

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ VECTOR TECH SOLUTIONS

(wersja z dnia 22.04.2024 r.)

### 1. DEFINICJE

Występujący w niniejszych Ogólnych Warunkach Sprzedaży termin:

- 1.1. Cennik** – oznacza cennik aktualnych Opłat, a także Opłat Dodatkowych i Opłat Uzupełniających należnych za poszczególne rodzaje Usług, obowiązujących w VECTOR TECH SOLUTIONS; Cennik może być zawarty w Ofercie;
- 1.2. Dni Robocze** – oznacza dni w okresie od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych pracy w Polsce przypadających w tym okresie;
- 1.3. Godziny Robocze** – godziny przypadające w Dniach Roboczych pomiędzy godziną 8.00 a godziną 16:00 aktualnego czasu polskiego.
- 1.4. Instrukcja** – oznacza dokument w języku polskim lub angielskim wydawany wraz ze Sprzętem i/lub Oprogramowaniem przez Producenta lub VECTOR TECH SOLUTIONS, określający zasady instalowania, eksploatacji, konserwacji, aktualizacji i innych czynności mających na celu utrzymanie Sprzętu i/lub Oprogramowania w stanie odpowiadającym jego funkcjonalności i przeznaczeniu;
- 1.5. Klient** – oznacza przedsiębiorcę, który w ramach swojej działalności gospodarczej zawiera w VECTOR TECH SOLUTIONS umowę o świadczenie Usług;
- 1.6. Licencja** – oznacza warunki Producenta, innego uprawnionego podmiotu lub VECTOR TECH SOLUTIONS określające zakres uprawnień Klienta w stosunku do Oprogramowania;
- 1.7. Oferta** – oznacza szczegółowy zakres Usług, warunki ich świadczenia przez VECTOR TECH SOLUTIONS oraz wynagrodzenie należne za świadczenie Usług utrwalone w formie pisemnej lub elektronicznej.
- 1.8. Okres Rozliczeniowy** – oznacza okres świadczenia Usług ciągłych, który zasadniczo obejmuje okres 365 kolejnych dni kalendarzowych lub jego wielokrotność, rozpoczynający się w terminie uzgodnionym przez VECTOR TECH SOLUTIONS i Klienta;
- 1.9. Opłata** – oznacza należność za świadczenie danego rodzaju Usług w stosunku do Sprzętu i/lub Oprogramowania, wynikająca z Cennika, naliczana za Okres Rozliczeniowy lub w innym modelu rozliczeniowym określonym w Ofercie;
- 1.10. Opłata Dodatkowa** – oznacza należność za świadczenie Usług w stosunku do Sprzętu Dodatkowego lub Oprogramowanie Dodatkowego, zakupionych w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego, naliczana proporcjonalnie do pozostałego Okresu Rozliczeniowego;
- 1.11. Opłata Uzupełniająca** – oznacza należność za podwyższenie poziomu Usług w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego, stanowiąca różnicę pomiędzy Opłatą należną za Usługę o poziomie wyższym a Opłatą uiszczoną za dany Okres Rozliczeniowy, naliczana proporcjonalnie do pozostałego Okresu Rozliczeniowego lub na innych zasadach określonych w Ofercie;
- 1.12. Oprogramowanie** – oznacza aplikacje zainstalowane lub przeznaczone do instalacji wraz ze Sprzętem lub służące do prawidłowego korzystania z niego oraz oprogramowanie nie powiązane ze Sprzętem (stand alone), do którego odnoszą się Usługi Wsparcia;
- 1.13. Oprogramowanie Dodatkowe** – oznacza nowe licencje Oprogramowania uzyskane przez Klienta na podstawie Zamówienia Dodatkowego w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego; postanowienia Regulaminu dotyczące Oprogramowania stosuje się odpowiednio do Oprogramowania Dodatkowego;
- 1.14. Poprawki** – oznacza eksploatacyjne aktualizacje Oprogramowania, dostarczane po udostępnieniu ich przez Producenta. Poprawki nie zawierają zmian funkcjonalnych lub modyfikacji funkcji Oprogramowania;
- 1.15. Problem** – każda nieprawidłowość w działaniu Sprzętu i/lub Oprogramowania, stanowiąca Zdarzenie Krytyczne lub Zdarzenie Niekrytyczne;
- 1.16. Producent** – oznacza podmiot, który produkuje Sprzęt lub jest podmiotem posiadającym prawa własności intelektualnej do Oprogramowania;
- 1.17. RODO** – oznacza Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Tekst mający znaczenie dla EOG) (OJ L 119, 4.5.2016);
- 1.18. Regulamin** – oznacza niniejszy regulamin świadczenia usług przez VECTOR TECH SOLUTIONS wraz z załącznikami;
- 1.19. Specyfikacja** – oznacza zestawienie Sprzętu i/lub Oprogramowania sporządzone przez Klienta lub VECTOR TECH SOLUTIONS na wniosek Klienta, załączone do Zamówienia, stanowiące podstawę do obliczenia Opłaty zgodnie z Cennikiem
- 1.20. Siła Wyższa** – oznacza zdarzenie pozostające poza kontrolą VECTOR TECH SOLUTIONS, dotyczące w szczególności VECTOR TECH SOLUTIONS, jego podwykonawców lub Producentów uniemożliwiające należyłą realizację Umowy. Przez Siłę Wyższą Strony rozumieją w szczególności, lecz nie wyłącznie, mające negatywny wpływ na możliwość realizacji przez VECTOR TECH SOLUTIONS jego obowiązków wynikających z umowy: wojnę, działalność terrorystyczną, pożar, powódź, wybuch, zamieszki lub strajki, akt prawa powszechnie obowiązującego lub indywidualne akty prawne skierowane do VECTOR TECH SOLUTIONS, działania faktyczne lub prawne organów administracji publicznej lub samorządowej, wstrzymanie, opóźnienie lub cofnięcie zezwolenia dotyczącego możliwości eksportu lub importu lub innej licencji koniecznych do realizacji przedmiotu umowy, epidemie, pandemie, stany zagrożenia epidemicznego, zmiany własnościowe lub nadzorcze w stosunku do Producenta wpływające na wykonanie Umowy, a także zawieszenie świadczenia usług powszechnych (telekomunikacyjnych, transportowych i podobnych);
- 1.21. Sprzęt** – oznacza przedmiot świadczenia Usług, inny niż Oprogramowanie;
- 1.22. Sprzęt Dodatkowy** – moduły lub nowe egzemplarze Sprzętu objęte Usługami na podstawie Zamówienia Dodatkowego, zakupione w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego; postanowienia Regulaminu dotyczące Sprzętu stosuje się odpowiednio do Sprzętu Dodatkowego.;
- 1.23. Strony** – oznacza VECTOR TECH SOLUTIONS oraz Klienta;
- 1.24. Umowa** – oznacza umowę o świadczenie usług zawartą pomiędzy VECTOR TECH SOLUTIONS a Klientem, w tym na skutek: (1) akceptacji przez VECTOR TECH SOLUTIONS Zamówienia złożonego przez Klienta lub (2) przy użyciu formularza umowy zaproponowanego przez VECTOR TECH SOLUTIONS;
- 1.25. Usługi** – oznacza usługi objęte Ofercą, w szczególności obejmujące (w zależności od treści i zakresu Oferty): usługi instalacji urządzeń, wdrożenia systemów telekomunikacyjnych lub informatycznych, Usługi Wsparcia, usługi szkoleniowe, audyty sieci, etc.;
- 1.26. Usługi Wsparcia** – oznacza usługę pomocy technicznej, wsparcia technicznego, utrzymania, przeglądu, konserwacji Sprzętu lub Oprogramowania, w tym dostarczanie Wydań i Poprawek;
- 1.27. VECTOR TECH SOLUTIONS** – oznacza VECTOR TECH SOLUTIONS Sp. z o. o. z siedzibą w Gdyni, ul. Krzemowa 6, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy

- Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000589935, NIP: 9581671366, BDO: 000008763, kapitał zakładowy 2.480.000,00 PLN;
- 1.28. **Wydania** – oznacza wydania (release) poprawiające wady Oprogramowania, zawierające nowe funkcje i/lub cechy Oprogramowania.
- 1.29. **Zamówienie** – oznacza nieodwołalne oświadczenie woli (ofertę) Klienta zlecenia VECTOR TECH SOLUTIONS świadczenia Usług, złożone pisemnie, za pośrednictwem faksu, poprzez e-mail lub z użyciem formularza umieszczonym na stronie internetowej VECTOR TECH SOLUTIONS poświęconej Usługom.
- 1.30. **Zamówienie Uzupelniające** – oznacza Zamówienie przez Klienta wyższego poziomu Usług w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego, aniżeli dotychczas świadczone w stosunku do Sprzętu i/lub Oprogramowania zestawionego w Specyfikacji lub rozszerzenia usługi o dodatkowe elementy dodane do Specyfikacji w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego.
- 1.31. **Zdarzenie Krytyczne** – oznacza nieprawidłowość w działaniu Sprzętu i/lub Oprogramowania, której przejawem może być całkowity brak funkcjonowania, przerywana utrata łączności lub inna przeszkoda uniemożliwiająca bieżące funkcjonowanie przedsiębiorstwa Klienta w oparciu o Sprzęt i/lub Oprogramowanie i dla której nieprawidłowości nie można zapewnić rozwiązania tymczasowego.
- 1.32. **Zdarzenie Niekrytyczne** – nieprawidłowość w działaniu Sprzętu i/lub Oprogramowania, której przejawem może być utrudnienie w konfiguracji lub administrowaniu Sprzętu i/lub Oprogramowania albo działanie Sprzętu i/lub Oprogramowania niezgodnie z Instrukcją, która to nieprawidłowość nie powoduje zawieszenia funkcjonowania Sprzętu i/lub Oprogramowania.
- 1.33. **Zgłoszenie** – zgłoszenie przez Klienta Problemu do Centrum Pomocy Technicznej VECTOR TECH SOLUTIONS, które powinno zawierać elementy określone w załączniku Regulaminu regulującym procedurę dokonywania i obsługi Zgłoszeń.
- ## 2. ZAKRES ZASTOSOWANIA
- 2.1. Niniejszy Regulamin odnosi się do wszelkich Usług, chyba że ze złożonej Oferty lub zawartej Umowy wynika, iż do określonych Usług stosuje się w całości lub w części inne zasady niż określone w niniejszym dokumencie.
- 2.2. Niniejszy Regulamin nie ma zastosowania do Usług Wsparcia świadczonych bezpośrednio przez Producenta, a jedynie do Usług Wsparcia świadczonych przez VECTOR TECH SOLUTIONS. Oferta wskazuje, czy nabywana Usługa Wsparcia jest świadczona przez bezpośrednio przez Producenta, czy przez VECTOR TECH SOLUTIONS.
- 2.3. Zawarcie Umowy jest równoznaczne z potwierdzeniem przez Klienta, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego treść w całości. Wszelkie ogólne warunki zamówień lub inne regulacje Klienta, w tym postanowienia dodatkowe lub odmienne w stosunku do Regulaminu zamieszczone na Zamówieniu, nie wiążą Stron w zakresie w jakim nie pokrywają się z postanowieniami niniejszego Regulaminu, chyba że zostaną wprost potwierdzone przez VECTOR TECH SOLUTIONS w Umowie.
- 2.4. W razie rozbieżności pomiędzy treścią formularza Umowy albo treścią Zamówienia a treścią Regulaminu pierwszeństwo mają postanowienia odpowiednio formularza Umowy albo Zamówienia.
- 2.5. Zamówienie wiąże Klienta od momentu jego otrzymania przez VECTOR TECH SOLUTIONS oraz wiąże VECTOR TECH SOLUTIONS jedynie w przypadku jego potwierdzenia przez upoważnionego pracownika VECTOR TECH SOLUTIONS. VECTOR TECH SOLUTIONS może odmówić przyjęcia Zamówienia bez podawania przyczyny.
- ## 3. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG
- 3.1. Usługi będą świadczone z należytą starannością.
- 3.2. Szczegółowy zakres Usług, harmonogram ich wykonania oraz wynagrodzenie za wykonanie Usług opisane są w Ofercie.
- 3.3. Klient zobowiązany jest do współdziałania z VECTOR TECH SOLUTIONS w wykonywaniu Umowy, w szczególności do udzielania VECTOR TECH SOLUTIONS wszelkich niezbędnych informacji oraz przekazywania koniecznych dokumentów, jak również udostępniania urządzeń, instalacji oraz pomieszczeń niezbędnych do prawidłowego wykonania Usług. VECTOR TECH SOLUTIONS może określić minimalny wymagany od Klienta zakres współdziałania, w tym warunki jakie musi zapewnić Klient, aby możliwe było wykonanie Umowy zgodnie z jej treścią.
- 3.4. VECTOR TECH SOLUTIONS może zlecić osobie trzeciej świadczenie części Usług bez zgody Klienta, pod warunkiem, że VECTOR TECH SOLUTIONS zachowa odpowiedzialność w stosunku do Klienta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Klient umożliwi wykonanie Usług podwykonawcom VECTOR TECH SOLUTIONS na zasadach określonych w Regulaminie.
- 3.5. Klient przyjmuje do wiadomości, że świadczenie niektórych Usług wymaga ścisłej współpracy VECTOR TECH SOLUTIONS z Producentem. VECTOR TECH SOLUTIONS zobowiązuje się dołożyć wszelkich wysiłków dla zapewnienia wsparcia i pomocy Producenta. VECTOR TECH SOLUTIONS nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie lub niewykonanie Umowy w części, w jakiej nastąpiło to z przyczyn leżących po stronie Producenta.
- 3.6. VECTOR TECH SOLUTIONS oświadcza, że nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania i zaniechania innych osób aniżeli personel VECTOR TECH SOLUTIONS i autoryzowani podwykonawcy VECTOR TECH SOLUTIONS.
- 3.7. Jeżeli dana Usługa podlega odbiorowi, w razie opóźnienia z takim odbiorem (tj. brak odbioru w terminie 3 dni od daty przedstawienia przedmiotu Usług do odbioru) VECTOR TECH SOLUTIONS uprawniona jest do jednostronnego podpisania protokołu odbioru, który w skutkach zrównany będzie z odbiorem dwustronnym prac.
- ## 4. SZCZEGÓLWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA
- 4.1. W wypadku zakupu przez Klienta Sprzętu Dodatkowego lub Oprogramowania Dodatkowego, objęcie ich Usługami Wsparcia następuje w dniu przyjęcia Zamówienia Uzupelniającego przez VECTOR TECH SOLUTIONS.
- 4.2. Poziom Usług Wsparcia świadczonych w stosunku do Sprzętu Dodatkowego i/lub Oprogramowania Dodatkowego nie może być wyższy niż poziom Usług świadczonych wobec Sprzętu lub Oprogramowania, chyba że VECTOR TECH SOLUTIONS złoży oświadczenie pisemne o innej treści.
- 4.3. Zmiana poziomu Usług Wsparcia w trakcie Okresu Rozliczeniowego jest możliwa pod warunkiem złożenia Zamówienia Uzupelniającego i uiszczenia Opłaty Uzupelniającej.
- 4.4. Usługi Wsparcia świadczone są przez Okres Rozliczeniowy uzgodniony przez VECTOR TECH SOLUTIONS i Klienta w Umowie. W braku odmiennych uzgodnień Umowa wiąże przez 365 kolejnych dni kalendarzowych, po którym okresie wygasa, o ile nie została przedłużona.
- 4.5. VECTOR TECH SOLUTIONS umożliwi dostęp do portalu TechSupport przez rejestrację Klienta pod unikalną nazwą użytkownika (adres e-mail).
- 4.6. Portal TechSupport umożliwia:
- 4.6.1. dostęp do informacji dotyczących: dokumentacji technicznych, Instrukcji oraz Oprogramowania,
  - 4.6.2. rejestrację Zgłoszeń,
  - 4.6.3. przegląd istniejących oraz archiwalnych Zgłoszeń danego Klienta;
  - 4.6.4. ustalenie aktualnego statusu Zgłoszeń oraz wymianę informacji pomiędzy inżynierem VECTOR TECH SOLUTIONS a Klientem.
- 4.7. W przypadku zagrożenia bezpieczeństwa portalu TechSupport VECTOR TECH SOLUTIONS zastrzega sobie prawo do zamknięcia dostępu do tego portalu dla Klienta.

