

OGÓLNE ZASADY I WARUNKI

świadczenia usług wsparcia przez IQ200 TEAM

z siedzibą w Warszawie

(wersja obowiązująca od dnia 01 stycznia 2022 roku)

Niniejszy dokument określa ogólne warunki i zasady świadczenia usług przez:

IQ200 TEAM Sp. j.

z siedzibą Warszawa adres: ul. Jutrzenki 83c/Bud. A, 02-230 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS:0000939806, NIP:5223096169, REGON: 367715565 (dalej „**IQ200 Team**”)

na rzecz wszystkich klientów poza osobami fizycznymi i osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą dokonującymi czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową (dalej „**Klient**”) (dalej „**Ogólne Warunki**”).

§ 1. Obowiązanie Ogólnych Warunków.

1. Ogólne Warunki stanowią integralną część umowy o świadczenie usług na rzecz Klienta przez IQ200 TEAM (dalej „**Umowa**”), chyba że Klient oraz IQ200 TEAM postanowili odmiennie w ramach odrębnej Umowy zawartej z zachowaniem formy pisemnej, bądź w formie dokumentowej w rozumieniu przepisu art. 77² Kodeksu cywilnego (skan dokumentu Umowy obejmujący własnoręczne podpisy reprezentantów obu stron Umowy). Wówczas Ogólne Warunki znajdują zastosowanie wyłącznie w takim zakresie, w jakim ich postanowienia nie zostały uchylone lub zmienione w sposób wyraźny postanowieniami Umowy.
2. Warunkiem obowiązywania Ogólnych Warunków w zakresie zlecenia realizowanego przez IQ200 TEAM na rzecz Klienta jest ich doręczenie przez IQ200 TEAM Klientowi przed rozpoczęciem realizacji zlecenia. Przez skuteczne doręczenie Ogólnych Warunków należy rozumieć ich przesłanie Klientowi drogą elektroniczną poprzez wiadomość e-mail.
3. Stosowanie do zleceń realizowanych przez IQ200 TEAM oraz Umowy jakichkolwiek ogólnych warunków świadczenia usług oraz innych wzorców umowy proponowanych lub stosowanych przez Klienta w każdym wypadku wymaga zaakceptowania takich dokumentów przez IQ200 TEAM poprzez złożenie przedniego oraz wyraźnego oświadczenia woli z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Klient jest zobowiązany zapoznać się z postanowieniami niniejszych Ogólnych Warunków przed ostatecznym uzgodnieniem wszystkich istotnych postanowień Umowy lub złożeniem zlecenia.

§ 2. Złożenie zlecenia oraz zawarcie Umowy.

1. O ile IQ200 TEAM nie zawarła z Klientem Umowy w formie pisemnej lub w formie dokumentowej w rozumieniu przepisu art. 77² Kodeksu cywilnego (skan dokumentu Umowy obejmujący własnoręczne podpisy reprezentantów obu stron Umowy), Umowa pomiędzy Klientem a IQ200 TEAM zostaje zawarta poprzez złożenie przez każdą ze stron Umowy zgodnych oświadczeń woli, przy czym może to nastąpić w dowolnej formie, w tym telefonicznie lub drogą elektroniczną (wiadomość e-mail) i wymaga każdorazowo wyraźnego przyjęcia zlecenia przez IQ200 TEAM (w formie pisemnej lub pocztą elektroniczną).
2. W szczególności integralną częścią Umowy może być indywidualna oferta IQ200 TEAM złożona Klientowi na świadczenie usług, a następnie zaakceptowana przez Klienta. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Ogólnych Warunków a postanowieniami takiej indywidualnej oferty, rozstrzygające znaczenie będą miały postanowienia oferty.

