

Regulamin Świadczenia Usług, obowiązujący dla Umów o świadczenie Pakietów Usług, zawartych z wykorzystaniem Vouchera

§1

Postanowienia ogólne

1. Ten dokument to Regulamin Świadczenia Usług w ramach zawieranych Umów o świadczenie Pakietów Usług Pomocy Prawnej oraz Usług Wsparcia IT (w skrócie: „Regulamin”). Określa on:
 - a) warunki, na jakich świadczone są usługi Pomocy Prawnej oraz Wsparcia IT,
 - b) warunki oraz sposób korzystania z usług Pomocy Prawnej oraz Wsparcia IT,
 - c) sposoby, terminy, skutki wniesienia reklamacji, odstąpienia od umowy, bądź złożenia jej wypowiedzenia.
2. W Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty”, „My”:
 - a) jeśli piszemy w formie „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) - mamy na myśli Ciebie, jako osobę korzystającą z Vouchera i stronę Umowy o świadczenie Pakietów Usług; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „możesz”, „korzystasz”, „musisz”,
 - b) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli AP Corp Sp. z o.o.; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „udostępnimy”, „prosimy”, „udzielimy”.
3. Regulamin jest integralną częścią Vouchera i wskazuje najważniejsze informacje jego dotyczące.
4. Regulamin stanowi podstawę korzystania z usług, określonych w Twoim Voucherze.

§2

Definicje

Przez pojęcia użyte w Regulaminie należy rozumieć

1. **Umowa o świadczenie Pakietów Usług** – umowa, którą zawierasz z AP Corp sp. z o.o. z chwilą aktywacji Vouchera. Dzięki niej możesz korzystać z usług określonych w pakiecie wskazanym na Voucherze, zgodnie z zasadami opisanymi w tym Regulaminie.
2. **Asystent** – osoba fizyczna, wyznaczona do udzielania za pośrednictwem Serwisu podstawowych informacji o Usługach Pomocy Prawnej oraz Usługach Wsparcia IT, działaniu Serwisu oraz dostępności Wykonawców i Prawników;
3. **Okres Ważności Usługi** – określony w treści Vouchera okres, w trakcie którego, jeśli jesteś Posiadaczem Vouchera masz prawo skorzystać z Usług Pomocy Prawnej lub Usług Wsparcia IT;
4. **Voucher** – indywidualny kod uprawniający Ciebie, jeśli jesteś Posiadaczem tego numeru, do skorzystania z Pakietu Usług zgodnie z treścią Vouchera. Voucher wskazuje w szczególności rodzaj Pakietu oraz Okres Ważności Usługi.
5. **Posiadacz** – osoba fizyczna realizująca Voucher;
6. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z załącznikami;
7. **Serwis** – serwis internetowy, znajdujący się pod adresem <https://lexcellent.pl> (Usługi Pomocy Prawnej) oraz pod adresem <https://komphelp.pl> (Usługi Wsparcia IT);
8. **Infolinia** – nasza infolinia funkcjonująca pod numerem tel. +48 453 129 441 (w przypadku Usług Pomocy Prawnej) oraz pod numerem tel. +48 453 098 427 (w przypadku Usług Wsparcia IT). W zakresie Infolinii masz możliwość kontaktu z Asystentem w dni robocze w godzinach 10:00-18:00, w soboty w godzinach 10:00-14:00. Opłata za połączenie zgodna jest z cennikiem operatora, z którego usług korzystasz.
9. **Prawnik** – osoba fizyczna, będąca adwokatem, radcą prawnym lub doradcą podatkowym, realizująca Usługi Pomocy Prawnej, posiadająca wszelkie wymagane prawem uprawnienia (niezawieszone lub w inny sposób ograniczone) oraz odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje do wykonania świadczonej Usługi Pomocy Prawnej;
10. **Wykonawca** – podmiot bezpośrednio realizujący Wsparcie IT na nasze zlecenie;
11. **My** – świadczeniodawca Usług Pomocy Prawnej oraz Usług Wsparcia IT, czyli AP Corp Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001106867, NIP 5273113823, o kapitale zakładowym w wysokości 50 000,00 zł w całości wpłaconym;
12. **Usługa Pomocy Prawnej** – usługa świadczona w zakresie wynikającym z pakietu pomocy prawnej, polegająca na zorganizowaniu i zapewnieniu Klientowi dostępu do świadczenia pomocy prawnej przez Prawnika przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość oraz do udostępnionych dokumentów, w zakresie wynikającym z danego pakietu pomocy prawnej, nie świadczymy usług stacjonarnie. Liczbę wykorzystanych usług oraz liczbę usług, które pozostały do wykorzystania Klient może sprawdzić w Panelu Klienta, za pośrednictwem Serwisu, po zalogowaniu się przy użyciu danych, zastosowanych podczas aktywacji Vouchera, bądź za pośrednictwem Infolinii;
13. **Usługa Wsparcia IT** – usługa polegająca na udzieleniu zdalnego wsparcia w stosowaniu technologii informatycznej oraz diagnostyce i naprawie urządzeń w ramach prawidłowego funkcjonowania systemów informatycznych, wykonywanych przez nas na rzecz Klienta na

