

# Regulamin świadczenia Usług w ramach Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN realizowanych przez firmę VULCAN (dalej zwany „Regulaminem”)

## § 1

### Definicje terminów użytych w Regulaminie

**Pakiet Usługowy Wsparcie VULCAN** – zestaw Usług o charakterze wspierającym, szkoleniowym i edukacyjnym realizowanych przez VULCAN sp. z o. o. [dalej: VULCAN] na rzecz jednostek organizacyjnych podlegających pod jednostki samorządu terytorialnego, (zwłaszcza placówki oświatowe), niebędących konsumentami, realizowanych przez VULCAN za pomocą systemów teleinformatycznych i środków technicznych komunikowania się na odległość. Regulamin dotyczy następujących pakietów usług, świadczonych zgodnie z formularzem zamówieniowym oraz opisem na stronie [www.vulcan.edu.pl](http://www.vulcan.edu.pl), które związane są z pracą w systemach informatycznych VULCAN:

- a. Wsparcie VULCAN Prestiż (najszerszy zakres usług, wersja płatna),
- b. Wsparcie VULCAN Komfort (poszerzony zakres usług, wersja płatna),
- c. Wsparcie VULCAN Standard (podstawowy zakres usług, wersja bezpłatna).

**Baza wiedzy** – Serwis z poradami w formie .pdf lub filmów instruktażowych, przedstawiającymi sposoby rozwiązywania najczęstszych problemów użytkowników.

**Portal Twój VULCAN** – Portal z dostępem do aktualizacji programów i podręczników użytkownika. Dostęp do Portalu jest możliwy po zalogowaniu. Dodatkowo po telefonicznym lub mailowym kontakcie z Centrum Obsługi Klienta VULCAN Usługobiorca może też uzyskać informacje o planowanych płatnościach, fakturach, historii składanych zamówień i wersji posiadanych rozwiązań.

**Podstawowe wsparcie w obsłudze programów** – Wsparcie telefoniczne i mailowe zgodne z dokumentem *Wsparcie VULCAN – informacje szczegółowe dotyczące usług w ramach pakietów* dostępnym na stronie [www.vulcan.edu.pl](http://www.vulcan.edu.pl).

**Rozszerzone wsparcie w obsłudze programów** – Wsparcie telefoniczne i mailowe zgodne z dokumentem *Wsparcie VULCAN – informacje szczegółowe dotyczące usług w ramach pakietów* dostępnym na stronie [www.vulcan.edu.pl](http://www.vulcan.edu.pl).

**Indywidualne wsparcie techniczne** – Analiza i naprawa bazy danych Klienta, konsultacja zdalna (online) z serwisantem, wsparcie w korzystaniu ze wskazanej funkcji programu – zgodnie z dokumentem *Wsparcie VULCAN – informacje szczegółowe dotyczące usług w ramach pakietów* dostępnym na stronie [www.vulcan.edu.pl](http://www.vulcan.edu.pl).

**Zamówienie kontaktu zwrotnego** – możliwość zamówienia przez Usługobiorcę kontaktu zwrotnego.

**07 zgłoś się** – dedykowany numer (71 757 29 07) do Specjalistów Wsparcia Technicznego dla Użytkowników korzystającego z pakietu Wsparcie VULCAN w wersji Prestiż.

**Przerwy techniczne** – planowane przerwy wynikające z konieczności prac konserwacyjnych, aktualizacji oprogramowania i bieżącej obsługi, które mogą występować w godz. 22:00 – 6:00 oraz w weekendy.

**Szkolenia zdalne (Webinaria)** – szkolenie tematyczne przeprowadzane przez Usługodawcę za pomocą platformy internetowej, mające na celu uzyskanie lub doskonalenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych Uczestników. Webinarium przeprowadzane jest na żywo ze specjalistą.

**Uczestnik** – osoba korzystająca z Usługi w ramach Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN w rozumieniu niniejszego regulaminu.

**Usługobiorca** – podmiot zamawiający konkretny Pakiet Usługowy Wsparcie VULCAN.

**Usługodawca** – VULCAN sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Wołowska 6, 51-116 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000153176, NIP 898-001-44-51, kapitał zakładowy 2 700 000 zł.

**COK** – Centrum Obsługi Klienta, które udziela informacji w zakresie świadczenia Usług Zdalnych pod numerem telefonu **71 757 29 29**.

## §2

### Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Usługodawcę Usług w ramach Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN.
2. Korzystanie z Usług w ramach Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie oraz w zakresie dozwolonym przez prawo powszechnie obowiązujące.