3. IQ200 TEAM zobowiązuje się świadczyć usługi dla Klienta wyłącznie w takim zakresie, jaki zostanie uzgodniony z Klientem w sposób opisany powyżej. O ile nie zostanie to ustalone uprzednio i w sposób wyraźny z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności, IQ200 TEAM nie jest odpowiedzialna za świadczenie usług w zakresie nieobjętym zleceniem.
4. W przypadku braku zgody IQ200 TEAM na zmianę zakresu zlecenia, IQ200 TEAM niezwłocznie poinformuje o tym Klienta.
5. Zakres usługi wsparcia zapewnianej przez IQ200 TEAM obejmuje następujące usługi (dalej „Usługi”):
 - a) świadczenia przez IQ200 TEAM na rzecz Klienta usług utrzymania (dalej „Usługi utrzymania”);
 - b) świadczenia przez IQ 200 TEAM na rzecz Klienta usług rozwoju (dalej „Usługi rozwoju”).
6. Usługi utrzymania obejmują zapewnienie przez IQ200 TEAM funkcjonowania Oprogramowania zgodnie z ustalonym poziomem świadczenia usług oraz świadczeń dodatkowych tj. zapewnienie usług telefonicznej pomocy technicznej dla Klienta, obsługi Zgłoszeń, reakcji na Zgłoszenia Błędów w Czasie Reakcji, instalacji aktualizacji Oprogramowania, przygotowanie raportów z wykonanych usług oraz opcjonalnie doradztwo w zakresie doboru i instalacji oprogramowania systemowego i użytkowego współpracującego z Oprogramowaniem.
7. Usługi rozwoju obejmują zapewnienie Klientowi możliwości dokonywania projektowania, zmian i rozbudowy Oprogramowania a następnie ich wdrażania (usługi programistyczne) oraz inne usługi związane z Oprogramowaniem, które dodatkowo obejmują:
 - a) zapewnienie świadczenia usług konsultacyjnych związanych z Oprogramowaniem;
 - b) analizowanie potrzeb Klienta w obszarze przyszłych modyfikacji Oprogramowania;
 - c) realizowanie prac rozwojowych innych niż wskazane powyżej, w tym w obszarze parametryzacji i konfiguracji Oprogramowania;
 - d) inne świadczenia wedle wyboru Klienta.
6. W przypadku Usług utrzymaniowych będą one:
 - a) każdorazowo zamawiane przez Klienta poprzez składanie zleceń, w którym Klient określi okres świadczenia usług, zakres świadczenia usług ewentualne inne oczekiwania dotyczące zamawianych usług, istotne dla Klienta albo
 - b) świadczone w związku z ofertą składaną przez IQ200 TEAM Klientowi.
7. W przypadku Usług rozwojowych będą one:
 - a) każdorazowo zamawiane przez Klienta poprzez składanie zleceń, w którym Klient określi przedmiot zamawianych usług, oczekiwany termin wykonania zamawianych usług, ewentualne inne oczekiwania dotyczące zamawianych usług, istotne dla Klienta albo
 - b) świadczone w związku z ofertą składaną przez IQ200 TEAM Klientowi.
8. Wszelkie ustalenia w zakresie otrzymanych zleceń lub złożonych ofert, IQ200 TEAM potwierdzi Klientowi w formie pisemnej lub drogą elektroniczną (wiadomość e-mail).
9. W odpowiedzi na zlecenie Klienta w zakresie Usługi utrzymaniowej IQ200 TEAM niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 5 Dni Roboczych wystosuje do Klienta odpowiedź na zlecenie obejmującą wskazanie ceny, okresu świadczenia usług, zakresu świadczenia usług ewentualne inne oczekiwania dotyczące zamawianych usług, istotne dla Klienta.
10. W odpowiedzi na zlecenie Klienta w zakresie Usługi rozwoju IQ200 TEAM niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 5 Dni Roboczych, wystosuje do Klienta odpowiedź na zlecenie obejmującą wskazanie szacowanej liczby Roboczodni / Roboczogodzin koniecznych do wykonania zamawianych usług, potwierdzenie terminu wykonania zamawianych usług albo propozycję nowego terminu ich wykonania.

11. Klient po otrzymaniu odpowiedzi na zlecenie od IQ200 TEAM, może potwierdzić warunki wykonania zamawianych usług, albo złożyć oświadczenie o rezygnacji z wykonania zamawianych usług, albo zaprosić IQ200 TEAM do negocjacji celem ustalenia zakresu, pracochłonności i terminu wykonania zamawianych usług. Wszelkie dalsze ustalenia w tym zakresie IQ200 TEAM potwierdzi Klientowi w formie pisemnej lub drogą elektroniczną (wiadomość e-mail).

§ 3. Ogólne zasady świadczenia Usług.