odległość - odpowiednio w formie konsultacji specjalistycznej przez internet lub telefonicznej konsultacji specjalistycznej, obsługiwanych za pośrednictwem Serwisu, telefonu lub z wykorzystaniem oprogramowania zainstalowanego na Urządzeniu lub stacjonarnie w ramach Stacjonarnych Usług Wsparcia IT. Liczbę wykorzystanych usług oraz liczbę usług, które pozostały do wykorzystania Klient może sprawdzić w Panelu Klienta, za pośrednictwem Serwisu, po zalogowaniu się przy użyciu danych, zastosowanych podczas aktywacji Vouchera, bądź za pośrednictwem Infolinii;

14. **Usługa** – łącznie Usługa Pomocy Prawnej oraz Usługa Wsparcia IT;
15. **Stacjonarna Usługa Wsparcia IT** – Usługa Wsparcia IT polegająca na odbiorze urządzenia przez kuriera od Klienta i udzieleniu stacjonarnej pomocy technicznej w zakresie wynikającym z pakietu Usług Wsparcia IT;
16. **Urządzenie** – stacja komputerowa, tj. sprzęt komputerowy klasy desktop, laptop, notebook z systemem operacyjnym Windows XP SP3 (lub wyższym) lub Mac OS X 10.7 (lub wyższym);
17. **Porada Wsparcia IT** – jednostkowe świadczenie Usługi Wsparcia IT na rzecz Klienta, którego czas nie przekracza 30 minut;
18. **Konsument** – Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, tj. osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
19. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
20. **Godzina Robocza** – godzina czasu od 10 do 18 w Dniu Roboczym;
21. **Audyt bezpieczeństwa komputera** – usługa polegająca na ocenie stanu zabezpieczeń systemów informatycznych celem identyfikacji zagrożeń pod kątem złośliwego oprogramowania (wirusy, robaki, trojany, ransomware, spyware i adware, itp.) i luk w zabezpieczeniach (phishing, słabe hasła, nieuprawniony dostęp do danych, itp.), a następnie rekomendacji działań naprawczych i wzmocnienia ochrony, wykonywana przez nas na Twoją rzecz, jeśli jesteś Posiadaczem Vouchera - na odległość za pomocą Internetu;
22. **Zdalna pomoc techniczna** - usługa polegająca na udzieleniu zdalnego wsparcia w stosowaniu technologii informatycznej oraz diagnostyce i naprawie urządzeń w ramach prawidłowego funkcjonowania systemów informatycznych, wykonywana przez nas na rzecz Posiadacza Vouchera na odległość za pomocą Internetu.

§3

Zawarcie i obowiązywanie Umów o świadczenie Pakietów Usług

1. Po zawarciu Umowy o świadczenie Pakietów Usług dostajesz nieodpłatnie do wykorzystania pakiet Usług, wskazany w Voucherze.
2. Na Voucherze znajdują się informacje od kiedy do kiedy możesz korzystać z pakietu Usług.