- 4.8. Jeżeli do wykonania Usług konieczny jest zdalny dostęp do Sprzętu, Klient, na wniosek VECTOR TECH SOLUTIONS, udostępni połączenie za pomocą modemu lub poprzez Internet na czas niezbędny do wykonania Usług.
- 4.9. Klient jest zobowiązany do zabezpieczenia się przed możliwością utraty hasła administratora systemu, w którego skład wchodzi Sprzęt i bazy danych. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za konsekwencje braku pełnego dostępu do systemu i bazy danych w wyniku utraty hasła. Zatrzymanie pracy systemu lub Sprzętu spowodowane brakiem uprawnień nie jest problemem związanym z funkcjonowaniem Sprzętu i/lub Oprogramowania i nie jest podstawą do żadnych roszczeń Klienta w stosunku do VECTOR TECH SOLUTIONS.
- 4.10. Klient zobowiązuje się przekazać przedstawicielowi VECTOR TECH SOLUTIONS świadczącemu Usługi wszelkie niezbędne uprawnienia do wykonania Usług, na każde jego żądanie na czas świadczenia Usług.

## 5. OGRANICZENIE I ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

- 5.1. VECTOR TECH SOLUTIONS może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług, bez utraty prawa do wynagrodzenia z tytułu świadczenia Usług lub bez obowiązku zwrotu wynagrodzenia już pobranego, oraz bez ponoszenia odpowiedzialności wobec Klienta za szkody jakie mogłyby powstać na skutek ograniczenia lub zawieszenia Usług, wyłącznie w poniższych przypadkach:
- 5.1.1. zaistnienia po stronie VECTOR TECH SOLUTIONS lub Producenta przypadku Siły Wyższej wpływającego na świadczenie Usług,
- 5.1.2. opóźnienia Klienta w zapłacie Oplaty, Oplaty Dodatkowej lub Oplaty Uzupelniającej,
- 5.1.3. niezainstalowania nowego Wydania lub Poprawki, jeśli uniemożliwia to świadczenie Usług zgodnie z ich przeznaczeniem,
- 5.1.4. użytkowania Sprzętu i/lub Oprogramowania niezgodnie z Instrukcją,
- 5.1.5. zmiany ustalonego i znanego w dacie zawarcia Umowy miejsca eksploatacji Sprzętu i/lub Oprogramowania na inne miejsce, w którym VECTOR TECH SOLUTIONS nie świadczy zamówionych Usług lub w którym świadczenie Usług jest niedozwolone lub musi zostać poprzedzone spełnieniem dodatkowych wymogów prawno-technicznych,
- 5.1.6. gdy realizacja Usług wiąże się z możliwością wystąpienia szkód specjalnych, ubocznych i innych, chyba że Klient wiedząc o możliwości wystąpienia takich szkód godzi się na wykonanie Usług;
- 5.1.7. gdy Klient nie zapewni VECTOR TECH SOLUTIONS minimalnego współdziałania wymaganego dla należytego świadczenia Usługi.