1. Usługami objęte są wszelkie elementy oprogramowania COMARCH (dalej „**Oprogramowanie**”).
2. Językiem Umowy i językiem stosowanym podczas jej realizacji jest język polski. Dotyczy to także całej komunikacji między Stronami. Wszystkie rezultaty Usług – o ile Umowa nie stanowi inaczej – zostaną dostarczone w języku polskim.
3. IQ200 TEAM zobowiązany jest do świadczenia Usług w miejscu uzgodnionym przez Strony. W celu prowadzenia prac w oparciu o zdalny dostęp Klient udzieli stosownych zgód.
4. IQ200 TEAM jest zobowiązany realizować Usługi z dochowaniem należytej staranności, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności, przy wykorzystaniu posiadanej wiedzy i doświadczenia.
5. IQ200 TEAM jest zobowiązany do zachowania w poufności danych Klienta, w tym danych osobowych, znajdujących się w systemie ERP, jak również innych danych, do których IQ200 TEAM ma dostęp w związku z realizacją Usług.
6. Klient zobowiązany jest do współpracy z IQ200 TEAM w celu realizacji Usług w szczególności zobowiązany jest dostarczyć w terminie wskazanym przez IQ200 TEAMS wymagane materiały, dokumenty i inne informacje niezbędne do terminowej realizacji Usług przez IQ200 TEAM, udostępnić przepisy wewnętrzne stosowane u Klienta, umożliwić IQ200 TEAM dostęp do odpowiednich pomieszczeń w siedzibie Klienta pod nadzorem pracowników Klienta lub innym ustalonym przez Strony miejscu wykonywania Usług i w ustalonym terminie.
7. Klient oświadcza, że dokumentacja do Oprogramowania znajduje się na stronie <https://pomoc.comarch.pl/>.
8. Jeżeli w trakcie wykonywania Usług, w wyniku działań IQ200 TEAM powstaną utwory w rozumieniu ustawy z dnia 04 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, IQ200 TEAM udziela Klientowi niewyłącznego upoważnienia (licencja niewyłączna) do korzystania z ww. utworów dla celów związanych z działalnością Klienta w kraju w następującym zakresie:
 - a) wprowadzenie do pamięci RAM komputerów lub zainstalowanie w pamięci stałej komputerów np. na dysku twardym i zwielokrotnianie utworu w pamięci komputerów, także uruchamianie, przechowywanie i korzystania z utworów na wielu komputerach;
 - b) dostosowanie utworu, bez naruszania kodów źródłowych, jak i przepisów prawa powszechnie obowiązującego w zakresie praw autorskich, do platformy sprzętowej oraz konfiguracji używanej przez Klienta;
 - c) sporządzenia kopii zapasowej utworu, jeżeli jest to niezbędne do korzystania z utworu, a także dla celów archiwalnych, pod warunkiem umieszczenia na nośnikach wzmianki „kopia zapasowa” oraz reprodukcji na takim nośniku innych zastrzeżeń praw autorskich IQ200 TEAM lub odpowiednich opisów, które znajdowały się na oryginale utworu. Wskazane kopie utworu nie mogą być używane równocześnie z oryginałem utworu. Klient nie jest uprawniony do tworzenia kopii dokumentacji, z zastrzeżeniem art. 75 ustawy z dnia 04 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. W pozostałym zakresie zwielokrotnienie utworu w całości lub w części, trwale lub czasowe jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie dopuszczalne jest wyłącznie za zgodą IQ200 TEAM.
9. Klient nie jest uprawniony do stosowania technik inżynierii zwrotnej (wstecznej) w celu pozyskania kodu źródłowego programu, ewentualnej modyfikacji i ponownej kompilacji.
10. Klient nie jest uprawniony do dalszego sublicencjonowania utworu, z którego korzystać może jedynie personel Klienta.
11. Klient jest zobowiązany zapewnić wszelkie narzędzia, w tym Oprogramowanie i inne zasoby potrzebne IQ200 TEAM do realizacji Usług.
12. IQ200 TEAM jest uprawniony do powierzenia wykonania części Usług Podwykonawcom.