§4

Jak skorzystać z Vouchera

1. Musisz aktywować Voucher, aby skorzystać z Usług.
2. Aktywować i skorzystać z Vouchera możesz wyłącznie, jeśli jesteś Posiadaczem Vouchera, jesteś pełnoletni i posiadasz pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Data aktywacji Vouchera nie wpływa na czas, w którym masz możliwość skorzystania z Usług. Jeśli nie wykorzystasz Vouchera w terminie podanym na Voucherze, później nie skorzystasz z Usług.
4. Nie możesz wymienić Vouchera na świadczenie pieniężne.
5. Jeśli chcesz skorzystać z Vouchera, musisz aktywować Voucher:
 - a) przez stronę internetową <https://APCorp.pl/aktywuj/> lub
 - b) zadzwonić na Infolinię AP Corp, na numer: +48 221139290
6. Ten sam Voucher możesz aktywować tylko raz.
7. **Aktywować Voucher przez stronę internetową możesz w następujący sposób:**
 - a) wejdź na stronę internetową <https://APCorp.pl/aktywuj/>, wprowadź we wskazanym miejscu na tej stronie internetowej indywidualny kod Vouchera, który znajdziesz na Voucherze oraz zatwierdź wprowadzany kod przez kliknięcie przycisku „Zatwierdź”,
 - b) System AP Corp sprawdzi, czy wpisany kod Vouchera jest prawidłowy,
 - c) jeśli dane będą prawidłowe, przekierujemy Cię na stronę internetową, na której wypełnij formularz aktywujący Voucher, wpisując dane: imię, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail,
 - d) otrzymasz e-mail z Regulaminem i notą informacyjną RODO oraz kod OTP,
 - e) wprowadź kod OTP z wiadomości e-mail do systemu AP Corp, aby potwierdzić, odbiór Regulaminu i noty informacyjnej RODO oraz Twoją akceptację tych dokumentów,
 - f) jeśli wprowadzony kod OTP będzie prawidłowy, automatycznie dodamy Twoje dane osobowe do systemu AP Corp i wygenerujemy dane potrzebne do zalogowania się na Twoim koncie w systemie AP Corp,
 - g) potwierdzenie aktywacji Vouchera otrzymasz e-mailem.

8. Aktywować Voucher przez Infolinię możesz w następujący sposób:

- a) zadzwoń na numer Infolinii AP Corp +48 221139290 i powiedz pracownikowi Infolinii, że chcesz skorzystać z Vouchera,
- b) Pracownik Infolinii poprosi o podanie kodu Vouchera, który znajduje się na Voucherze. Podaj kod Vouchera.
- c) Pracownik Infolinii zweryfikuje, czy wpisany kod Vouchera jest prawidłowy,
- d) jeśli podany kod będzie prawidłowy, zostaniesz poproszony przez pracownika Infolinii o podanie swojego e-maila, na który ma być wysłany Regulamin i nota informacyjna RODO oraz kod OTP. Podaj pracownikowi Infolinii ten adres e-mail.
- e) zostaniesz poproszony o wpisanie otrzymanego wcześniej na e-mail'a kodu OTP, aby potwierdzić otrzymanie Regulaminu i noty informacyjnej RODO oraz akceptację przez Ciebie tych dokumentów.
- f) po akceptacji Regulaminu i noty informacyjnej RODO przez wpisanie kodu OTP, pracownik Infolinii wprowadzi Twoje dane do systemu AP Corp,
- g) otrzymasz potwierdzenie aktywacji Vouchera wiadomością e-mail.