## 6. OPŁATY ORAZ WARUNKI PŁATNOŚCI

- 6.1. W przypadku Usług Wsparcia opłaty naliczane są jednorazowo, z góry, za Okres Rozliczeniowy, zgodnie z aktualnym Cennikiem. W przypadku innych Usług opłaty naliczane są na zasadach określonych w Ofercie.
- 6.2. W przypadku zakupu Sprzętu Dodatkowego i/lub Oprogramowania Dodatkowego VECTOR TECH SOLUTIONS naliczy Oplatę Dodatkową w stosunku do wartości Sprzętu i/lub Oprogramowania, zgodnie z obowiązującym Cennikiem i ilością pełnych miesięcy pozostałych do końca Okresu Rozliczeniowego. Postanowienie punktu 6.1 powyżej stosuje się odpowiednio do Oplat Dodatkowych i Oplat Uzupelniających.
- 6.3. Cennik nie uwzględnia opłat, podatków, cel oraz innych należności publicznoprawnych związanych ze świadczeniem Usług, ani kosztów dodatkowych związanych z podjęciem na wniosek Klienta czynności nie wchodzących w zakres zamówionych Usług. Wszelkie te należności i koszty obciążają Klienta, a jeśli w związku z przepisami obowiązującego prawa należności te uiszczył VECTOR TECH SOLUTIONS, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego

zwrotu VECTOR TECH SOLUTIONS równowartości tych należności.

- 6.4. Jeśli Cennik wyrażony jest w walucie obcej, Opłaty przeliczane są na złote polskie według kursu sprzedaży Banku Handlowego z dnia poprzedzającego dzień wystawienia faktury.
- 6.5. Płatność za Usługi nie będzie dokonywana przez Klienta w formule split payment, chyba że wymagają tego bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
- 6.6. Jeżeli Strony nie postanowiły wyraźnie inaczej ceny podane w Cenniku oraz w Umowie stanowią wartość netto, do której zostanie doliczony podatek VAT według stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury.
- 6.7. VECTOR TECH SOLUTIONS ma pełną swobodę przeniesienia wierzytelności z tytułu zapłaty wynagrodzenia za świadczenie Usług na rzecz osób trzecich, na co Klient wyraża zgodę.

## 7. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- 7.1. Wszystkie Usługi, w tym Wydania i Poprawki, będą świadczone Klientowi na zasadach i zgodnie z warunkami posiadanej przez Klienta Licencji. W związku z powyższym: (a) Usługi mogą w takim zakresie przewidywać wyłączenie praw Klienta z gwarancji i ograniczenie odpowiedzialności Producenta i/lub VECTOR TECH SOLUTIONS, a także (b) VECTOR TECH SOLUTIONS lub inny Producent Oprogramowania zachowuje tytuł własności do wszelkich Wydań i Poprawek dostarczonych na podstawie Umowy. VECTOR TECH SOLUTIONS ma prawo odmówić świadczenia Usług wobec Oprogramowania, jeżeli Klient nie posiada dostatecznej ilości ważnych Licencji zgodne z jej postanowieniami.

## 8. POUFNOŚĆ

- 8.1. Informacjami Poufnymi w rozumieniu niniejszego Regulaminu są wszelkie informacje pochodzące od sprzedawcy lub pozyskane przez Klienta od innych osób w związku z wykonywaniem Umowy, w tym także w toku negocjacji zmierzających do jej zawarcia, a w szczególności, lecz nie wyłącznie, informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne, organizacyjne i inne dotyczące VECTOR TECH SOLUTIONS, jego kontrahentów, dostawców, podwykonawców, konsultantów, właścicieli, pracowników lub usługodawców, podmiotów wchodzących w skład grupy kapitałowej, do której należy VECTOR TECH SOLUTIONS, produktów, procesów, wynalazków, oprogramowania, koncepcji sprzedażowych bądź marketingowych. Fakt zawarcia oraz treść Umowy również stanowią Informacje Poufne, chyba że z innych postanowień Umowy wynika zezwolenie na powoływanie się na nie określające zakres takiego zezwolenia.
- 8.2. Informacje są poufne niezależnie od sposobu, formy, źródła i woli ich udostępnienia (ujawnienia, przekazania), a także niezależnie od tego, czy zostały określone jako poufne, jeżeli z ich treści, sposobu zabezpieczenia i przechowywania, zwyczajowo przyjętej wartości majątkowej lub gospodarczej, a także z przepisów prawa lub zwyczajów handlowych wynika ich poufny charakter.
- 8.3. Nie stanowi Informacji Poufnych informacja, która:
- 8.3.1. była w dacie zawarcia Umowy lub stała się po zawarciu Umowy powszechnie znana, w sposób inny niż naruszenie przez Stronę lub jakikolwiek inny podmiot zobowiązań do zachowania poufności wynikających z umów lub z przepisów prawa, o czym Strona wiedziała lub zasadnie mogła oczekiwać;
- 8.3.2. była w posiadaniu Klienta lub została opracowana przez niego niezależnie, jako wynik jego własnych wysiłków, co winno zostać udowodnione przez Klienta;
- 8.3.3. została zgodnie z prawem przekazana przez osobę trzecią, bez naruszania jakichkolwiek zobowiązań o ich nie ujawnianiu.
- 8.4. Informacje Poufne stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej

