

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

§1

Postanowienia ogólne

1. Usługodawcą jest Vertahex sp. z o.o. NIP PL8393254769, REGON 541520210, operator vertahex.com, zwaną w treści Vertahex.
2. Pisemna zgoda usługobiorcy, zwanym w treści Usługobiorcą, na warunki świadczenia usług jest podstawą do zawarcia umowy z Vertahex, zwanej w treści Umową. Usługodawca i usługobiorca zwani są w treści Stronami.
3. Vertahex może wymagać zawarcia dwustronnej umowy o zachowaniu poufności (tzn. NDA, *non-disclosure agreement*).
4. Vertahex może wymagać zawarcia dwustronnej umowy o zakazie konkurencji.
5. Vertahex podejmuje czynności w oparciu o pisemne zlecenia Usługobiorcy.
6. Vertahex prowadzi obsługę klienta w języku polskim, angielskim (certyfikowany poziom C2) i niemieckim (certyfikowany poziom C2).
 - a) Językiem Umowy i językiem stosowanym w komunikacji między Stronami jest język polski, chyba że Umowa stanowi inaczej.
 - b) Ponieważ język angielski jest standardowym językiem technologii i instrumentacji IT, produkty IT dostarczane przez Vertahex są domyślnie w języku angielskim, chyba że Umowa stanowi inaczej.
7. Vertahex oferuje Usługobiorcy bezpłatną konsultację na warunkach określonych w "Regulaminie bezpłatnej konsultacji dla podmiotów gospodarczych" opublikowanym na vertahex.com.

§2

Kanały komunikacji

1. Pierwszy kontakt między Usługobiorcą a Vertahex odbywać się będzie wyłącznie kanałami oficjalnymi.
2. Kanały Vertahex służące do kontaktu z klientami:
 - a) numer telefonu i numer Signal **+48 608 17 02 12**;
 - b) adres poczty elektronicznej **kontakt@vertahex.com**.
3. Każdy Usługobiorca ma obowiązek wskazać oficjalne kanały do komunikacji z Vertahex i tylko takimi się posługiwać.
4. Oficjalne kanały Usługobiorcy do komunikacji z Vertahex rozumiane są jako:
 - a) w przypadku, gdy Usługobiorcą jest podmiot gospodarczy:
 - 1) oficjalny numer telefonu (lub numer Signal) firmy, łatwy do weryfikacji;
 - 2) oficjalny adres poczty elektronicznej firmy, łatwy do weryfikacji;

- b) w przypadku, gdy Usługobiorcą jest osoba fizyczna:
- 1) numer telefonu (lub numer Signal), weryfikowalny na pierwszym spotkaniu;
 - 2) adres e-mail, weryfikowalny na pierwszym spotkaniu.
5. Kanały komunikacji Usługobiorców mogą zostać zmienione osobiście, po nawiązaniu współpracy z Vertahex.

§3

Warunki dostarczenia usług

1. Wszystkie prace IT Vertahex wykonuje samodzielnie.
2. Vertahex zastrzega sobie prawo do odmówienia wykonania usługi bez podania przyczyny, przed podpisaniem umowy.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do stworzenia warunków niezbędnych do wykonania zlecenia. W szczególnych wypadkach warunki zostaną określone w Umowie.
4. Vertahex może realizować Umowę w siedzibie Usługobiorcy oraz w innym miejscu wymaganym do prawidłowego wypełnienia Umowy.
5. Usługobiorca jest zobowiązany do dostarczenia pełnych informacji umożliwiających wykonanie zlecenia, w szczególnych wypadkach wymagane informacje zostaną określone w Umowie.
6. Vertahex jest zobowiązany do wykonania Usług w oparciu o zasady lojalności wobec Usługobiorcy.
7. Vertahex zrealizuje Umowę z należytą starannością, dbałością o interesy Usługobiorcy, zgodnie z zawodowymi zasadami etyki i/lub szczególnych zapisów wg NDA i zakazie konkurencji.
8. Vertahex uwzględni słuszne uwagi Usługobiorcy, co do sposobu wykonania usługi, ale nie jest nimi związany. Vertahex zawsze wybiera rozwiązania techniczne i technologiczne optymalne dla danej sytuacji.
9. Vertahex może zlecić wykonanie prac instalacyjno-elektrycznych wykwalifikowanemu podmiotowi, ale zlecenie to nie może dotyczyć prac IT, zgodnie z punktem 1 niniejszego paragrafu.

