REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI "SERWIS PLIKU" DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ ARKAL SPREADSHEETS

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usługi serwisowej („Usługa") przez firmę **ARKAL Spreadsheets Marcin Przesdzienk** („Usługodawca") na rzecz Klienta.

2. Usługa dotyczy wyłącznie plików Excel zaprojektowanych i wykonanych przez Usługodawcę na zlecenie Klienta („Plik końcowy").

3. Regulamin stanowi integralną część umowy zawieranej pomiędzy Usługodawcą a Klientem.

4. Regulamin został sporządzony w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności:

    a. ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
    b. ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,
    c. ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§2 Definicje

1. Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie pojęć:
    - **Usługodawca** – firma **ARKAL Spreadsheets Marcin Przesdzienk**, świadcząca Usługę na rzecz Klienta.
    - **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która zawarła z Usługodawcą umowę o świadczenie Usługi.
    - **Usługa** – usługa serwisowa polegająca na zapewnieniu wsparcia technicznego w zakresie naprawy Pliku końcowego, świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę.
    - **Plik końcowy** – plik Excel zaprojektowany i wykonany przez Usługodawcę na zlecenie Klienta, przekazany Klientowi jako wersja końcowa zrealizowanego zlecenia.
    - **Interwencja serwisowa** – pojedyncze działanie Usługodawcy mające na celu naprawę błędów lub przywrócenie prawidłowego działania Pliku końcowego, zgodnie z zakresem Usługi.
    - **Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady świadczenia Usługi.

§3 Czas trwania i zawarcie umowy

1. Usługa świadczona jest przez okres 12 miesięcy. Pierwszym miesiącem świadczenia usługi jest miesiąc, w którym dokonano zakupu. Usługa pozostaje aktywna przez miesiąc zakupu oraz kolejne 11 pełnych miesięcy kalendarzowych, a jej zakończenie następuje ostatniego dnia 12. miesiąca kalendarzowego, licząc od miesiąca zakupu włącznie.

2. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania płatności za fakturę pro forma wystawioną przez Usługodawcę na jego rachunku bankowym.

3. Na podstawie opłaconej faktury pro forma Usługodawca wystawi **fakturę bez podatku VAT** dla Klienta.

4. Dodatkowym warunkiem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest przesłanie przez Klienta wiadomości e-mail zawierającej treść: **„Akceptuję Regulamin świadczenia usługi „Serwis pliku:" drogą elektroniczną przez ARKAL Spreadsheets"**.

5. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem przed dokonaniem zakupu Usługi.

§4 Zakres Usługi

1. W ramach Usługi Klient otrzymuje:
   a. do 12 interwencji serwisowych w celu naprawy Pliku końcowego, realizowanych na zgłoszenie Klienta w cenie pakietu za 750 zł brutto na rok lub bez limitu interwencji w cenie 1200 zł brutto na rok.
   b. jedną możliwość korekty Pliku końcowego w związku z aktualizacją programu Microsoft Excel, **pod warunkiem że plik został pierwotnie przygotowany i dostosowany do najnowszej wersji programu dostępnej w chwili realizacji zlecenia**.

2. Jedna interwencja może obejmować naprawę wielu błędów zgłoszonych przez Klienta.

3. W przypadku wystąpienia błędów w działaniu Pliku końcowego spowodowanych aktualizacją programu Microsoft Excel, Usługodawca dokonuje ich korekty w ramach Usługi. Korekta ta nie oznacza ponownego przygotowania pliku, lecz jego dostosowanie do działania zgodnego z pierwotnym zakresem funkcjonalnym.

