KLIENTA do czasu wyrażenia przez KLIENTA zgody na postanowienia Regulaminu.
2. KLIENT powinien wyznaczyć osoby uprawnione do składania Zgłoszeń i Zamówień, przekazując Macsupport listę takich osób; do czasu przekazania Macsupport ww. listy, uprawnionym do składania Zgłoszeń i Zamówień jest każdy z użytkowników Systemu Informatycznego po stronie KLIENTA, przy czym domniemuje się, że użytkownikiem Systemu Informatycznego po stronie KLIENTA jest każda osoba, komunikująca się z Macsupport z wykorzystaniem adresu e-mail należącego do podstawowej domeny internetowej KLIENTA.

3. Zaleca się wyznaczyć przynajmniej jedną osobę po stronie KLIENTA jako Koordynatora IT; jeżeli charakter usług Wsparcia Technicznego, Serwisu, Usług Programistycznych lub innych usług realizowanych na podstawie Zamówień realizowanych przez Macsupport na rzecz KLIENTA będzie wymagał wyznaczenia Koordynatora IT, Macsupport poinformuje o tym KLIENTA, a KLIENT w ciągu 30 dni wyznaczy osobę pełniącą w/w rolę i powiadomi o tym Macsupport.
4. KLIENT będzie przestrzegał pisemnych instrukcji oraz wskazówek udzielanych przez Macsupport z zakresu korzystania ze Sprzętu Komputerowego i Oprogramowania Komputerowego.
5. KLIENT będzie niezwłocznie informował Macsupport o każdej nieprawidłowości w działaniu Systemu Informatycznego objętego Wsparciem Technicznym lub Serwisem.
6. KLIENT nie będzie dokonywał żadnych istotnych zmian w konfiguracji Systemu informatycznego objętego Wsparciem Technicznym lub Serwisem bez porozumienia z Macsupport. Macsupport nie ponosi odpowiedzialności za istotne zmiany w konfiguracji Systemu informatycznego dokonane bez jego wiedzy lub bez uprzedniego porozumienia Stron.
7. KLIENT będzie dokonywał Zgłoszeń dotyczących świadczenia przez Macsupport usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu tylko w uzasadnionych przypadkach. Jeżeli Zgłoszenie dokonane przez KLIENTA i przyjęte przez Macsupport będzie nieuzasadnione, Macsupport zastrzega sobie prawo obciążenia KLIENTA takimi kosztami, jakie byłyby należne Macsupport za świadczenie usługi Wsparcia Technicznego lub Serwisu, gdyby Zgłoszenie było uzasadnione.
8. KLIENT udostępni Macsupport System Informatyczny do celów związanych z realizacją usługi Wsparcia Technicznego lub Serwisu. Udostępnienie takie musi zostać zrealizowane w sposób umożliwiający wykonanie usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu.
9. KLIENT zobowiązuje się do współdziałania z Macsupport w realizacji Wsparcia Technicznego lub Serwisu lub Zamówień w zakresie wskazanym przez Macsupport i niezbędnym dla wykonania przez Macsupport ww. usług.
10. Macsupport będzie z własnej inicjatywy rekomendował oraz, po uprzednim uzyskaniu zgody Klienta, realizował działania w celu zabezpieczenia poprawnego działania Systemu Informatycznego objętego Wsparciem Technicznym.
11. W sytuacji wyjątkowej, jeżeli w ocenie Macsupport wymagane jest niezwłoczne działanie, a nie może w odpowiednim terminie uzyskać zgody KLIENTA, Macsupport ma prawo podjąć z własnej inicjatywy uzasadnione i niezbędne działania w ramach

usług Wsparcia Technicznego w celu zabezpieczenia poprawnego działania Systemu Informatycznego objętego Wsparciem Technicznym bez uzyskania uprzedniej zgody KLIENTA na dokonanie zmian w konfiguracji Systemu Informatycznego.

