

GWARANCJA PLUS

Regulamin

Usługa „Gwarancja Plus” stanowi rozszerzenie gwarancji oferowanej przez YOSI.PL sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie pod adresem ul. Jana Woronicza 7A, 31-409 Kraków.

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usługi „Gwarancja Plus” oraz obowiązki i prawa Klientów korzystających z tej usługi.

§ 1 Definicje

Czas Reakcji - czas między zgłoszeniem Wady a uzyskaniem potwierdzenia przystąpienia do jej usunięcia;

Czas realizacji - czas od przystąpienia do naprawy lub prac do rozwiązania zgłoszonego problemu lub zaimplementowania rozwiązania zastępczego, umożliwiającego realizację procesów biznesowych z użyciem Oprogramowania

Dzień Roboczy - dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

Godziny robocze - godziny od 8:00 do 16:00 w Dni robocze

Oprogramowanie - program komputerowy należący do grupy oprogramowania AVOCADO SOFT

Platforma Sprzętowa - sprzęt komputerowy, techniczny i infrastruktura teleinformatyczna posiadane przez Zamawiającego;

Podwykonawca - podmiot, któremu YOSI.PL powierza część swoich zobowiązań wynikających z umowy;

Regulamin - niniejszy Regulamin;

Strony - łącznie Klient i YOSI.PL;

Wada - nieprawidłowość w funkcjonowaniu Oprogramowania, w tym w szczególności niezgodność z umową;

YOSI.PL - podmiot udostępniający Oprogramowanie, tj. YOSI.PL sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Jana Woronicza 7A, 31-409 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego

Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000969221, NIP: 6772475019, REGON: 52122342600000;

Zamawiający - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca bądź zamierzająca nabyć i korzystać z Oprogramowania;

Zgłoszenie - poinformowanie YOSI.PL o wystąpieniu Wady

pojęcia użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej mają także odniesienie do liczby mnogiej i odwrotnie, chyba że co innego wynika wyraźnie z treści Regulaminu.

§ 2 Zakres Usługi

1. Warunkiem wykupienia usługi Gwarancja Plus jest posiadanie aktualnej gwarancji na Oprogramowanie, co do której zastosowanie mają zapisy Regulaminu produktowego Avocado Soft.
2. Usługa Gwarancja Plus obejmuje wszystkie świadczenia zawarte w ramach gwarancji.
3. Dodatkowo Gwarancja Plus obejmuje możliwość żądania przez Zamawiającego zdalnego połączenia z YOSI.PL w szczególności w formie wideokonferencji w zakresie obsługi Oprogramowania pod warunkiem posiadania przez Zamawiającego aktywnego pakietu godzinowego w wymiarze co najmniej 30 minut.
4. Gwarancja Plus pozwala Zamawiającemu także na kontakt telefoniczny z YOSI.PL za pomocą indywidualnych danych dostępowych w Godzinach i Dniach roboczych w celu uzyskania porad dotyczących funkcji systemu.

§ 3 Warunki Świadczenia Usługi

1. Usługa Gwarancja Plus świadczona jest tylko w Dniach i Godzinach roboczych..
2. W ramach usługi Gwarancja plus Zamawiający jest uprawniony do żądania usunięcia Wad, które ujawnią się w trakcie okresu obowiązywania gwarancji.
3. YOSI.PL podejmie się realizacji zgłoszenia gwarancyjnego niezwłocznie. Czas Reakcji YOSI.PL na zgłoszenie gwarancyjne wynosi maksymalnie 8 godzin liczonych w zakresie Dni i Godzin roboczych.
4. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że YOSI.PL zobowiązuje się do usunięcia wszelkich Wad zgłoszonych przez Zamawiającego nawet pomimo zakończenia okresu obowiązywania gwarancji, z tym zastrzeżeniem, że zostaną one zgłoszone przed zakończeniem okresu obowiązywania gwarancji.