§5

Warunki korzystania z Usług Pomocy Prawnej

1. Pomoc Prawna jest świadczona przez e-mail'a lub/i telefon.
2. Na Voucherze znajdziesz między innymi wskazane poniżej informacje:
 - a) czas, w którym możesz skorzystać z Usługi Pomocy Prawnej;
 - b) zakres usług w danym pakiecie,
 - c) limit usług w danym pakiecie,
 - d) indywidualny kod Vouchera, który podasz podczas aktywacji Vouchera.
3. Wykaz Pakietów Usług znajdziesz w Załączniku nr 1 do tego Regulaminu.
4. Usługa Pomocy Prawnej jest świadczona w języku polskim, na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego w Polsce w dniu udzielania Pomocy Prawnej.
5. Jeśli chcesz skorzystać z Usługi Pomocy Prawnej musisz:
 - a) skontaktować się z Infolinią lub
 - b) wysłać pytanie na adres mailowy: kontakt@lexcellent.plMożesz skontaktować się z naszą Infolinią w Dni Robocze, w godzinach od 10 do 18.
6. Jeśli chcesz skorzystać z Usługi Pomocy Prawnej, podaj w trakcie rozmowy telefonicznej z Asystentem lub we wiadomości e-mail:
 - a) opis zagadnienia prawnego lub pytanie prawne – w sposób wyczerpujący i zrozumiały,
 - b) opis stanu faktycznego – w sposób wyczerpujący, zrozumiały, prawdziwy i dokładny,
 - c) informację, czy życzysz sobie, aby Usługa Pomocy Prawnej odbywała się telefonicznie, czy e-mailem.
7. Przed realizacją Usługi Pomocy Prawnej, sprawdzimy Twoją tożsamość oraz zakres usług, który wynika z pakietu Usługi Pomocy Prawnej.
8. Jeśli opisy, o których mowa w ust. 6, wymagają uzupełnienia lub wyjaśnienia, My, Asystent lub Prawnik może skontaktować się z Tobą w celu uszczegółowienia opisów lub udzielenia dodatkowych wyjaśnień. Musisz przekazać pełny i prawdziwy stan faktyczny sprawy. My i Prawnik nie odpowiadamy za błędną Pomoc Prawną, jeśli podasz niepełny, nieprawdziwy lub niezrozumiały stan faktyczny.
9. My lub Prawnik możemy odmówić udzielenia Pomocy Prawnej, jeśli przedstawione przez Ciebie opisy, o których mowa w ust. 6 powodują, że jej prawidłowe udzielenie jest niemożliwe, w szczególności jeżeli pozostają:
 - a) niezrozumiałe,
 - b) niekonkretne,
 - c) wskazują na możliwość wykorzystania Usługi Pomocy Prawnej do działania niezgodnego z prawem,
 - d) nie zawierają problemu prawnego,
 - e) nie podasz swojego numeru telefonu lub adresu e-mail, w zależności od tego, w jaki sposób ma być świadczona Usługa Pomoc Prawna.
10. Usługi Pomocy Prawnej realizujemy w Dni Robocze od godz. 10 do godz. 18, nie później niż w terminie 24 Godzin Roboczych od chwili przekazania przez Ciebie pełnych opisów, o których mowa w ust. 6. Usługa Pomocy Prawnej wykonywana jest w następujący sposób:
 - a) w przypadku Usługi Pomocy Prawnej świadczonej za pomocą telefonu - poprzez rozmowę telefoniczną pomiędzy Tobą a Prawnikiem,
 - b) w przypadku Usługi Pomocy Prawnej świadczonej za pomocą e-mail'a - poprzez przygotowanie przez Prawnika odpowiedzi na zagadnienie prawne i wysłanie jej wiadomością e-mail.
11. Świadczenie Usługi Pomocy Prawnej może rozpocząć się później niż w terminie 24 Godzin Roboczych, w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od nas, w szczególności:
 - a) braku możliwości skontaktowania się z Tobą (nie odbierasz telefonu lub nie odpowiadasz na maila),
 - b) wystąpienia przeszkód technicznych niezawinionych przez Nas lub Prawnika,

- c) braku dostępności Prawnika w określonej specjalizacji, z powodu dużej liczby zapytań prawnych lub zdarzenia losowego (np. choroba Prawnika).
12. Możemy odmówić udzielenia Usługi Pomocy Prawnej świadczonej telefonicznie, jeżeli trzykrotnie nie odbierzesz połączenia telefonicznego od Asystenta lub Prawnika.
13. Świadczenie jednej Usługi Pomocy Prawnej trwa do 30 minut, tj. w trakcie jednej Usługi Pomocy Prawnej możliwe jest wyjaśnienie przez Prawnika zagadnienia prawnego w czasie do 30 minut. Poradę prawną trwającą ponad 30 minut Prawnik może zakończyć. W takim przypadku, musisz ponownie zgłosić chęć skorzystania z Usługi Pomocy Prawnej.
14. Maksymalny czas poświęcony przez Prawnika na wyjaśnienie danego zagadnienia wynosi iloraz (wynik mnożenia) maksymalnej zawartej w abonamencie ilości konsultacji i czasu trwania jednej konsultacji, tj. 30 minut. Przykładowo, jeśli Twój pakiet Usług Pomocy Prawnej składa się z 2 usług Pomocy Prawnej, to maksymalny czas poświęcony przez Prawnika na wyjaśnienie zagadnienia wynosi $2 \times 30 \text{ min.} = 60 \text{ min.}$
15. W ramach Usługi Pomocy Prawnej nie świadczymy następujących usług:
- a) w przypadku, w którym czas zapoznania się z materiałem przekazanym przez Ciebie przekracza iloraz (wynik mnożenia) maksymalnej zawartej w abonamencie ilości konsultacji i maksymalnego czasu zapoznania się z materiałem w ramach jednej konsultacji, wynoszącym 15 minut lub przekracza iloraz maksymalnej zawartej w abonamencie ilości konsultacji i objętości dokumentów, wynoszącej 10 stron A4,
 - b) polegających na przygotowywaniu umów lub pism (w szczególności procesowych), z wyjątkiem odesłania do Udostępnionego Dokumentu,
 - c) zastępstwa przed jakimikolwiek organami, instytucjami lub osobami,
 - d) wymagające znajomości prawa obcego lub już nieobowiązującego,
 - e) których świadczenie może narazić Prawnika lub Nas na odpowiedzialność, w tym dyscyplinarną.
16. Asystent lub Prawnik mogą odmówić i zakończyć udzielanie Pomocy Prawnej w przypadku, jeżeli:
- a) nie nawiążesz prawidłowego kontaktu w języku polskim,
 - b) wystąpi podejrzenie, że możesz znajdować się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub pod wpływem środków odurzających,
 - c) wystąpi podejrzenie, że zamierzasz wykorzystać uzyskaną wiedzę w celach sprzecznych z prawem lub że udzielenie Pomocy Prawnej narażałoby nas lub Prawnika na odpowiedzialność, w tym dyscyplinarną,
 - d) zachowujesz się w stosunku do osoby, z którą rozmawiasz w sposób wulgarny lub agresywny,
 - e) nie masz prawa do korzystania z Usługi Pomocy Prawnej.
17. Asystent lub Prawnik w razie potrzeby mogą zalecić konieczność specjalistycznych konsultacji wykraczających poza zakres Usługi Pomocy Prawnej, w szczególności, jeżeli z uwagi na stopień skomplikowania sprawy nie jest możliwe jej całkowite rozwiązanie w czasie jednej Usługi Pomocy Prawnej.
18. Z Usługi Pomocy Prawnej możesz korzystać wyłącznie, jeśli jesteś Posiadaczem Vouchera.
19. W przypadku, jeśli podczas udzielania Usługi Pomocy Prawnej Asystent lub Prawnik podejmie wiedzę o możliwości popełnienia przestępstwa, ma on prawo do powiadomienia odpowiednich służb.
20. Przebieg realizacji Usługi może być rejestrowany przez Nas, a jego zapis może być przechowywany na serwerach wskazanych przez Nas. Akceptując Regulamin, wyrażasz zgodę na zapisywanie przebiegu Usług, w tym na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego.