## §3

### Uzyskiwanie dostępu do Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN

1. Uczestnik uzyskuje prawo do korzystania z Usług w ramach Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN, w zakresie określonym Regulaminem, po złożeniu zamówienia na wybrany Pakiet.
2. Poprzez złożenie formularza zamówienia Uczestnik wyraża zgodę na akceptację warunków niniejszego Regulaminu.
3. W celu skorzystania z Usług w zakresie Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN należy złożyć zamówienie w formie telefonicznej poprzez **Centrum Obsługi Klienta pod numerem 71 757 29 29 lub wypełnić formularz zamówienia dostępny na stronie [www.vulcan.edu.pl](http://www.vulcan.edu.pl) i wysłać go na adres e- mail: [cok@vulcan.edu.pl](mailto:cok@vulcan.edu.pl) lub faksem pod numer telefonu 71 757 29 29** – po otrzymaniu zamówienia, nastąpi kontakt ze zgłaszającym i ustalenie szczegółów, które mogą być różne w zależności od rodzaju Pakietu Wsparcie VULCAN.
4. Administratorem bazy danych osobowych przekazanych Usługodawcy w ramach wykonywania niniejszej umowy jest Usługodawca (VULCAN sp. z o.o. z siedzibą ul. Wołowska 6, 51-116 Wrocław).
5. Poprzez podpisanie formularza zamówienia, Uczestnik oświadcza że przekazane dane są zgodne z prawdą oraz wyraża zgodę na przetwarzanie tych danych (ustawa z 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych Dz.U. Nr 133 z 1997 r. ze zmianami) przez Organizatora w celu korzystania z Usług w zakresie Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN.
6. Uczestnik ma prawo wglądu do swych danych, a także prawo ich poprawiania i żądania usunięcia. Usunięcie danych jest jednoznaczne z niemożliwością korzystania z Usług w zakresie Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN z przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
7. Opis i szczegółowe instrukcje korzystania z Usług w zakresie Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN znajdują się w opisie konkretnej usługi, na stronie [www.vulcan.edu.pl](http://www.vulcan.edu.pl).
8. Wysłanie formularza zamówienia jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem treści niniejszego Regulaminu oraz opisu i instrukcji korzystania z danej Usługi w zakresie Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN.
9. Usługodawca zapewnia wysoką jakość merytoryczną świadczonych Usług w zakresie Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN.
10. Usługobiorca i Uczestnik zobowiązują się do respektowania praw własności intelektualnej do treści przekazywanych w ramach korzystania z Usług w zakresie Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN. Usługodawca nie zapewnia dostępu Uczestnika do Internetu. Uczestnik ponosi koszty dostępu do sieci Internet i korzystania z niej.

## §4

### Przedmiot i cena Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN

1. Świadczenie Usług w zakresie Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN odbywa się:
  - a. telefonicznie mailowo,
  - b. za pomocą narzędzi zdalnego wsparcia,

- c. poprzez stronę WWW,
  - d. poprzez specjalistyczne narzędzie do Webinarium.
2. Usługobiorca zobowiązuje się do uiszczenia Usługodawcy opłaty zgodnej z obowiązującym cennikiem za świadczenie Usług w ramach Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN, chyba, że Usługobiorca zdecydował się na pakiet Wsparcie VULCAN Standard, który jest bezpłatny. Cennik Pakietów Wsparcie VULCAN jest dostępny na stronie [www.vulcan.edu.pl](http://www.vulcan.edu.pl). Za aktualny uznaje się Cennik z dnia wypełnienia przez Uczestnika formularza zamówienia z zaznaczeniem ust. 3.
  3. Cena Pakietów Wsparcie VULCAN może ulec zmianie wskutek podwyżki o czym Usługobiorca zostanie poinformowany razem z informacją o ewentualnej podwyżce pakietu Złoty abonament Optivum.
  4. Przed wysłaniem formularza zamówienia przez Uczestnika Usługobiorca jest zobowiązany do zapoznania się z Cennikiem Pakietów Wsparcie VULCAN a wysłanie formularza oznacza, że Usługobiorca zapoznał się i akceptuje cenę Pakietu Wsparcie VULCAN.
  5. Składając zamówienie na Pakiet Wsparcie VULCAN w ramach którego realizowane jest webinarium Uczestnik akceptuje fakt, że będzie ono realizowane za pomocą systemu do organizacji webinarium opublikowanego pod adresem [www.clickmeeting.pl](http://www.clickmeeting.pl). Jednocześnie Uczestnik akceptuje Regulamin Korzystania z Systemu Clickmeeting opublikowany pod adresem: <http://www.clickmeeting.pl/regulamin>, a także Politykę Prywatności systemu Clickmeeting opublikowaną pod adresem: <http://www.clickmeeting.pl/polityka-prywatnosci.html>.
  6. Szczegółowy opis zakresu poszczególnych Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN a także Szczegółowa lista usług podstawowych, rozszerzonych i indywidualnych oraz tematów webinarium znajduje się na stronie [www.vulcan.edu.pl](http://www.vulcan.edu.pl).
  7. Usługodawca zaznacza, że zawartość pakietów może ulec zmianie o czym informujemy Użytkowników poprzez stronę [www.vulcan.edu.pl](http://www.vulcan.edu.pl).