12. Macsupport może odebrać od KLIENTA Sprzęt Komputerowy, Oprogramowanie Komputerowe lub dane przetwarzane w Systemie Informatycznym do realizacji usługi Wsparcia Technicznego lub Serwisu wyłącznie za jego zgodą.
13. Zgoda KLIENTA na przekazanie Macsupport Sprzętu Komputerowego, Oprogramowania Komputerowego lub danych przetwarzanych w Systemie Informatycznym oraz potwierdzenie przyjęcia przez KLIENTA zwrotu ww. od Macsupport, z zastrzeżeniem pkt 14, może mieć:
 - a) formę pisemną – protokół przekazania musi określać jednoznacznie przedmiot odbioru lub zwrotu, podpis osoby przekazującej i osoby odbierającej oraz datę,
 - b) postać elektroniczną – osoba przekazująca wysyła wiadomość email do osoby odbierającej, w którym jednoznacznie określa przedmiot przekazania, a osoba odbierająca potwierdza odbiór za pomocą zwrotnej wiadomości; zaleca się aby w temacie znalazło się słowo „przekazanie” oraz krótka informacja nt przedmiotu przekazania,
 - c) formę ustną, przy czym w takim przypadku Macsupport może potwierdzić ustne ustalenia w przedmiocie przekazania w podsumowującej wiadomości e-mail przesłanej do KLIENTA; w takim przypadku nie jest wymagane potwierdzenie zwrotne od KLIENTA a w przypadku nie zgłoszenia niezwłocznie zastrzeżeń przez KLIENTA, uważa się że KLIENT potwierdził przekazanie oraz okoliczności wskazane w wiadomości e-mail.
14. Jeżeli przedmiot przekazania zawiera lub może zawierać informacje poufne i brak jest możliwości technicznych do zdemontowania lub odłączenia elementów zawierających dane poufne (np. dysków, płyt CD/DVD/BD, kart pamięci itp.) należy zastosować formę pisemną lub postać elektroniczną.
15. Odpowiedzialność Macsupport lub KLIENTA za szkodę wyrządzoną w związku z wykonywaniem usług objętych Zamówieniem, w tym Wsparcia Technicznego, Serwisu lub Usług Programistycznych, zostaje ograniczona wyłącznie do poniesionej przez Macsupport lub KLIENTA rzeczywistej straty (damnum emergens).

16. Całkowita odpowiedzialność Macsupport lub KLIENTA za zaistniałe szkody związane z wykonywaniem usług objętych Zamówieniem, w tym Wsparcia Technicznego, Serwisu lub Usług Programistycznych:
- a) w zakresie szkody związanej ze świadczonymi usługami Wsparcia Technicznego oraz Serwisu zostaje ograniczona do sumy kwot netto za usługi Wsparcia Technicznego z faktur za ostatnie 3 miesiące,
 - b) w zakresie szkody związanej z realizacją Usług Programistycznych lub innych usług objętych Zamówieniem zostaje ograniczona do kwoty wynagrodzenia Macsupport netto przewidzianej w danym Zamówieniu.
17. Ograniczenia odpowiedzialności, o których mowa w pkt 15 i 16 nie dotyczą szkód wyrządzonych umyślnie.
18. KLIENT nie jest uprawniony do potrącania jakichkolwiek kwot odszkodowania z wynagrodzenia Macsupport.
19. Macsupport ani KLIENT nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań w wyniku wystąpienia siły wyższej. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania się o zaistnieniu siły wyższej wpływającej na wykonanie usług objętych Zamówieniem, w tym usług Wsparcia Technicznego, Serwisu lub Usług Programistycznych i – w razie jej wystąpienia – dokonają stosownych ustaleń. Powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, należy dokonać pisemnie lub w inny dostępny sposób, niezwłocznie po fakcie wystąpienia siły wyższej.
20. Macsupport nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z nieprawidłowego korzystania z Systemu Informatycznego przez KLIENTA, niestosowania się KLIENTA do postanowień niniejszego Regulaminu lub poszczególnych Zamówień oraz z innych przyczyn niezawinionych przez Macsupport.
21. Macsupport nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z błędów i wad Sprzętu Komputerowego, Oprogramowania Komputerowego, którego nie jest twórcą lub producentem, ani za szkody wynikłe w związku ze świadczeniem Zewnętrznych Usług.
22. Macsupport udziela KLIENTOWI 1-miesięcznej gwarancji na efekty napraw dokonanych samodzielnie w ramach świadczenia usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu, chyba że Strony w danym Zamówieniu uzgodnią inaczej. W ramach gwarancji, w przypadku ujawnienia nieskuteczności dokonanej naprawy, KLIENT będzie uprawniony do żądania od Macsupport wykonania ponownej naprawy na koszt Macsupport (nie obejmuje ewentualnych kosztów nabycia materiałów, części zamiennych, akcesoriów, sprzętu

komputerowego lub oprogramowania niezbędnych do realizacji usługi, które zostaną pokryte przez KLIENTA).