§5 Zakres napraw

1. W ramach interwencji serwisowych Usługodawca dokonuje napraw obejmujących w szczególności:
   - usunięcie lub przywrócenie nadpisanych formuł,
   - korektę błędnych odwołań między komórkami,
   - poprawę błędów wynikających z nieprawidłowego wprowadzania danych (np. błędny format),
   - rozszerzenie zakresu istniejących formuł w pliku, w celu zapewnienia ich prawidłowego działania w odniesieniu do danych wprowadzanych przez Klienta,
   - złe formatowanie danych,

- niepoprawne użycie separatorów (np. przecinek/średnik w formułach),
- brak spójności w nazwach i zakresach,
- zniekształcenie kodu formuły przez przypadkowe dopisanie znaków,
- przywrócenie Pliku końcowego do stanu pierwotnego z chwili jego przekazania Klientowi przez Usługodawcę jako wersji końcowej zrealizowanego zlecenia,
- naprawę błędów technicznych wynikających z aktualizacji programu Microsoft Excel,
- inne zdarzenia, które można uznać za nieumyślne działania Klienta skutkujące niewłaściwym działaniem pliku,
- działania umyślne Klienta, których skutków nie można było przewidzieć w momencie ich wykonania.

§6 Ograniczenia Usługi

1. Usługa nie obejmuje:
    - dodawania nowych funkcjonalności,
    - wprowadzania modyfikacji wykraczających poza stan Pliku końcowego pierwotnie przekazanego Klientowi,
    - aktualizacji plików do innej wersji programu niż ta, w której zostały pierwotnie zaprojektowane zgodnie z wyceną projektu,
    - modyfikacji pliku wynikających ze zmiany potrzeb Klienta,
    - naprawy pliku w sytuacji, gdy inne osoby niż Usługodawca wprowadzały w nim modyfikacje w sposobie działania lub strukturze,
    - poprawek wynikających z błędnych metod obliczeniowych dostarczonych przez Klienta.

2. Jeżeli plik został przygotowany w starszej wersji programu Microsoft Excel, opcja aktualizacji w ramach Usługi nie przysługuje.

3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy powstałe w wyniku korzystania z pliku w nieobsługiwanym oprogramowaniu lub w wersjach starszych niż aktualna wersja Microsoft Excel.

§7 Zasady korzystania z Usługi

1. Klient zobowiązany jest do zgłaszania problemów w sposób precyzyjny, umożliwiający ich odtworzenie przez Usługodawcę.
2. Interwencje realizowane są w kolejności zgłoszeń, w terminie uzgodnionym z Klientem.
3. Niewykorzystane interwencje w okresie obowiązywania Usługi nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy.

4. Klient zobowiązany jest do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa oraz niniejszym Regulaminem.

§8 Odpowiedzialność

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi z należytą starannością.

2. Usługodawca nie odpowiada za szkody wynikłe z:
- nieprawidłowego korzystania z pliku przez Klienta,
- wprowadzania zmian w pliku przez osoby trzecie,
- działania czynników zewnętrznych niezależnych od Usługodawcy.
3. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§9 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest **ARKAL Spreadsheets Marcin Przesdzienk**.

2. Dane osobowe Klienta przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji Umowy, wystawienia dokumentów księgowych oraz obsługi ewentualnych reklamacji.

3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy.

4. Dane osobowe Klienta nie są udostępniane podmiotom trzecim, z wyjątkiem sytuacji, gdy obowiązek taki wynika z przepisów prawa.

5. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, a także żądania ich usunięcia po zakończeniu świadczenia Usługi, o ile dalsze przechowywanie nie wynika z obowiązków prawnych Usługodawcy.

6. Dane osobowe przechowywane są przez okres niezbędny do realizacji Umowy oraz przez czas wymagany przepisami prawa podatkowego i rachunkowego.

7. Usługodawca stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony danych osobowych Klienta przed nieuprawnionym dostępem, utratą lub zniszczeniem.

§10 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące sposobu świadczenia Usługi mogą być zgłaszane drogą elektroniczną na adres e-mail Usługodawcy.

2. Reklamacja powinna zawierać opis problemu oraz dane umożliwiające identyfikację Klienta.

3. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania i informuje Klienta o sposobie jej rozstrzygnięcia.

4. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klientowi przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.

§11 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej Usługodawcy lub przekazania Klientowi w formie elektronicznej.

2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa lub rozszerzenia zakresu Usługi.

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

4. Spory wynikłe na tle stosowania niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy, z zastrzeżeniem przepisów dotyczących konsumentów.

5. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na umowy zawarte przed ich wejściem w życie.

6. Regulamin wchodzi w życie z dniem **01.11.2026r**.