§6

Warunki korzystania z Pakietu Usług Wsparcia IT

1. Wsparcie IT jest świadczone przez internet lub/i telefon lub stacjonarnie w ramach Stacjonarnych Usług Wsparcia IT.
2. Na Voucherze znajdziesz między innymi wskazane poniżej informacje:
 - a) czas, w którym możesz skorzystać z usługi Wsparcia IT,
 - b) zakres usług w danym pakiecie,
 - c) limit usług w danym pakiecie,
 - d) indywidualny kod Vouchera, który podasz podczas aktywacji Vouchera.
3. Wykaz pakietów Usług znajdziesz w Załączniku nr 1 do tego Regulaminu.
4. Usługi Wsparcia IT świadczymy wyłącznie w języku polskim, w oparciu o aktualną wiedzę z zakresu IT.
5. Celem skorzystania z Usług Wsparcia IT musisz:
 - a) skontaktować się z Infolinią lub
 - b) wysłać pytanie na adres mailowy: kontakt@komphelp.pl.Możesz skontaktować się z Infolinią w Dni Robocze, w godzinach od 10 do 18.
6. Jeśli chcesz skorzystać z Usług Wsparcia IT, musisz podać w trakcie rozmowy telefonicznej z Asystentem lub we wiadomości e-mail:
 - a) opis problemu z zakresu IT – w sposób wyczerpujący i zrozumiały,