## § 5

### **Warunki świadczenia Usług w ramach Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN i Zasady składania reklamacji oraz rezygnacji**

1. Usługobiorca i Uczestnik nie mają prawa umożliwić dostępu do Usług w ramach Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN osobom i/lub podmiotom trzecim oraz nie mogą rozpowszechniać w jakikolwiek sposób w związku z korzystaniem z Usług treści bezprawnych, obraźliwych oraz informacji mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerów.
2. Usługi w ramach Wsparcia VULCAN są udostępniane placówkom posiadającym aktualne zamówienie na Złoty abonament Optivum a do skorzystania z Usług uprawnieni są pracownicy placówki, którzy pozytywnie przeszli proces weryfikacji Klienta. Przez weryfikację rozumieć należy podanie nazwy placówki oraz numeru licencji na posiadany pakiet Złoty abonament Optivum.
3. Usługi w ramach pakietów Wsparcie VULCAN są świadczone w zakresie aplikacji wchodzących w skład pakietów Złoty abonament Optivum.
4. Niewykorzystane w ramach pakietu usługi nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy.
5. Za niewykorzystane w ramach pakietu usługi Klientowi nie przysługuje zwrot pieniędzy.
6. Prawo do korzystania z Usług w zakresie Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN obowiązuje na okres jednego roku (okres świadczenia usługi).
7. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 5, prawo do korzystania z usługi zostaje każdorazowo automatycznie przedłużone na kolejne okresy roczne, jeżeli Usługobiorca lub Usługodawca nie złoży, najpóźniej na miesiąc przed końcem obowiązywania danego okresu świadczenia usługi, oświadczenia o braku woli kontynuowania Pakietu Usług Wsparcie VULCAN. Oświadczenie powinno zostać złożone na piśmie pod rygorem nieważności i doręczone drugiej stronie przed upływem okresu wskazanego w zdaniu poprzednim.
8. Reklamacje dotyczące korzystania z Usług w ramach Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN należy kierować pocztą elektroniczną na adres [cok@vulcan.edu.pl](mailto:cok@vulcan.edu.pl) lub listownie na adres siedziby Usługodawcy.
9. Usługobiorca lub Uczestnik jest zobowiązany zgłosić reklamację w terminie nie dłuższym niż 2 miesiące od momentu stwierdzenia zdarzenia będącego podstawą reklamacji.

10. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis, powód reklamacji i datę wykonania usługi oraz dane umożliwiające identyfikację Usługobiorcy lub Uczestnika tj. nazwa instytucji, adres, numer licencji oraz dane kontaktowe do osoby zgłaszającej reklamację.
11. Usługodawca zastrzega prawo nierozpoznania reklamacji uniemożliwiającej identyfikację Usługobiorcy reklamowanej Usługi.
12. Zgłoszone reklamacje Usługodawca rozpatruje w ciągu 14 dni od otrzymania zgłoszenia.
13. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia leżące po stronie Usługobiorcy lub spowodowane siłą wyższą.
14. Rezygnację z Pakietu Usług Wsparcie VULCAN należy wysłać na adres [cok@vulcan.edu.pl](mailto:cok@vulcan.edu.pl) lub listownie na adres siedziby Usługodawcy. Złożenie rezygnacji z Pakietu Wsparcie Prestiż i Komfort nie upoważnia do zwrotu pieniędzy za niewykorzystane usługi i wiąże się z przydzieleniem do Uczestnika pakietu Wsparcie Standard.
15. Złożenie rezygnacji z pakietu Złoty abonament Optivum bez przejścia na inny wariant Złotego abonamentu – wiąże się z utratą dostępu do wybranego wcześniej pakietu Wsparcie VULCAN.
16. Chęć przejścia na Pakiet wyższy tj. przejście z Pakietu Wsparcie Standard na Komfort i z Pakietu Wsparcie Komfort na Prestiż jest możliwe i odbywa się poprzez wysłanie maila na adres [cok@vulcan.edu.pl](mailto:cok@vulcan.edu.pl) lub poprzez złożenie zamówienia w formie telefonicznej pod numerem 71 757 29 29. Kalkulacja ceny wyższego pakietu będzie przygotowywana indywidualnie w zależności od ilości usług wykorzystanych w ramach poprzedniego pakietu.

## §6

### Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej VULCAN pod adresem [www.vulcan.edu.pl](http://www.vulcan.edu.pl).
2. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu. Wszelkie zmiany do Regulaminu stają się skuteczne od chwili ich zamieszczenia na ww. stronie. Usługodawca i Uczestnik związany jest postanowieniami Regulaminu.
3. Uzyskanie dostępu do Usług w ramach Pakietów Usługowych Wsparcie VULCAN nie oznacza nabycia przez Usługobiorcę lub Uczestnika jakichkolwiek praw autorskich do treści znajdujących się w Serwisie.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego.
5. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem **1 lutego 2019 r.**