13. Strony ustanowią Koordynatorów na czas realizacji Usług tj. osobę wyznaczoną przez daną Stronę do bieżących kontaktów i nadzoru nad realizacją Usług.
14. Potwierdzenie wykonania Usług w ramach Umowy będzie przebiegało w następujący sposób:
 - 1) w zakresie Usług utrzymania – poprzez akceptację Raportów przez Klienta; Raporty wykonuje i dostarcza IQ200 TEAM;
 - 2) w zakresie Usług Rozwoju – poprzez dokonywanie Odbiorów przez Klienta; Odbiory są potwierdzane przez Klienta i IQ200 TEAM drogą elektroniczną (wiadomość email).

§ 4. Definicje.

Błąd – działanie Oprogramowania niezgodnie z Dokumentacją.

Czas Reakcji – czas między dokonaniem Zgłoszenia a uzyskaniem potwierdzenia przystąpienia do usunięcia Błędu.

Dokumentacja – wszelka dokumentacja dotycząca Oprogramowania dostępna na stronie <https://pomoc.comarch.pl/>.

Dzień Roboczy – dzień od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.

Godzina Robocza – godziny od 9:00 do 17:00 w Dni Robocze.

Infrastruktura Klienta – infrastruktura informatyczna (w tym sprzęt i oprogramowanie) Klienta, stanowiąca część Systemu, na której zainstalowane jest Oprogramowanie.

Odbiór – potwierdzenie przez Klienta należytego wykonania zobowiązań w zakresie poszczególnych Usług rozwoju. Dowodem dokonania Odbioru jest odpowiedni protokół odbioru.

Okres Rozliczeniowy – oznacza *miesiąc* kalendarzowy.

Proces – seria powiązanych ze sobą działań lub zadań, które rozwiązują określony problem lub prowadzą do osiągnięcia określonego efektu.

Podwykonawca – podmiot, któremu IQ200 TEAM powierzy wykonanie części swoich zobowiązań wynikających z Umowy. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że podwykonawcą nie jest członek personelu IQ200 TEAM zatrudniony w oparciu o umowę cywilnoprawną, w tym także prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, któremu IQ200 TEAM powierzył realizację poszczególnych czynności w ramach wykonywania Umowy.

Protokół odbioru – potwierdzenie dokonania odbioru.

Raport – dokument, raportujący wykonanie Usług utrzymania w danym Okresie Rozliczeniowym, z którego wynika Data/Godzina/ zgłoszenia Błędu, Imię i nazwisko Zgłaszającego/Imię i nazwisko Konsultanta/Opis Zgłoszenia

Roboczodzień – jeden dzień pracy członka personelu IQ200 TEAM tj.: osiem Roboczogodzin.

Roboczogodzina – jedna godzina pracy członka personelu IQ200 TEAM.

Zgłoszenie – poinformowanie IQ200 TEAM o wystąpieniu Błędu w sposób wskazany w Ogólnych Warunkach.

§ 5. Zasady świadczenia Usług utrzymania.

1. IQ200 TEAM zobowiązuje się do świadczenia Usług utrzymania, zgodnie z poniższymi zasadami:
 - 1) obsługa Zgłoszeń:
 - a) W przypadku wykrycia przez Klienta Błędu, Klienta dokona jego Zgłoszenia;
 - b) Zgłoszenie zawierać będzie informacje nt. nieprawidłowego działania Oprogramowania;
 - c) IQ200 TEAM będzie przyjmował Zgłoszenia w Godzinach Roboczych w Dni Robocze pocztą elektroniczną na adres e-mail: pomoc@iq200.com.pl lub telefonicznie: 22 690 08 08,
 - d) IQ200 TEAM zobowiązuje się rejestrować Zgłoszenia, wykorzystując rozwiązania informatyczne umożliwiające raportowanie Zgłoszeń i statusu ich realizacji;
 - e) Klient nie może dokonać Zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji niż wskazane w niniejszym paragrafie, a takie Zgłoszenie nie będzie uznawane za dokonane skutecznie;