23. Usługi Wsparcia Technicznego lub Serwisu będą świadczone w ramach Godzin Dostępności, z zastrzeżeniem, że Macsupport na wniosek KLIENTA może wyrazić zgodę na świadczenie usług także poza Godzinami Dostępności.
24. Usługi Wsparcia Technicznego lub Serwisu będą świadczone wyłącznie na terytorium Polski, z zastrzeżeniem możliwości ich świadczenia także poza terytorium Polski w ramach Wsparcia Zdalnego.
25. Macsupport zobowiązuje się do realizacji usług Wsparcia Technicznego Serwisu lub Usług Programistycznych na podstawie uzgodnionych z KLIENTEM Zamówień, w zakresie i na warunkach określonych ich treścią oraz postanowieniami Regulaminu.
26. Przedmiotem Zamówień mogą być:
 - a) usługi Wsparcia Technicznego,
 - b) usługi Serwisu,
 - c) Usługi Programistyczne,
 - d) zlecenie nabycia przez Macsupport na koszt KLIENTA określonych materiałów eksploatacyjnych, sprzętu komputerowego lub oprogramowania,
 - e) świadczenie przez Macsupport innych usług informatycznych lub powiązanych w zakresie wykraczającym poza zakres standardowych usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu.
27. Zamówienia w zakresie usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu będą składane i uzgadniane w oparciu o dokonane przez KLIENT Zgłoszenia w ramach bezpośredniej komunikacji (e-mail, telefon) pomiędzy Klientem a Macsupport. Przystąpienie przez Macsupport do świadczenia Wsparcia Technicznego lub Serwisu po otrzymaniu Zgłoszenia, jest równoznaczne z dokonaniem jego przyjęcia (zawarciem Zamówienia).
28. Zamówienia w zakresie Usług Programistycznych, jak również usług wskazanych w pkt 26.d) oraz pkt 26.e) będą uzgadniane i składane zgodnie z następującą procedurą:
 - a) KLIENT dokonując Zgłoszenia zapotrzebowania na takie usługi, przedstawi w formie dokumentowej ogólny opis przedmiotu ewentualnego Zamówienia oraz zapytanie o warunki realizacji przedmiotu Zamówienia,
 - b) Macsupport, w terminie 14 dni od otrzymania Zgłoszenia, przedstawi KLIENTOWI w formie dokumentowej proponowane warunki realizacji przedmiotu Zamówienia, w tym szczegółowy opis świadczeń, które zostaną wykonane, terminy ich realizacji, a także

wysokość i zasady płatności wynagrodzenia (oferta) lub przekaże informacje o braku możliwości realizacji przedmiotu Zamówienia w oczekiwanym przez KLIENTA zakresie,

- c) KLIENT, w terminie określonym w warunkach realizacji przedmiotu Zamówienia, potwierdzi proponowane warunki realizacji przedmiotu Zamówienia (przyjęcie oferty) lub odmówi ich akceptacji (odrzućenie oferty).

29. Macsupport nie będzie przekazywać Sprzętu Komputerowego, Oprogramowania, danych KLIENTA lub podmiotów współpracujących z KLIENTEM, ani informacji na temat KLIENTA lub podmiotów współpracujących z KLIENTEM, które nie są informacjami jawnymi i/lub powszechnie dostępnymi, jakiegokolwiek osobie trzeciej, chyba że takie zobowiązanie będzie wynikać z obowiązujących przepisów prawa lub KLIENT wyrazi na to zgodę.