5. Po podjęciu realizacji zgłoszenia gwarancyjnego YOSI.PL może wskazać szacunkowy termin zakończenia realizacji Zgłoszenia.
6. W przypadku, gdy do rozwiązania problemu objętego zgłoszeniem gwarancyjnym konieczne będą dodatkowe informacje przekazane przez Zamawiającego, termin usunięcia Wady wydłuża się odpowiednio o czas przekazania przez Zamawiającego informacji koniecznych do usunięcia Wady.
7. Zgłoszenia gwarancyjne przyjmowane będą elektronicznie poprzez pocztę elektroniczną na adres: asysta@avocadosoft.pl lub telefonicznie na numer 12 345 02 56 po podaniu danych dostępowych, które zostaną przekazane Zamawiającemu w ramach korzystania z usługi Gwarancja Plus, z tym zastrzeżeniem, że zgłoszenie gwarancyjne może zostać dokonane przez pracowników i zleceniobiorców Zamawiającego, chyba, że Zamawiający wskaże osoby wyłącznie uprawnione do dokonywania Zgłoszeń.

§ 4 Pakiet Godzin

1. W ramach zakupionej usługi Gwarancja Plus Zamawiający otrzymuje od YOSI.PL pakiet godzin do wykorzystania na połączenia zdalne z YOSI.PL oraz na rozliczenia w zakresie naprawy wad Oprogramowania nieleżących po stronie YOSI.PL.
2. Klient jest zobowiązany do bieżącego monitorowania wykorzystania godzin z pakietu.
3. W przypadku, gdy Klient nie posiada aktywnego przynajmniej 30 minutowego pakietu godzin nie ma możliwości żądania połączenia zdalnego z YOSI.PL.

§ 5 Koszty i płatności

1. Wynagrodzenie z tytułu świadczenia przez YOSI.PL usługi Gwarancja Plus jest ustalane zgodnie z cennikiem obowiązującym w YOSI.PL na dzień składania zamówienia przez Zamawiającego.
2. Płatność za usługę może być realizowana:

Opcja 1: Jednorazowo, z góry, za okres od daty zakupu usługi Gwarancja Plus do końca okresu obowiązywania aktualnej gwarancji na Oprogramowanie.

Opcja 2: W formie miesięcznego abonamentu, płatnego z góry.

3. W przypadku dokupienia przez Klienta nowych modułów/elementów oprogramowania z systemu Avocado Soft, koszt usługi „Gwarancja Plus” zostanie odpowiednio dostosowany zgodnie z aktualnym cennikiem. Klient jest zobowiązany do uiszczenia dodatkowej opłaty.

4. Wynagrodzenie YOSI.PL ustalane jest zgodnie z cennikiem aktualnie obowiązującym w YOSI.PL na dzień składania zamówienia przez Zamawiającego. W zależności od specyficznych potrzeb Zamawiającego możliwa jest także indywidualna wycena.
5. Do Wynagrodzenia zostanie doliczony podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką.
6. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT lub fakturze pro forma w terminie 7 dni od daty otrzymania faktury VAT/faktury pro forma.
7. W przypadku, gdy Wada nie leży po stronie YOSI.PL, YOSI.PL należy się za diagnozę oraz rozwiązanie problemu wynagrodzenie, ustalane w stawce godzinowej za każdą godzinę pracy YOSI.PL. Stawka godzinowa ustalana jest zgodnie z cennikiem obowiązującym w YOSI.PL aktualnym na dzień składania Zgłoszenia przez Zamawiającego.
8. W przypadku określonym w ust. 7 niniejszego paragrafu YOSI.PL w pierwszej kolejności dokona rozliczenia usługi z pakietu godzin posiadanego przez Zamawiającego. W przypadku, gdy ilość godzin w pakiecie będzie niewystarczająca na pokrycie kosztów usługi, wówczas YOSI.PL pobierze z pakietu dostępną ilość godzin, a na brakującą wystawi fakturę VAT na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym usługa była realizowana.
9. Czas realizacji rozliczany jest z dokładnością do 15 minut.

§ 6 Postanowienia końcowe

1. Postanowienia niniejszego dokumentu podlegają i są interpretowane zgodnie z prawem polskim.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednio zapisy Regulaminu produktowego Avocado Soft, przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym zwłaszcza Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. YOSI.PL zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. O wszelkich zmianach Klient zostanie poinformowany z wyprzedzeniem 30 dni.
4. Stwierdzenie nieważności któregośkolwiek z postanowień Regulaminu nie ma wpływu na ważność pozostałych postanowień. W sytuacji stwierdzenia nieważności części Regulaminu YOSI.PL dokona jego aktualizacji, o czym poinformuje Zamawiającego.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 20 czerwca 2024 roku.