- b) informację, czy życzysz sobie, aby Usługa Wsparcia IT odbyła się telefonicznie, czy e-mailem.
7. Przed realizacją Usługi Wsparcia IT sprawdzimy Twoją tożsamość oraz zakres usług, który wynika z pakietu Usług Wsparcia IT.
8. Jeśli opisy, o których mowa w ust. 6, wymagają uzupełnienia lub wyjaśnienia, My, Asystent lub Wykonawca możemy skontaktować się z Tobą w celu uszczegółowienia opisów lub udzielenia dodatkowych wyjaśnień. Musisz przekazać pełny i prawdziwy stan faktyczny sprawy. My i Wykonawca nie odpowiadamy za błędną Usługę Wsparcia IT, jeśli podasz niepełny, nieprawdziwy lub niezrozumiały stan faktyczny.
9. My lub Wykonawca możemy odmówić udzielenia Usługi Wsparcia IT, jeśli przedstawione przez Ciebie opisy, o których mowa w ust. 6 powodują, że jej prawidłowe udzielenie jest niemożliwe, w szczególności, jeśli pozostają:
- a) niezrozumiałe,
 - b) niekonkretne,
 - c) wskazują na możliwość wykorzystania Usługi Wsparcia IT do działania niezgodnego z prawem,
 - d) nie zawierają problemu z zakresu IT,
 - e) nie podasz swojego numeru telefonu lub adresu e-mail, w zależności od tego w jaki sposób ma być świadczona Usługa Wsparcia IT.
10. Każda Usługa Wsparcia IT, świadczona przez nas na odległość przez internet lub telefon trwa maksymalnie 30 minut.
11. Usługi Wsparcia IT są realizowane w Dni Robocze od godz. 10 do godz. 18, nie później niż w terminie 2 Godzin Roboczych od chwili przekazania przez Ciebie pełnych opisów, o których mowa w ust. 6. Usługa Wsparcia IT wykonywana jest w następujący sposób:
- a) w przypadku Usługi Wsparcia IT świadczonej za pomocą telefonu – poprzez rozmowę telefoniczną pomiędzy Tobą a Wykonawcą,
 - b) w przypadku Usługi Wsparcia IT świadczonej za pomocą e-mail'a - poprzez przygotowanie przez Wykonawcę odpowiedzi na zagadnienie i wysłanie jej wiadomością e-mail.
12. W przypadku Stacjonarnych Usług Wsparcia IT, zapewniony przez nas kurier odbierze urządzenie, którego dotyczy Stacjonarna Usługa Wsparcia IT w terminie 36 Godzin Roboczych od chwili przekazania przez Ciebie pełnych opisów, o których mowa w ust. 6. Ponosimy odpowiedzialność za przekazane urządzenie zgodnie z obowiązującym prawem. Niezwłocznie po dostarczeniu urządzenia do Wykonawcy, Asystent lub Wykonawca skontaktuje się z Tobą, aby przedstawić wynik diagnostyki oraz wycenę naprawy urządzenia, zawierającej koszty kupna i montażu części wymiennych Urządzenia, bądź ich elementów. Jeżeli wycena naprawy urządzenia, o której mowa w zdaniu poprzednim przekracza kwotę wskazaną w danym Pakiecie Usług Wsparcia IT, określoną w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu - naprawa zostanie wykonana wyłącznie za Twoją zgodą. Twoja zgoda będzie równoznaczna ze zobowiązaniem do zapłaty kosztów przekraczających kwotę, wskazaną w danym Pakiecie Usług Wsparcia IT, zgodną z wyceną. Kwota płatna jest na naszą rzecz lub podmiotu wskazanego przez nas. Urządzenie dostarczymy za pośrednictwem kuriera zapewnionego przez nas natychmiastowo po zakończeniu realizacji Stacjonarnej Usługi Wsparcia IT. Naprawa urządzenia, którego dotyczy Stacjonarna Usługa Wsparcia IT stanowi wyłącznie naprawę Urządzenia, bez innych urządzeń multimedialnych.
13. Nie podlega naprawie urządzenie, w ramach Stacjonarnej Usługi Wsparcia IT, jeżeli uszkodzenie urządzenia powstało przez niewłaściwe obchodzenie się z nim, w tym w przypadku zewnętrznych uszkodzeń mechanicznych, śladów wpływu cieczy, używanie niewłaściwych urządzeń ładujących, itp. Naprawie nie podlegają również urządzenia, jeśli koszt tej naprawy przekracza kwotę wskazaną w danym Pakiecie Usługi Wsparcia IT, a Ty nie wyrazisz zgody na naprawę, bądź nie wyrazisz zgody na zapłatę kwoty, wskazanej w wycenie naprawy, która wynika z kosztów naprawy urządzenia przekraczających kwotę, wskazaną w danym Pakiecie Usług Wsparcia IT.
14. Termin rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usługi Wsparcia IT może być przedłużony, jeśli wystąpią okoliczności niezależne od nas, w szczególności:
- a) brak możliwości skontaktowania się z Tobą (nie odbierasz telefonu lub nie odpowiadasz na maila),
 - b) wystąpienie przeszkód technicznych niezawinionych przez nas lub Wykonawcę,
 - c) brak dostępności Wykonawcy w określonej specjalizacji z uwagi na dużą liczbę zapytań IT lub zdarzenie losowe (np. choroba Wykonawcy),
 - d) brak możliwości odbioru lub dostarczenia urządzenia przez kuriera pod wskazanym przez Ciebie adresem (w przypadku Stacjonarnej Usługi Wsparcia IT).
15. Możemy odmówić udzielenia Usługi Wsparcia IT w przypadku jeżeli Asystent lub Wykonawca nie może trzykrotnie skontaktować się z Tobą, z powodu nieodbierania przez Ciebie połączenia telefonicznego.
16. Świadczenie jednej Usługi Wsparcia IT trwa do 30 minut. Usługę Wsparcia IT trwającą ponad 30 minut, Wykonawca może zakończyć, a w takim przypadku, musisz ponownie zgłosić zapotrzebowanie na kolejną Usługę Wsparcia IT.
17. Maksymalny czas poświęcony przez Wykonawcę na wykonanie Usługi Wsparcia IT określa iloraz (wynik mnożenia) maksymalnej zawartej w abonamencie ilości usług wsparcia IT i czasu trwania jednej usługi, tj. 30 minut. Przykładowo, jeśli Twój pakiet Usług Wsparcia IT składa się z 2 Usług Wsparcia IT, to maksymalny czas poświęcony przez Wykonawcę na wyjaśnienie zagadnienia wynosi $2 \times 30 \text{ min.} = 60 \text{ min.}$
18. W ramach Usługi Wsparcia IT nie świadczymy następujące usługi:
- a) w przypadku których czas zapoznania się z informacjami, przekazanymi przez Ciebie przekracza iloraz (wynik mnożenia)