- f) IQ200 TEAM może uzależniać rozpoczęcie obsługi Zgłoszenia od przekazania innych informacji niż opis Błędu i znane Klientowi okoliczności jego wystąpienia oraz wymagać określonego stopnia szczegółowości tych opisów;
 - g) IQ200 TEAM ma prawo zgłosić do Klienta wnioski o uzupełnienie Zgłoszenia o konkretnie wskazane informacje, niezbędne do usunięcia Błędu w takim przypadku Klient niezwłocznie uzupełni informacje niezbędne do usunięcia Zgłoszenia
 - h) IQ200 TEAM nada Zgłoszeniu odpowiednią kategorię Błędu;
- 2) Czas Reakcji liczony jest od chwili Zgłoszenia przez Klienta, a w razie zgłoszenia przez IQ200 TEAM wniosku o uzupełnienie, od otrzymania uzupełnienia Zgłoszenia przez IQ200 TEAM w Godzinach Roboczych w Dni Robocze:
- a) Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać Czasu Reakcji tj. IQ200 TEAM gwarantuje podjęcie naprawy Błędu w ciągu 16 godzin roboczych od momentu zgłoszenia przez Klienta lub uzupełnienia zgłoszenia.
 - b) Zgłoszenia pilne (tj. uniemożliwiające realizację Procesów) będą realizowane bez zbędnej zwłoki.
 - c) Czas Reakcji uważa się za dochowany z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia przez IQ200 TEAM, poprzez potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia do realizacji pocztą elektroniczną na adres e-mail Klienta wskazany w zleceniu.
 - d) W przypadku stwierdzenia, że przyczyna Błędu nie leży w Oprogramowaniu IQ200 TEAM nie jest zobowiązany do usunięcia Błędu.
- 3) Wykonawca jest zobowiązany do obsługi wszystkich Zgłoszeń, w tym reakcji oraz usunięcia zgłoszonych Błędów, zgodnie z Czasem Reakcji do zakończenia okresu świadczenia Usług utrzymaniowych.
2. IQ 200 TEAM nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań w obszarze Usług utrzymania w szczególności w następujących sytuacjach gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań IQ200 TEAM wynika z:
- a) przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Klient;
 - b) w zakresie objętych gwarancją Producenta Oprogramowania (usuwanie błędów Oprogramowania oraz udostępnienia nowych wersji Oprogramowania) a także w razie wystąpienia błędów lub nieprawidłowej pracy Oprogramowania spowodowanych nieprawidłowymi ustawieniami programu współpracującego z Oprogramowaniem lub serwera bazy danych, niewłaściwą obsługą Oprogramowania po stronie Klienta, ingerencją w Oprogramowanie lub bazy danych przez osoby nieupoważnione przez producenta Oprogramowania, zaniechanie niezwłocznego zgłoszenia Błędu Oprogramowania.
 - c) przyczyn leżących poza Oprogramowaniem (po stronie oprogramowania osób trzecich lub infrastruktury Klienta),
 - d) gdy niewykonanie lub nienależyte zobowiązań Wykonawcy nastąpiło na skutek wystąpienia siły wyższej.
3. W przypadku wystąpienia okoliczności zwalniającej IQ200 TEAM z odpowiedzialności w obszarze Usług utrzymaniowych IQ200 TEAM nie jest zobowiązany do usunięcia Błędu.
4. Klient zobowiązany jest do stosowania odpowiednich środków zabezpieczeń technicznych i logicznych swoich urządzeń w celu uniemożliwienia dostępu do tych urządzeń oraz zawartych na nich informacji osobom nieupoważnionym (np. poprzez korzystanie z ochrony antywirusowej, stosowanie firewall'a) oraz stosowania odpowiednich praktyk związanych z bezpieczeństwem (np. logowanie i korzystanie z zaufanych urządzeń). IQ200 TEAM nie opowiada za wyciek danych, w

tym danych osobowych, w razie niezastosowania przez Klienta ww. praktyk, audyty bezpieczeństwa, backupy, zabezpieczenie serwera i decyzje projektowe także w zakresie bezpieczeństwa danych.

5. Klient zobowiązuje się, że w trakcie przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem Usług będzie przestrzegał odpowiednich i obowiązujących przepisów w zakresie ochrony danych osobowych.

§ 6. Wynagrodzenie IQ200 TEAM oraz zwrot kosztów.