- konkurencji (Dz. U. 2003 r. Nr 53, poz. 1503 z późn. zm.) i podlegają również tam wskazanej ochronie.
- 8.5. Udostępnienie (ujawnienie, przekazanie) Informacji Poufnych nie oznacza i nie powinno być interpretowane jako przeniesienie prawa, powstanie roszczenia lub udzielenie licencji, ani jako zobowiązanie do dokonania takich czynności prawnych. VECTOR TECH SOLUTIONS nie jest zobowiązany do ujawniania Informacji Poufnych w związku z zawarciem Umowy. VECTOR TECH SOLUTIONS przekazuje Informacje Poufne bez udzielania gwarancji lub zapewnień co do ich kompletności, prawidłowości lub aktualności.
- 8.6. W okresie obowiązywania niniejszej Umowy, po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu, Klient zobowiązuje się:
- 8.6.1. nie wykorzystywać Informacji Poufnych dla celu innego niż należyte wykonanie obowiązków Klienta lub realizacja jego uprawnień wynikających z Umowy lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa („Cel”);
- 8.6.2. nie udostępniać (pośrednio lub bezpośrednio) Informacji Poufnych osobom trzecim, za wyjątkiem:
- 8.6.2.1. doradców prawnych i księgowych Klienta, oraz
- 8.6.2.2. pracowników oraz współpracowników Klienta jedynie w zakresie w jakim jest to konieczne dla realizacji Celu, po uprzednim poinformowaniu osób wymienionych w powyżej o obowiązku i warunkach zachowania poufności Informacji Poufnych wynikających z Umowy;
- 8.6.3. wykorzystywać Informacje z uwzględnieniem przysługujących VECTOR TECH SOLUTIONS praw własności, praw własności intelektualnej (praw autorskich i pokrewnych oraz praw własności przemysłowej), których przedmiotem są Informacje Poufne;
- 8.6.4. nie wykorzystywać (utrzymywać, zwielokrotniać, opracowywać), na rzecz własną lub osób trzecich, odpłatnie lub nieodpłatnie, w ramach czynności prawnych lub w inny sposób, Informacji Poufnych, ich części lub sposobu zabezpieczenia, za wyjątkiem przypadków, gdy jest to konieczne dla realizacji Celu;
- 8.6.5. przechowywać Informacje Poufne w sposób zgodny z zobowiązaniami wynikającymi z Umowy i przepisów prawa, a także z zachowaniem należytej zawodowej staranności.
- 8.7. Klient jest uprawniony do ujawnienia Informacji Poufnych w przypadku, gdy uzyska na to wyraźną pisemną zgodę VECTOR TECH SOLUTIONS – w zakresie opisanym w takiej zgodzie, jak również gdy VECTOR TECH SOLUTIONS zostanie do tego zobowiązany przez właściwy organ władzy publicznej na podstawie przepisów prawa – w tym przypadku Klient:
- 8.7.1. przed ujawnieniem Informacji Poufnych – poinformuje niezwłocznie VECTOR TECH SOLUTIONS o zgłoszonym żądaniu władzy publicznej, chyba że z treści lub okoliczności żądania wynika zakaz takiego informowania;
- 8.7.2. o ile będzie taka możliwość – wykorzysta przewidziany w przepisach tryb odwoławczy od decyzji nakazującej ujawnienie Informacji Poufnej;
- 8.7.3. jeśli podjęte w myśl pkt 8.7.2 działania nie przyniosą efektu – ujawni Informacje Poufne jedynie w niezbędnym zakresie, w miarę możliwości uzgodnionym z VECTOR TECH SOLUTIONS.
- 8.8. Po zakończeniu współpracy, wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy, a także na każde żądanie VECTOR TECH SOLUTIONS, Klient niezwłocznie zwróci nośnik, na którym Informacja Poufna została utrwalona za jednoczesnym zniszczeniem wszelkich posiadanych przez nią lub podmioty, którym zgodnie z niniejszą Umową je udostępnił, kopii całości lub części Informacji Poufnych. Klient, na żądanie VECTOR TECH SOLUTIONS, złoży pisemne oświadczenie, iż wykonał obowiązek, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
- 8.9. Zobowiązanie objęte niniejszym punktem umowy pozostaje w mocy również w razie rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, przez okres 3 lat od daty zaistnienia któregokolwiek z tych zdarzeń.
- ## 9. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI
- 9.1. VECTOR TECH SOLUTIONS gwarantuje, że wykona Usługi z zachowaniem należytej staranności. Nie naruszając w niczym wcześniejszych postanowień, VECTOR TECH SOLUTIONS nie udziela żadnej gwarancji, nie składa żadnych oświadczeń ani innych obietnic, że będzie w stanie skorygować każdy problem, albo że skorygowanie problemu będzie w pełni skuteczne; że wszystkie Usługi, świadczone telefonicznie, za pośrednictwem elektronicznego dostępu wdzwanianego lub w inny sposób, będą skuteczne, w całości lub w części, do celu lub celów, w jakich ich zażądano albo do dowolnego innego celu; albo że wszystkie Usługi, Wydania lub Poprawki do Oprogramowania dostarczone Klientowi spełnią wymagania klienta i będą wolne od błędów albo pomyłek. Bez ograniczenia ogólnych, wcześniejszych postanowień, w maksymalnym zakresie dozwolonym przez mające zastosowanie prawo, VECTOR TECH SOLUTIONS wyklucza i wyłącza jakiegokolwiek i wszystkie inne gwarancje, warunki, zobowiązania lub inne postanowienia, wyraźne lub domniemane w odniesieniu do Usług, Wydań i Poprawek dostarczonych Klientowi w ramach Umowy, włączając w to satysfakcjonującą jakość, nienaruszenie praw i przydatność do określonych celów.
- 9.2. Łączna odpowiedzialność VECTOR TECH SOLUTIONS wynikająca z lub odnosząca się do Usług świadczonych na podstawie Umowy, jest ograniczona do Opłaty należnej za ten Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiły zdarzenia lub okoliczności, za które VECTOR TECH SOLUTIONS ponosi odpowiedzialność na podstawie Umowy. Ponadto, VECTOR TECH SOLUTIONS w żadnym przypadku nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody specjalne, uboczne, wynikowe, pośrednie lub odszkodowania karne, nawet, jeżeli można je było w rozsądny sposób przewidzieć lub VECTOR TECH SOLUTIONS został poinformowany o możliwości wystąpienia takich szkód. VECTOR TECH SOLUTIONS nie odpowiada za utratę zysków lub przychodów, utratę możliwości użytkowania Oprogramowania, utratę danych, koszt odtworzenia utraconych danych, koszty wyposażenia zastępczego lub programów zastępczych, lub roszczenia ze strony osób trzecich. Niemniej, powyższe ograniczenia nie wykluczają ani nie ograniczają odpowiedzialności VECTOR TECH SOLUTIONS wynikającej z powszechnie i bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 9.3. W przypadku niewywiązania się przez Klienta z jego zobowiązań, określonych w Umowie lub których realizacji się podjął w związku ze świadczeniem Usług, odpowiedzialność VECTOR TECH SOLUTIONS za wykonanie Umowy lub poszczególnych czynności, których wykonanie uwarunkowane jest wywiązaniem się z tych zobowiązań przez Klienta, zostanie odpowiednio wyłączona.
- 9.4. VECTOR TECH SOLUTIONS nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z zawartej przez strony Umowy, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest skutkiem Siły Wyższej.
- ## 10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH
- 10.1. VECTOR TECH SOLUTIONS jest administratorem (dalej w niniejszym punkcie **Administrator**) w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO danych osobowych Klienta, osób wskazanych w Umowie jako osoby reprezentujące Klienta, osób do kontaktu w związku z wykonywaniem Umowy, osób odpowiedzialnych za realizację poszczególnych uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy oraz innych osób występujących po stronie Klienta w związku z przedmiotem świadczonych usług lub wykonywanych dostaw, których dane osobowe Klient przekazał Administratorowi.
- 10.2. Klienta zobowiązuje się zrealizować w imieniu Administratora obowiązek informacyjny wobec osób występujących po stronie Klienta, których dane osobowe przekazał Administratorowi w związku z zawarciem Umowy, w tym poinformować je o udostępnieniu ich danych Administratorowi, chyba że osoby te dysponują już ww. informacjami, a Klienta tę okoliczność jest w

stanie wykazać. Wzór informacji o przetwarzaniu danych osobowych stanowi Załącznik nr 1 do OWS.