maksymalnej zawartej w abonamencie ilości Usług Wsparcia IT i maksymalnego czasu zapoznania się z informacjami w ramach jednej usługi, wynoszącym 15 minut czasu,

- b) polegających na przygotowywaniu indywidualnego oprogramowania dla Ciebie,
- c) wymagające znajomości nieaktualnej technologii IT,
- d) których świadczenie może narazić Wykonawcę lub Nas na odpowiedzialność.

19. Asystent lub Wykonawca mogą odmówić i zakończyć udzielanie Usługi Wsparcia IT w przypadku, jeżeli:

- a) nie nawiążesz prawidłowego kontaktu w języku polskim,
- b) występuje uzasadnione podejrzenie, że możesz znajdować się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub pod wpływem środków odurzających,
- c) występuje uzasadnione podejrzenie, że zamierzasz wykorzystać uzyskaną wiedzę w celach sprzecznych z prawem lub że udzielenie Usługi Wsparcia IT narażałoby nas lub Wykonawcę na odpowiedzialność, w tym dyscyplinarną,
- d) zachowujesz się w stosunku do osoby, z którą rozmawiasz w sposób wulgarny lub agresywny,
- e) nie masz prawa do korzystania z usług Wsparcia IT.

20. Asystent lub Wykonawca w razie potrzeby mogą zalecić Ci konieczność specjalistycznych konsultacji wykraczających poza zakres Usługi Wsparcia IT, w szczególności, jeśli z uwagi na stopień skomplikowania sprawy nie jest możliwe jej całkowite rozwiązanie w czasie jednej Porady Wsparcia IT.

21. Przebieg świadczenia Usługi Wsparcia IT może być rejestrowany przez nas lub Wykonawcę, a jego zapis może być przechowywany. Rozpoczynając korzystanie z Usługi Wsparcia IT wyrażasz zgodę na zapisywanie przebiegu Usług Wsparcia IT, w tym na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego.

22. Z Usługi Wsparcia IT możesz korzystać wyłącznie jeśli jesteś Posiadaczem Vouchera.

23. W przypadku, jeżeli w toku świadczenia Usługi Wsparcia IT Asystent lub Wykonawca dowie się o możliwości popełnienia przestępstwa, ma on prawo do powiadomienia odpowiednich służb.

§ 7.

Odstąpienie od Umowy

1. Jeśli jesteś Klientem, będącym Konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu Cywilnego, tj. osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową i zawarłeś Umowę na odległość to możesz odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w ciągu 30 dni od daty zawarcia Umowy.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, musisz nas poinformować o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia w dowolnej formie (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną lub telefonicznie na podane powyżej dane kontaktowe). Możesz skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, który jest Załącznikiem nr 2 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy, np. wysłać informację dotyczącą wykonania przysługującego Tobie prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
3. Przyjmujesz do wiadomości, że po dokonaniu aktywacji Vouchera nie możesz odstąpić od Umowy, ponieważ aktywacja Vouchera jest równoznaczna z rozpoczęciem świadczenia Usług.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość Umowę uważa się za niezawartą.

§ 8.

Rozwiązanie Umowy

1. Możemy wypowiedzieć Umowę o świadczenie Pakietów Usług ze skutkiem natychmiastowym za wcześniejszym poinformowaniem Ciebie co najmniej w formie dokumentowej oraz wcześniejszym nieskutecznym wezwaniu do zaprzestania naruszeń w terminie 7 dni, w przypadku: wykorzystywania przez Ciebie Pakietu Usług w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Możesz wypowiedzieć Umowę o świadczenie Pakietów Usług ze skutkiem natychmiastowym za poinformowaniem nas co najmniej w formie dokumentowej, w przypadku:
 - a) świadczenia przez nas Usług w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa, po wcześniejszym nieskutecznym wezwaniu nas do zaprzestania naruszeń w terminie 7 dni,
 - b) naruszenia przez nas tego Regulaminu, po wcześniejszym nieskutecznym wezwaniu nas do zaprzestania naruszeń w terminie 7 dni.