1. Za świadczenie usług utrzymaniowych IQ200 TEAM otrzymuje wynagrodzenie w polskich złotych (PLN), wyliczone na podstawie faktycznego czasu wykonywania usług oraz stawek godzinowych ustalonych z Klientem, albo w formie wynagrodzenia ryczałtowego (opłaty abonamentowej). Minimalny czas pracy nad Zgłoszeniem nie może być krótszy niż 20 min. W razie gdyby faktyczna liczba godzin przekroczyła uzgodniony limit godzin zawartych w abonamencie, IQ200 TEAM wykaże na fakturze dodatkowe godziny pracy wg stawki uzgodnionej z Klientem.
2. Wynagrodzenie godzinowe i ryczałtowe IQ200 TEAM jest płatne miesięcznie z dołu, na podstawie wystawionej przez IQ200 TEAM na koniec danego miesiąca kalendarzowego.
3. Faktura za Usługi rozwojowe wystawiona będzie po dokonaniu Odbioru przez Klienta.
4. Wynagrodzenie ustalone przez IQ200 TEAM i Klienta za Usługi, w tym wynikające z indywidualnej oferty złożonej przez IQ200 TEAM oraz zaakceptowanej przez Klienta, stanowią zawsze kwotę netto, bez uwzględnienia należnego podatku od towarów i usług (VAT). Do kwot wynagrodzenia należnego IQ200 TEAM doliczony zostanie podatek od towarów i usług (VAT) w obowiązującej wysokości.
5. Wynagrodzenie za Usługi płatne jest w terminie 14 dni od otrzymania faktury przez Klienta na wskazany na niej rachunek bankowy IQ200 TEAM. Na przelewie powinien być wskazany numer faktury, za którą dokonywana jest zapłata. W przypadku braku takiego wskazania w tytule przelewu IQ200 TEAM rozliczy dokonaną wpłatę z najstarszymi wymagalnymi należnościami od Klienta.
6. Klient wyraża zgodę na otrzymanie faktury w formie elektronicznej. Faktury będą wysyłane drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Klientów.
7. Po zakończeniu danego Okresu Rozliczeniowego IQ200 TEAM przedstawi niezwłocznie Klientowi, drogą elektroniczną na adres e-mail podany przez Klienta Raport. W terminie 3 (trzech) dni kalendarzowych od przedstawienia powyższego Raportu Klient ma prawo zgłosić zastrzeżenia, które IQ200 TEAM zobowiązany jest wyjaśnić w terminie 3 (trzech) dni kalendarzowych od ich zgłoszenia przez Klienta. W przypadku braku zgłoszenia zastrzeżeń, IQ200 TEAM wystawi fakturę.
8. IQ200 TEAM oświadcza, że jest czynnym podatnikiem podatku od towarów i usług, uprawnionym do wystawiania faktur. Klient upoważnia IQ200 TEAM do wystawiania faktur bez jego podpisu.
9. Za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania płatności na rachunku bankowym IQ200 TEAM.
10. Wszelkie koszty związane z realizacją Usług będą ponoszone bezpośrednio przez Klienta. Jeśli w danym stanie faktycznym to IQ200 TEAM poniesie z tego tytułu jakiegokolwiek koszty, do czego IQ200 TEAM nie jest zobowiązana w ramach Umowy, Klient dokona ich zwrotu, bezzwłocznie po wezwaniu przez IQ200 TEAM, która przedłoży stosowny dowód poniesienia tych wydatków (stosowne rachunki, faktury, wydruki stanowiące bankowe potwierdzenia przelewu itp.) W przypadkach, gdy oczekiwana kwota tych wydatków będzie znacząca, IQ200 TEAM może zwrócić się do Klienta o stosowną zaliczkę na ten cel.
11. Do wynagrodzenia należnego IQ200 TEAM zostaną doliczone także koszty świadczenia usług związane z realizacją Umowy, w tym koszty przejazdów i noclegów, poza obszar administracyjny m. st. Warszawy, o ile zostaną uprzednio uzgodnione i zatwierdzone przez Klienta.
12. W przypadku opóźnienia w regulowaniu przez Klienta należności za świadczone usługi, IQ200 TEAM może, w szczególności naliczyć Klientowi odsetki ustawowe lub zawiesić świadczenie Usług do czasu uregulowania należności, informując o tym uprzednio Klienta.
13. Ceny Usług poza Dniami Roboczymi i Godzinami Roboczymi są dwukrotnie wyższe.
14. Usługi utrzymaniowe wliczone w abonament nie przechodzą na następny miesiąc.

§ 7. Zasady przetwarzania danych osobowych.