- 10.3. W przypadku, gdyby okazało się, iż do realizacji Umowy konieczne jest przetwarzanie przez Stronę danych osobowych innych niż dane osobowe, co do których druga Strona pełni rolę administratora, Strony zawrą umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, określającą zakres i cel przetwarzania danych osobowych oraz zasady odpowiedzialności Stron za przetwarzanie danych. Klient zobowiązany jest do poinformowania VECTOR TECH SOLUTIONS, iż w trakcie wykonania usługi może dojść do przetwarzania danych osobowych Klienta.

## 11. PRAWO I SĄD WŁAŚCIWY

- 11.1. Prawo polskie, z wyjątkiem jego reguł lub zasad prawa prywatnego międzynarodowego rozstrzyga wszystkie sprawy związane z transakcjami zawartymi na podstawie niniejszych Regulaminu oraz Umów, które do Regulaminu się odwołują.
- 11.2. W przypadku sporu dotyczącego Umowy, Strony zobowiązują się dążyć do polubownego rozstrzygnięcia. W razie braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporów właściwym dla rozstrzygnięcia sporów wynikających z Umowy będzie sąd właściwy rzeczowo i miejscowo dla VECTOR TECH SOLUTIONS, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, z zastrzeżeniem pkt 11.3.
- 11.3. Jakiegokolwiek spory związane z Umową powstałe między VECTOR TECH SOLUTIONS a Klientem posiadającym siedzibę lub miejsce prowadzenia działalności gospodarczej poza terenem RP będą rozstrzygane wyłącznie przez Sąd Arbitrażowy przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie, Polska. Arbitraż, włączając rozprawy, będzie odbywać się w Warszawie i będzie prowadzony w języku polskim lub angielskim.

## 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 12.1. Klient wyraża zgodę na powoływanie się przez VECTOR TECH SOLUTIONS w referencjach, w tym na stronie internetowej VECTOR TECH SOLUTIONS oraz w jego materiałach marketingowych, na fakt oraz zakres współpracy Stron objęty niniejszą Umową. W tym celu Klient zezwala VECTOR TECH SOLUTIONS na używanie jego nazwy oraz udziela VECTOR TECH SOLUTIONS nieograniczonej terytorialnie, bezterminowej, nieodpłatnej licencji na wykorzystanie znaku towarowego lub logotypu Klienta, na polach eksploatacji wskazanych w art. 50 Prawa autorskiego w jego brzmieniu z dnia zawarcia Umowy. Klient wyraża również zgodę na przekazanie w ramach referencji danych kontaktowych osoby, która odpowiadała za realizację Umowy po Stronie Klienta, celem umożliwienia weryfikacji referencji przez potencjalnego kontrahenta VECTOR TECH SOLUTIONS.
- 12.2. W przypadku prawnej nieskuteczności poszczególnych postanowień pozostałe postanowienia Regulaminu oraz realizowane na ich podstawie Zamówienia zachowują moc obowiązującą. Strony indywidualnie uzgodnią postanowienia zastępujące postanowienia nieskuteczne.
- 12.3. VECTOR TECH SOLUTIONS zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu. Zmiana Regulaminu zostanie opublikowana na stronie internetowej VECTOR TECH SOLUTIONS i wchodzi w życie w terminie 7 dni od daty jej opublikowania, chyba że wyraźnie zastrzeżono inaczej w komunikacie o zmianie.
- 12.4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 22 kwietnia 2024 r.

## ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG VECTOR TECH SOLUTIONS

### INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH PRZEZ VECTOR TECH SOLUTIONS SP. Z O.O.

1. **ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH. VECTOR TECH SOLUTIONS sp. z o. o.** jest administratorem (dalej **Administrator**) w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Tekst mający znaczenie dla EOG) (OJ L 119, 4.5.2016, dalej RODO) danych osobowych Klienta, osób wskazanych w Umowie jako osoby reprezentujące Klienta, osób do kontaktu w związku z wykonywaniem Umowy, osób odpowiedzialnych za realizację poszczególnych uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy oraz innych osób występujących po stronie Klienta w związku przedmiotem świadczonych usług lub wykonywanych dostaw, których dane osobowe Klient przekazał Administratorowi. Z Administratorem można skontaktować się z użyciem następujących danych: VECTOR TECH SOLUTIONS sp. z o. o. ul. Krzemowa 6, 81-577 Gdynia, e-mail: [gdpr@vector.net](mailto:gdpr@vector.net).
2. **CELE I PODSTAWY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH.** Administrator przetwarza dane osobowe w celu:
  - 2.2. prawidłowego wykonania Umowy lub podjęcia działań przed zawarciem Umowy; podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;
  - 2.3. wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności przepisów z zakresu rachunkowości i prawa podatkowego; podstawą przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
  - 2.4. realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora takich jak prowadzenie korespondencji w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz rozmów telefonicznych w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy, możliwość ustalania lub dochodzenia roszczeń oraz obrony przed roszczeniami wynikającymi z niniejszej Umowy lub z związanymi z jej wykonywaniem; podstawą przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.
3. **ŹRÓDŁO POCZĄTKA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ KATEGORIE DANYCH OSOBOWYCH.** Administrator pozyskuje dane osobowe od Klienta, a w przypadku osób reprezentujących Klienta, osób do kontaktu, osób odpowiedzialnych za realizację praw i obowiązków wynikających z Umowy lub osób występujących po stronie Klienta w związku ze sprawą będącą przedmiotem świadczonych usług – od Klienta lub bezpośrednio od tych osób. Administrator przetwarza następujące dane osobowe Klienta i wskazanych wyżej osób: imię, nazwisko, stanowisko, dane kontaktowe (adres e-mail, numer telefonu, adres do korespondencji), numer NIP i REGON (w przypadku, gdy Klient jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą), informacje o wykonywanych przez te osoby czynnościach w związku z zawartą Umową i sprawą będącą przedmiotem świadczonych usług.
4. **ODBIORCY DANYCH OSOBOWYCH.** Dane osobowe mogą być przekazywane podwykonawcom Administratora oraz dostęp do nich mogą mieć podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi związane z bieżącą działalnością, tj. usługi z zakresu obsługi biurowej, administracyjnej, księgowej, podatkowej, prawnej, informatycznej, usługi pocztowe, kurierskie, bankowe, płatnicze, ubezpieczeniowe, telekomunikacyjne, archiwizacji i niszczenia dokumentów i inne o podobnym charakterze. Dane osobowe mogą być również przekazywane uprawnionym organom w zakresie wymaganym przez obowiązujące przepisy prawa. Dane osobowe pozyskane przez Administratora w związku z realizacją Umowy nie będą przekazywane do państw trzecich w rozumieniu RODO ani organizacji międzynarodowych.
5. **OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH.** Dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora przez okres trwania Umowy zawartej z Klientem, a także przez okres przedawnienia roszczeń. Po tym okresie dane będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa.
6. Prawa osoby, której dane dotyczą. Osoby, których dane osobowe są przetwarzane przez Administratora, mają prawo do:
  - 6.1. dostępu do treści swoich danych osobowych,
  - 6.2. sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
  - 6.3. przenoszenia danych osobowych,
  - 6.4. wniesienia sprzeciwu odnośnie przetwarzania danych osobowych,
  - 6.5. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu ds. Ochrony Danych Osobowych w przypadku gdy uznają, iż przetwarzanie ich danych osobowych narusza przepisy RODO.
7. **INFORMACJA O WYMOGU LUB DOBROWOLNOŚCI PODANIA DANYCH OSOBOWYCH.** Podanie danych osobowych jest niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy oraz w pewnym zakresie wymagane na podstawie przepisów prawa. Brak podania danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia lub wykonania Umowy lub też brakiem realizacji niektórych obowiązków lub uprawnień stron Umowy. Niepodanie danych kontaktowych (adres e-mail, numeru telefonu, adresu do korespondencji) może uniemożliwić daną formę kontaktu.
8. **ZAUTOMATYZOWANE PRZETWARZANIE I PROFILOWANIE DANYCH OSOBOWYCH.** Administrator nie podejmuje decyzji dotyczących osoby w sposób zautomatyzowany ani opierając się na profilowaniu.

## ZAŁĄCZNIK NR 2 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG VECTOR TECH SOLUTIONS

### PROCEDURA DOKONYWANIA I OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ

1. W przypadku stwierdzenia Problemu w działaniu Sprzętu lub Oprogramowania Klient zgłasza Problem do Centrum Pomocy Technicznej VECTOR TECH SOLUTIONS za pomocą portalu TechSupport, poczty elektronicznej (druk RMA) lub telefonu w dniach i godzinach odpowiednich dla danego typu Problemu. Zgłoszenie powinno zawierać:
  - a) oznaczenie Klienta (firma, forma prawna, siedziba);
  - b) imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu osoby zgłaszającej,
  - c) nazwa i numer seryjny Sprzętu, którego dotyczy Problem, d) dokładny opis Problemu.
2. Po zarejestrowaniu Zgłoszenia w dalszym kontakcie z VECTOR TECH SOLUTIONS należy powoływać się na otrzymany numer sprawy.
3. VECTOR TECH SOLUTIONS analizuje sytuację i udziela pomocy, równocześnie ustala czy Problem dotyczy Sprzętu czy też Oprogramowania.
4. Jeżeli Problem dotyczy Sprzętu, wówczas zgodnie z warunkami wykupionej Usługi:
  - a) Usługa V-Aid Service:
    - (i) VECTOR TECH SOLUTIONS po odebraniu Zgłoszenia analizuje sytuację i udziela pomocy. Jeżeli pomimo udzielonej pomocy Problem trwa nadal i nie jest on związany z Oprogramowaniem, Klient przesyła uszkodzony Sprzęt celem dalszej jego naprawy do serwisu VECTOR TECH SOLUTIONS znajdującego się w Gdyni (81-577) przy ul. Krzemowej 6 (dalej: Serwis), na koszt VECTOR TECH SOLUTIONS i za pośrednictwem przewoźnika wskazanego przez VECTOR TECH SOLUTIONS – w przypadku gdy Sprzęt objęty jest gwarancją; lub na koszt Klienta – w przypadku gdy Sprzęt nie jest objęty gwarancją.
    - (ii) Wysyłka Sprzętu musi zostać poprzedzona Zgłoszeniem. VECTOR TECH SOLUTIONS po otrzymaniu uszkodzonego Sprzętu sprawdza jego działanie i kwalifikuje do naprawy lub wymiany w oparciu o warunki Usługi, której zakres przewiduje wykonanie naprawy lub wymiany Sprzętu przez VECTOR TECH SOLUTIONS na rzecz Klienta. W przypadku zgłoszenia naprawy, która nie podlega danej Usłudze zgodnie z jej postanowieniami, VECTOR TECH SOLUTIONS może dokonać naprawy odrębnie płatnej zgodnie z Cennikiem lub z przedstawionymi Klientowi kosztami i średnimi terminami naprawy Sprzętu.
    - (iii) Klient zobowiązany jest w ciągu 7 dni od dnia otrzymania informacji o kosztach naprawy Sprzętu podjąć decyzję o zleceniu naprawy lub o rezygnacji 12 z naprawy. W tym ostatnim przypadku VECTOR TECH SOLUTIONS odsyła wadliwy Sprzęt na koszt Klienta.
  - b) Usługa V-Aid NBD Service:
    - (i) VECTOR TECH SOLUTIONS po odebraniu Zgłoszenia analizuje sytuację i udziela pomocy. Jeżeli pomimo udzielonej pomocy Problem trwa nadal i nie jest on związany z Oprogramowaniem, VECTOR TECH SOLUTIONS wysyła do Klienta sprzęt zastępczy w ciągu jednego Dnia Roboczego od daty stwierdzenia konieczności wysyłki sprzętu zastępczego, (decyzje o wymianie sprzętu podjęte po godz. 14:00 są traktowane jako podjęte do realizacji o godz. 8:00 następnego Dnia Roboczego).
    - (ii) Po otrzymaniu sprzętu zastępczego Klient niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 Dni Roboczych, wysyła uszkodzony Sprzęt na koszt VECTOR TECH SOLUTIONS do Serwisu, za pośrednictwem przewoźnika wskazanego przez VECTOR TECH SOLUTIONS.
    - (iii) Wysyłka Sprzętu musi zostać poprzedzona Zgłoszeniem. VECTOR TECH SOLUTIONS po otrzymaniu uszkodzonego Sprzętu sprawdza jego działanie i kwalifikuje do naprawy lub wymiany w oparciu o warunki Usługi, której zakres przewiduje wykonanie naprawy lub wymiany Sprzętu przez VECTOR TECH SOLUTIONS na rzecz Klienta. W przypadku zgłoszenia naprawy, która nie podlega danej Usłudze zgodnie z jej postanowieniami, VECTOR TECH SOLUTIONS może dokonać naprawy odrębnie płatnej zgodnie z Cennikiem lub z przedstawionymi Klientowi kosztami i średnimi terminami naprawy Sprzętu.
    - (iv) Klient zobowiązany jest w ciągu 7 dni od dnia otrzymania informacji o kosztach naprawy Sprzętu podjąć decyzję o zleceniu naprawy lub o rezygnacji z naprawy. W tym ostatnim przypadku VECTOR TECH SOLUTIONS odsyła wadliwy Sprzęt na koszt Klienta.
    - (v) Po otrzymaniu Sprzętu po naprawie, wymianie czy też rezygnacji z naprawy Klient jest zobowiązany do odesłania sprzętu zastępczego do Serwisu w nieprzekraczalnym terminie dwóch Dni Roboczych.
    - (vi) Po otrzymaniu z powrotem od Klienta sprzętu zastępczego, VECTOR TECH SOLUTIONS wysyła e-maila z informacją o zakończeniu obsługi Zgłoszenia i zamyka Zgłoszenie.
  - c) Usługa V-Aid 24 Service:
    - (i) VECTOR TECH SOLUTIONS po odebraniu Zgłoszenia analizuje sytuację i udziela pomocy. Jeżeli pomimo udzielonej pomocy Problem trwa nadal i nie jest on związany z Oprogramowaniem, VECTOR TECH SOLUTIONS wysyła do Klienta sprzęt zastępczy w ciągu 24 godzin.