§ 9

Wniesienie reklamacji i sposób jej rozpatrzenia

1. Reklamacje, dotyczące korzystania z Serwisu albo realizacji świadczonej Usługi Wsparcia IT, bądź Usługi Pomocy Prawnej możesz wnosić pisemnie lub drogą elektroniczną.

2. Reklamacje należy składać na adres korespondencyjny: AP Corp Sp. z o.o., al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa, z dopiskiem: Reklamacja AP Corp lub na adres e-mail: reklamacje@apcorp.pl, podając w temacie wiadomości: Reklamacja AP Corp.
3. W celu należytego rozpatrzenia reklamacji możemy Cię poprosić o podanie danych umożliwiających identyfikację oraz o podanie okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji. Odpowiedź na reklamację udzielimy w ciągu 14 dni od jej wpłynięcia.
4. Odpowiedź na reklamację udzielimy Ci w formie pisemnej, niemniej na Twoją prośbę odpowiedź na reklamację możemy udzielić dodatkowo w inny sposób.
5. Masz możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń w formie mediacji i sądów polubownych na zasadach przewidzianych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 10.

Zasady gromadzenia i przetwarzania danych

1. Jeśli chcesz skorzystać z Vouchera, musisz podać nam, tj. AP Corp Sp. z o.o. dane osobowe oraz wyrazić zgodę na ich przetwarzanie.
2. Administratorem Twoich danych osobowych jesteśmy my.
3. Zasady przetwarzania Twoich danych osobowych wskazaliśmy w nocie informacyjnej RODO, które to dokumenty musisz zaakceptować podczas aktywacji Vouchera.

Łączną część Regulaminu stanowią następujące załączniki:

- Załącznik nr 1 – Wykaz Pakietów Usług,
- Załącznik nr 2 – Formularz Odstąpienia od umowy

Załącznik nr 1 do Regulaminu Świadczenia Usług, obowiązujących dla Umów o świadczenie Pakietów usług, zawartych z wykorzystaniem Vouchera – Wykaz Pakietów Usług

Zakres Usług		Liczba usług w okresie świadczenia usługi		
		Pakiet Usług Pomocy Prawnej	Pakiet Usług Wsparcia IT	Pakiet Usług Pomocy Prawnej & Usług Wsparcia IT
Usługi Wsparcia IT	Zdalna pomoc techniczna – online i przez telefon	-	5	3
	Audyt bezpieczeństwa komputera – online i przez telefon	-	5	-
	Stacjonarna pomoc techniczna w zakresie oprogramowania – odbiór urządzenia przez kuriera, diagnostyka urządzenia i naprawa	-	1	1
	Stacjonarna pomoc techniczna w zakresie hardware – odbiór urządzenia przez kuriera, diagnostyka urządzenia i wycena kosztów naprawy	-	1	-
	Stacjonarna pomoc techniczna w zakresie hardware – odbiór urządzenia przez kuriera, diagnostyka urządzenia i naprawa do 350,00 zł/urządzenie	-	1	-
Usługi Pomocy Prawnej	Opracowanie dokumentu przez prawnika*	5	-	3
	Pomoc prawna przez telefon lub online	5	-	3
	Pomoc prawna w zakresie życia prywatnego – wzory dokumentów	Bez limitu	-	Bez limitu
	Pomoc prawna w zakresie życia zawodowego – wzory dokumentów	Bez limitu	-	Bez limitu
	Pomoc prawna w zakresie posiadania samochodu – wzory dokumentów	Bez limitu	-	Bez limitu
Okres świadczenia usługi		12 miesięcy	12 miesięcy	12 miesięcy

*Opracowanie dokumentu przez prawnika polega na analizie dokumentu, przekazanego przez osobę, korzystającą z Vouchera.

Załącznik nr 2 do Regulaminu Świadczenia Usług, obowiązujących dla Umów o świadczenie Pakietów Usług, zawartych z wykorzystaniem Vouchera

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: AP CORP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001106867, NIP 5273113823, o kapitale zakładowym w wysokości 50 000,00 zł w całości wpłaconym, e-mail: kontakt@apcorp.pl telefon: +48 22 113 92 90.

Ja, niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi^(*)

Data wydania vouchera

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data

Celem umożliwienia identyfikacji umowy, prosimy o podanie numeru Vouchera, którego oświadczenie o odstąpieniu dotyczy.