

## **Regulamin świadczenia usług "HelpAz.pl"**

### **I. DEFINICJE.**

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

1. Operator - AZ.pl Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Szczecinie przy Al. Papieża Jana Pawła II 19/2, 71-453 Szczecin, z kapitałem zakładowym w kwocie 70.000 złotych w całości opłaconym, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonym przez Sąd Rejonowy Szczecin - Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000 360147, NIP: 8561164306, REGON: 810903927.
2. Regulamin - niniejszy regulamin, który stanowi integralną część zawieranych z Klientem umów o świadczenie Usługi, znajdujący się na stronie Operatora <https://www.az.pl/regulaminy/regulamin-az-pl/>.
3. Regulamin AZ.pl - regulamin dostępny na stronie Operatora <https://www.az.pl/regulaminy/regulamin-az-pl/>.
4. Usługa - usługa Operatora na rzecz Klienta polegająca na świadczeniu drogą elektroniczną wsparcia technicznego dla usług oferowanych przez Operatora poprzez dokonywanie czynności typu: odtwarzanie danych z kopii zapasowych, analiza związana z kodowaniem baz danych, optymalizacja zapytań na bazach danych, analiza błędów aplikacji, import lub eksport baz danych, analizy wydajnościowe, instalacja certyfikatu SSL, itp. Specyfikacja Usługi znajduje się na stronie Operatora <https://www.az.pl>.
5. Specyfikacja Usługi - dostępny na stronie Operatora <https://www.az.pl> szczegółowy opis Usługi zawierający między innymi: rodzaj czynności i prac dostępnych w ramach Usługi, sposób płatności opłat związanych ze świadczeniem określonych czynności w ramach Usługi, przewidywany czas wykonania Usługi, Okres abonamentowy.
6. Cennik - zestawienie opłat związanych ze świadczeniem określonych czynności w ramach Usługi dostępny na stronie Operatora <https://www.az.pl>.
7. Klient - podmiot, który zamierza zawrzeć albo zawarł umowę o świadczenie Usługi albo podmiot na rzecz, którego umowa taka została zawarta.
8. Doradca - osoba zatrudniona u Operatora na umowę o pracę lub na podstawie innej umowy cywilnoprawnej wykonująca wszelkie czynności techniczno - administracyjne w zakresie Usługi.

## **II. ZAWARCIE UMOWY**

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi poprzedzone jest złożeniem zamówienia na Usługę.
2. Zamówienie na Usługę może złożyć tylko Klient już zarejestrowany u Operatora.
3. Złożenie zamówienia na Usługę następuje w Panelu Klienta.
4. Złożenie zamówienia wymaga dokonania przez Klienta autoryzacji konta, dla którego chce zamówić Usługę. Autoryzacja konta może nastąpić:
  - a. telefonicznie przez podanie telekodu Klienta,
  - b. w trybie wiadomości e - mail - poprzez wysłanie formularza kontaktowego, dostępnego pod adresem <http://pomoc.az.pl/kontakt> i podanie w tym formularzu adresu e-mail podany przez Klienta w Panelu Klienta.
5. Po złożeniu zamówienia Klient w celu skorzystania z Usługi musi skontaktować się telefonicznie z DOK w celu ustalenia szczegółowego zakresu Usługi.

## **III. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI**

1. Klient jest uprawniony do skorzystania z Usługi wyłącznie w Okresie abonamentowym tj. jej zamówienie i wykonanie/realizacja może nastąpić jedynie w Okresie abonamentowym.
2. Po wykonaniu Usługi Operator przesyła informacje o wykonaniu Usługi w trybie wiadomości e-mail na adres podany przez Klienta w Panelu Klienta.
3. Klient w terminie 24 godzin od otrzymania informacji wskazanej w pkt 1 powyżej jest zobowiązany dokonać odbioru wykonania Usługi poprzez potwierdzenie wiadomością email albo zgłosić zastrzeżenia co do prawidłowości wykonania Usługi w terminie 24 godzin od otrzymania informacji wskazanej w pkt 1 w trybie wiadomości e-mail. Jeżeli Klient nie dokona odbioru wykonania Usługi lub nie zgłosi zastrzeżeń w formie wskazanej w zdaniu poprzednim w terminie 24 godzin od otrzymania informacji wskazanej w pkt 1 powyżej, Usługę uznaje się za wykonaną.
4. Operator rozpatrzy zastrzeżenia i uwagi Klienta, o których mowa w pkt 2 powyżej, w zakresie wykonania Usługi w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. Rozstrzygnięcie wraz z uzasadnieniem zostanie przesłane Klientowi adres e-mail podany przez niego w Panelu Klienta.

## **IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajduje Regulamin Az.pl.