30. W przypadku, gdy w związku z realizacją Umowy lub Zamówień przez Macsupport konieczne będzie powierzenie Macsupport przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest KLIENT, Strony, przed przystąpieniem do odpowiednich czynności, mogą dodatkowo zawrzeć odrębną umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych. Do czasu zawarcia umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych, Macsupport jest uprawniony do powstrzymania się z wykonywaniem usług lub realizacją innych świadczeń w zakresie, w jakim mogłyby one wiązać się z przetwarzaniem przez Macsupport danych osobowych administrowanych przez KLIENTA.

31. Macsupport dołoży starań w celu niezwłocznego podjęcia świadczenia usług objętych Zamówieniem, jednak nie gwarantuje KLIENTOWI czasu reakcji na Zgłoszenie, ani czasu na rozwiązanie problemu w ramach usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu.

32. Dane kontaktowe niezbędne do realizacji usług objętych Zamówieniem, w tym usług Wsparcia Technicznego, Serwisu lub Usług Programistycznych oraz sposoby i zasady komunikacji określone zostały w Cenniku Podstawowych Usług.

33. Macsupport zastrzega sobie prawo do odmowy zrealizowania usług objętych Zgłoszeniem, jak również odmowy zaproponowania warunków realizacji usług objętych Zgłoszeniem bez podania powodu.

§ 4. Dostęp zdalny, kopie konfiguracji, logi i powiadomienia

1. Dostęp zdalny do elementów Systemu Informatycznego KLIENTA realizowany może być za pomocą zdalnego dostępu wymagającego zgody na połączenie po stronie KLIENTA; taka forma realizacji zdalnego dostępu nie wymaga dodatkowej zgody na wykorzystywanie.

2. KLIENT może wyrazić zgodę w formie pisemnej lub za pomocą wiadomości email na to, aby Macsupport:
 - a) miał stały, nienadzorowany dostęp do elementów Systemu Informatycznego KLIENTA,
 - b) mógł przechowywać kopie zapasowe konfiguracji elementów Systemu Informatycznego KLIENTA,
 - c) mógł gromadzić i przetwarzać logi z elementów Systemu Informatycznego KLIENTA w ramach Systemu Informatycznego Macsupport,
 - d) mógł otrzymywać i przetwarzać powiadomienia z elementów Systemu Informatycznego KLIENTA w ramach Systemu Informatycznego Macsupport.
3. KLIENT może wycofać wymienione w § 4. ust. 2. zgody; w takiej sytuacji Macsupport dostosuje się do dyspozycji KLIENTA niezwłocznie, najpóźniej w terminie 60 dni kalendarzowych, przez co należy rozumieć, iż dostęp Macsupport do Systemu Informatycznego KLIENTA zostanie zamknięty oraz w ramach możliwości technicznych i uzasadnionych działań zostaną usunięte zgromadzone dane dotyczące logów po stronie Systemu Informatycznego Macsupport. Macsupport zastrzega sobie prawo do nieusuwania elementów, które składają się na dokumentację archiwalną, tj. elementów pozbawionych wszelkich informacji poufnych KLIENTA, gromadzonych w celu udokumentowania prac zrealizowanych przez Macsupport.
4. Macsupport nie zobowiązuje się do reakcji na zdarzenia odnotowane samodzielnie w wyniku zbierania logów oraz na odebrane powiadomienia; zebrane informacje mają przede wszystkim posłużyć do usprawnienia usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu zgłoszonych przez KLIENTA.
5. Zamknięcie dostępu Macsupport do Systemu Informatycznego KLIENTA polega na usunięciu, wyłączeniu, zmianie parametrów lub zmianie danych logowania kont, połączeń sieciowych lub innych metod dostępu do Systemu Informatycznego KLIENTA, które były przez Macsupport wykorzystywane lub zostały do Macsupport przekazane.