1. Administratorem danych osobowych (w rozumieniu przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, dalej „**RODO**”) Klienta (o ile jest osobą fizyczną), jak również pracowników, współpracowników lub reprezentantów Klienta, jest IQ200 TEAM (tj. IQ200 TEAM SP. J. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Jutrzenki 83c/Bud. A, 02-230 Warszawa).
2. Z administratorem danych osobowych można się skontaktować pocztą tradycyjną, przesyłając list na adres wskazany w punkcie 1 powyżej, drogą elektroniczną poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres: rodo@iq200.com.pl
3. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez IQ200 TEAM, cel, podstawa prawna oraz okres ich przetwarzania (pełna klauzula informacyjna zgodna z przepisami RODO) znajdują się w dokumencie zatytułowanym: „Polityka Prywatności IQ200 TEAM SP. J.” dostępnej na stronie internetowej IQ200 TEAM pod adresem: www.iq200.com.pl
4. Klient i IQ200 TEAM podpiszą umowę powierzenia przetwarzania danych w związku ze świadczeniem Usług.

§ 8. Odpowiedzialność IQ200 TEAM.

1. Odpowiedzialność IQ200 TEAM wobec Klienta z jakiegokolwiek tytułu, w tym z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, ograniczona jest (w zakresie dopuszczalnym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa) do kwoty strat rzeczywistych poniesionych przez Klienta, nie wyższych jednak niż kwota stanowiąca równowartość kwoty wynagrodzenia netto należnego IQ200 TEAM za miesiąc poprzedzający miesiąc, w którym zdarzenie powodujące szkodę nastąpiło. Wylacza się odpowiedzialność IQ200 TEAM z tytułu utraconych korzyści.
2. Strony uzgadniają, iż wszystkie kwestie związane z zapewnieniem bezpieczeństwa systemu informatycznego Klienta (w tym Oprogramowania i infrastruktury), jak również zapewnieniem kopii zapasowych, będą wykonywane przez Klienta.
3. IQ200 TEAM nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie danych, jeżeli utrata to lub uszkodzenie są następstwem:
 - a) niewykonywania lub nienależytego wykonywania zapasowych kopii danych przez Klienta;
 - b) utraty przez Klienta zapasowych kopii danych;
 - c) działania wirusa komputerowego;
 - d) naruszeniem zasad cyberbezpieczeństwa.

§ 9. Wypowiedzenie Umowy.

1. Klient, jak i IQ200 TEAM mają możliwość wypowiedzenia wiążącej ich Umowy w każdym czasie (bez względu na powód) z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia sporządzonego w formie pisemnej, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty należnego IQ200 TEAM wynagrodzenia z tytułu Usług świadczonych przez IQ200 TEAM do czasu wygaśnięcia Umowy.

§ 10. Postanowienia końcowe.

1. Stosunek prawny między IQ200 TEAM i Klientem (w tym Ogólne Warunki i Umowa pomiędzy IQ200 TEAM i Klientem), jak również wszelka odpowiedzialność IQ200 TEAM wobec Klienta, podlegają prawu polskiemu i zgodnie z nim winny być interpretowane.
2. W sprawach nieunormowanych treścią Ogólnych Warunków oraz treścią Umowy mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego. Jednocześnie wylacza się stosowanie przepisów art. 68² oraz art. 385⁴ Kodeksu cywilnego.
3. Wszelkie spory związane z Ogólnymi Warunkami oraz Umową pomiędzy IQ200 TEAM i Klientem będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby IQ200 TEAM.

4. W czasie trwania Umowy z Klientem IQ200 TEAM może zmienić treść Ogólnych Warunków, informując Klienta o takiej zmianie i jej treści.
5. Zmienione Ogólne Warunki wiążą Klienta, jeżeli nie wypowie on Umowy w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od otrzymania takiej informacji, o czym IQ200 TEAM powiadomi Klienta, przesyłając nową zmienioną treść Ogólnych Warunków.
6. Udostępnione Klientowi w drodze elektronicznej (poprzez wiadomość e-mail) Ogólne Warunki mogą być przez Klienta w każdym czasie odtwarzane, a Klient ma ponadto możliwość ich każdorazowego pobrania i zapisywania na swoim komputerze oraz ich drukowania.