- (ii) Po otrzymaniu sprzętu zastępczego Klient niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 Dni Roboczych, wysyła uszkodzony Sprzęt na koszt VECTOR TECH SOLUTIONS do Serwisu, za pośrednictwem przewoźnika wskazanego przez VECTOR TECH SOLUTIONS.
  - (iii) Wysyłka Sprzętu musi zostać poprzedzona Zgłoszeniem. VECTOR TECH SOLUTIONS po otrzymaniu uszkodzonego Sprzętu sprawdza jego działanie i kwalifikuje do naprawy lub wymiany w oparciu o warunki Usługi, której zakres przewiduje wykonanie naprawy lub wymiany Sprzętu przez VECTOR TECH SOLUTIONS na rzecz Klienta. W przypadku zgłoszenia naprawy, która nie podlega danej Usłudze zgodnie z jej postanowieniami, VECTOR TECH SOLUTIONS może dokonać naprawy odrębnie płatnej zgodnie z Cennikiem lub z przedstawionymi Klientowi kosztami i średnimi terminami naprawy Sprzętu.
  - (iv) Klient zobowiązany jest w ciągu 7 dni od dnia otrzymania informacji o kosztach naprawy Sprzętu podjąć decyzję o zleceniu naprawy lub o rezygnacji z naprawy. W tym ostatnim przypadku VECTOR TECH SOLUTIONS odsyła wadliwy Sprzęt na koszt Klienta.
  - (v) Po otrzymaniu Sprzętu po naprawie, wymianie czy też rezygnacji z naprawy Klient jest zobowiązany do odesłania sprzętu zastępczego do Serwisu w ciągu dwóch Dni Roboczych.
  - (vi) Po otrzymaniu z powrotem od Klienta sprzętu zastępczego, VECTOR TECH SOLUTIONS wysyła e-maila z informacją o zakończeniu obsługi Zgłoszenia i zamyka Zgłoszenie.
5. W przypadku Problemu Oprogramowania podejmowane są następujące działania:
- a) VECTOR TECH SOLUTIONS wskaże zakres informacji niezbędnych do podjęcia stosownej reakcji i klasyfikacji Problemu, które Klient przekaze niezwłocznie. VECTOR TECH SOLUTIONS udzieli wszelkich wskazówek w celu umożliwienia Klientowi podania pełnej żądanej informacji.
  - b) Jeśli Klient usunął Problem stosując się do wskazówek przekazanych w trakcie konsultacji, zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym VECTOR TECH SOLUTIONS.
  - c) Jeżeli do dokonania diagnozy i/lub podjęcia reakcji konieczne jest zapewnienie zdalnego dostępu, VECTOR TECH SOLUTIONS poinformuje o tym niezwłocznie Klienta. Czas, przez jaki VECTOR TECH SOLUTIONS nie ma zapewnionego odpowiedniego zdalnego dostępu, nie wlicza się do czasu przeznaczanego na usunięcie Problemu.
  - d) VECTOR TECH SOLUTIONS ma prawo do obniżenia zgłoszonej ważności Problemu, jeśli: i. Uzgodni to na podstawie przeprowadzonych konsultacji z Klientem i za jego zgodą, ii. jeżeli dostarczy rozwiązanie tymczasowe lub opracuje obejście Problemu.
  - e) VECTOR TECH SOLUTIONS podejmie wszelkie dostępne działania w celu usunięcia Problemu w możliwie najkrótszym czasie zgodnie z warunkami danej Usługi.
6. W przypadku Zdarzenia Krytycznego czas reakcji VECTOR TECH SOLUTIONS to 2 godziny od chwili Zgłoszenia, pod warunkiem telefonicznego potwierdzenia Zgłoszenia. VECTOR TECH SOLUTIONS zobowiązuje się do podjęcia i kontynuowania pracy celem rozwiązania Problemu lub zaimplementowania rozwiązania zastępczego.
7. W przypadku Zdarzenia Niekrytycznego VECTOR TECH SOLUTIONS zobowiązuje się przedstawić plan rozwiązania Problemu w terminie 10 Dni Roboczych od dnia Zgłoszenia.