§ 5. Płatności

1. KLIENT będzie realizował terminowo płatności za prawidłowo wystawione przez Macsupport faktury.
2. Terminem dokonania płatności będzie dzień uznania na rachunku bankowym Macsupport odpowiedniej kwoty wynagrodzenia Macsupport.
3. W przypadku opóźnienia KLIENTA w płatności jakichkolwiek kwot należnych z tytułu realizacji usług objętych treścią odpowiednich Zamówień, w tym Wsparcia Technicznego, Serwisu lub Usług Programistycznych, Macsupport będzie uprawniony do naliczenia odsetek w wysokości stanowiącej dwukrotność aktualnych odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych.
4. Płatności za określone w niniejszej umowie usługi Wsparcia Technicznego, Serwisu oraz wykonanie poszczególnych Zamówień realizowane będą na podstawie wystawionych przez Macsupport faktur VAT w polskich złotych z terminem płatności określonym w Cenniku Podstawowych Usług lub dokumentacji danego Zamówienia.
5. KLENT wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie przez Macsupport faktur w formie elektronicznej; faktury będą przesyłane przez Macsupport w formacie PDF z adresu e-mail Macsupport: **faktury@macsupport.pl** na adres e-mail wskazany przez KLIENTA, a jeżeli taki adres e-mail nie zostanie wskazany – na adres publicznie wskazywany przez KLIENTA (np. na stronach www) jako główny adres kontaktowy biura lub siedziby KLIENTA.
6. Macsupport zastrzega sobie prawo do odmowy realizowania nowych oraz przerwania wcześniej rozpoczętych usług Wsparcia Technicznego lub Serwisu i wstrzymania realizowania innych usług objętych treścią Zamówień w przypadku opóźnienia KLIENTA w płatności jakichkolwiek kwot należnych z tytułu realizacji usług objętych dowolnym Zamówieniem lub innych prawidłowo wystawionych faktur.

§ 6. Administrator danych

1. Administratorem danych osobowych jest Mariusz Rzeszowski prowadzący działalność gospodarczą pod firmą KAFKA Mariusz Rzeszowski z siedzibą przy ul. Kadecka 10 lokal 4, 30-078 Kraków, e-mail: info@macsupport.pl, z zastrzeżeniem § 7. ust. 1. Regulaminu.

2. Administrator danych prowadzi działalność gospodarczą usługową w zakresie technologii informatycznych i komputerowych i w związku z tym przetwarza dane osobowe klientów. Macsupport przetwarza również dane osobowe swoich kontrahentów (dostawców towarów i usług).
3. Dane osobowe przetwarzane są w celu wykonania usług zgodnie z zapisami niniejszego Regulaminu, na podstawie i w związku z zawartą umową, koniecznością wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze oraz na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora lub stronę trzecią.
4. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu ustania ich przydatności, jednakże nie krócej niż 5 lat.
5. Podanie danych osobowych jest wymogiem wynikającym z umowy zawartej z podmiotem danych, ich nieprzekazanie spowoduje niemożność realizacji zawartej umowy.
6. Dane osobowe podmiotów danych mogą być przekazywane m.in. podmiotom świadczącym obsługę prawną czy podatkową, firmom zajmującym się dostawą towaru, producentom, dostawcom, dystrybutorom, hurtowniom lub sklepom z oferowanymi przez Macsupport towarami i usługami oraz organom publicznym.
7. Administrator danych osobowych zapewnia podmiotom danych prawo dostępu do danych osobowych, prawo do sprostowania danych osobowych, prawo do żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych. Podmiot danych osobowych może również złożyć sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz ma prawo do przenoszenia danych osobowych do innego administratora danych. W przypadku wyrażenia dobrowolnej zgody na przetwarzanie danych osobowych podmiotowi danych przysługuje prawo cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie co nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Ponadto, podmiotowi danych przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorującego przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych.
8. Dane osobowe podmiotów danych nie będą przekazywane do państwa trzeciego (poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego) i/lub organizacji międzynarodowej.
9. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu, w jakim zostały pierwotnie zebrane.

§ 7. Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu zapisów niniejszego paragrafu jest każdorazowo KLIENT.
2. Podmiotem przetwarzającym w rozumieniu zapisów niniejszego paragrafu jest Mariusz Rzeszowski prowadzący działalność gospodarczą pod firmą KAFKA Mariusz Rzeszowski z siedzibą przy ul. Kadecka 10 lokal 4, 30-078 Kraków
3. Zakresem przetwarzania jest przetwarzanie danych osobowych przez Podmiot przetwarzający w imieniu KLIENTA w związku ze świadczeniem usług, zgodnie z zapisami niniejszego Regulaminu.
4. Charakter i cel przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający, w tym operacje i podstawowe czynności są ukierunkowane na zapewnienie świadczenia usług w sposób opisany w niniejszym Regulaminie.
5. W ramach powierzenia przetwarzania danych osobowych przetwarzane są wszelkie dane osobowe przekazane Podmiotowi przetwarzającemu przez KLIENTA, m.in.: podstawowe dane osobowe, takie jak imię i nazwisko, dane kontaktowe takie jak adres e-mail, numer telefonu itp., specjalne kategorie danych osobowych, takie jak dane ujawniające pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub filozoficzne, przynależność do związków zawodowych lub dane dotyczące zdrowia, dane dotyczące lokalizacji, dane o ruchu, dane osobowe przetwarzane w związku z przekazywaniem informacji w sieci łączności elektronicznej lub w związku ze sporządzaniem statystyk tego ruchu, dane związane z treścią komunikacji, takie jak e-maile, wiadomości głosowe, SMS, MMS itp.
6. Powierzone dane osobowe będą przetwarzane przez podmiot przetwarzający tak długo jak podmiot przetwarzający przetwarza dane osobowe w imieniu Administratora danych.
7. Do obowiązków podmiotu przetwarzającego należy:
 - a) Przy uwzględnieniu stanu wiedzy technicznej, kosztu wdrażania oraz charakteru, kontekstu, celu przetwarzania oraz ryzyka naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia – wdrażanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających stopień bezpieczeństwa powierzonych danych osobowych odpowiadających temu ryzyku.

- b) Przetwarzanie powierzonych mu danych osobowych w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie.
- c) Zachowanie w tajemnicy powierzonych do przetwarzania danych osobowych oraz innych informacji poufnych poprzez skuteczne i właściwe zabezpieczenie danych osobowych i informacji, ograniczenie osób mających dostęp do danych osobowych i informacji, uniemożliwienie dostępu do danych osobowych i informacji osobom nieupoważnionym oraz uniemożliwienie dokonania zmiany, modyfikacji i usunięcia danych osobowych i informacji przez osoby nieuprawnione.
- d) Przekazywanie Administratorowi danych osobowych na jego żądanie informacji odnośnie stosowanych przez Podmiot przetwarzający środków bezpieczeństwa, zidentyfikowanych po jego stronie zagrożeniach i ryzykach związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie od 25 maja 2018 roku i obowiązuje do czasu jego zmiany lub odwołania przez Macsupport.
2. Macsupport zastrzega sobie prawo dokonywania zmiany treści niniejszego Regulaminu lub Cennika Podstawowych Usług, przy czym o zmianie takiej Macsupport powiadomi KLIENTA z przynajmniej 14-dniowym wyprzedzeniem przesyłając KLIENTOWI za pomocą poczty elektronicznej nową wersję Regulaminu, lub

Cennika Podstawowych Usług w postaci pliku PDF.

3. W terminie wskazanym w postanowieniu poprzedzającym KLIENT ma prawo wypowiedzieć umowę ramową zawartą z Macsupport poprzez akceptację Regulaminu ze skutkiem na dzień wejścia w życie nowego Regulaminu, nowego Cennika Podstawowych Usług lub odpowiednich zmian w ich treści, chyba że zmiany te podyktowane są zmianami przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
4. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Macsupport pod adresem **<https://macsupport.pl/regulamindlabiznesu>** oraz dodatkowo zostanie przesłany przez Macsupport w postaci pliku PDF na żądanie KLIENTA złożone w postaci elektronicznej i przesłane w wiadomości e-mail skierowanej na adres e-mail: **info@macsupport.pl**.

5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i inne właściwe przepisy prawa.
6. Wszelkie spory wynikłe w związku z realizacją usług Wsparcia Technicznego, Serwisu i Zamówień Strony będą rozstrzygać w drodze polubownych negocjacji. W razie nieosiągnięcia porozumienia, właściwym do rozstrzygnięcia sporu będzie sąd właściwy dla siedziby Macsupport.
7. Ostatnia aktualizacja Regulaminu: **25. maja 2018 roku.**