§4

Płatności

1. Wyceny poszczególnych usług dokonuje Vertahex przy zastosowaniu obiektywnych kryteriów.
2. Za wykonanie usług Vertahex pobiera wynagrodzenie ustalone w Umowie. Wynagrodzenie zostanie powiększone o podatek VAT.
3. Usługobiorca dokonuje samodzielnie zakupu sprzętu elektronicznego niezbędnego do wykonania zlecenia, zgodnie ze specyfikacją Vertahex.
4. Niezależnie od wynagrodzenia Usługobiorca pokrywa wydatki dodatkowe, przy czym każdorazowe poniesienie wymienionych wydatków zostanie uzgodnione z Usługobiorcą. W przypadku braku innych ustaleń, koszty te będą stanowić odrębną pozycję na wystawionej fakturze VAT.
5. Jeżeli w Umowie nie zostanie uregulowany sposób rozliczeń, to wynagrodzenie Vertahex będzie płatne na podstawie wystawionej faktury VAT w terminie 14 dni od jej doręczenia.
6. Vertahex wstrzyma się ze świadczeniem Usługi do momentu uiszczenia przez Usługobiorcę zaległego wynagrodzenia należnego Vertahex.

§5

Poufność treści

1. Komunikację Usługobiorcy z Vertahex należy traktować jako poufną. Przekazane informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa.

2. Do wartości pracy Vertahex, obok dostarczonych gotowych produktów, zalicza się także wiedza na poziomie eksperckim i doświadczenie (tzw. *knowhow* specyficzny dla branży). Rozwiązania Vertahex mogą być unikatowe i posiadać same w sobie wartość handlową objętą tajemnicą przedsiębiorstwa.
3. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Usługobiorca nie może kopiować, udostępniać, przekazywać osobom trzecim lub sprzedawać:
 - a) treści konsultacji udzielonych lub rozwiązań proponowanych przez Vertahex,
 - b) treści rozwiązań dostarczonych przez Vertahex w ramach realizacji Umowy.

§6

Bezpieczeństwo danych

1. Usługobiorca zobowiązany jest do stworzenia kopii zapasowej swoich danych na nośnikach danych oraz w systemach informatycznych przekazanych Vertahex. Jeżeli Usługobiorca nie będzie w stanie samodzielnie zrealizować tego zobowiązania, Vertahex może dokonać archiwizacji danych Usługobiorcy, jednak pracę tę należy traktować jako oddzielną usługę.
2. W przypadku, gdy wykonanie danej czynności przez Vertahex lub przez Usługobiorcę w oparciu o rekomendację Vertahex wiąże się z ryzykiem utraty danych, Vertahex zobowiązany jest poinformować o tym Usługobiorcę przed przystąpieniem do wykonania czynności.
3. Vertahex zobowiązuje się do realizacji zlecenia w sposób zapobiegający utracie danych Usługobiorcy.
4. Vertahex zobowiązuje się do realizacji zlecenia w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy infrastruktury Usługobiorcy. Powyższe nie dotyczy elementów infrastruktury Usługobiorcy, których wyłączenie z eksploatacji lub ograniczenie eksploatacji jest niezbędne to realizacji zlecenia.

§7

Odpowiedzialność stron

1. Vertahex nie ponosi odpowiedzialności za dane utracone przez Usługobiorcę w sytuacji, w której Usługobiorca nieodpowiednio zabezpieczył swoje dane.
2. Vertahex nie odpowiada za stan infrastruktury informatycznej należącej do Usługobiorcy oraz sposobu korzystania z tej infrastruktury przez Usługobiorcę.
3. Vertahex nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe korzystanie przez Usługobiorcę z rozwiązań dostarczonych przez Vertahex w ramach realizacji Umowy.
4. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za rzetelność przekazanych danych.
5. Vertahex posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej i prawnej.
6. Vertahex ponosi odpowiedzialność za należytą realizację zlecenia, przy czym odpowiedzialność Vertahex z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia jest ograniczona do kwoty wynagrodzenia za zlecenie.
7. Odpowiedzialność Vertahex nie obejmuje odsetek lub utraconych korzyści, czyli odpowiedzialność Vertahex obejmuje wyłącznie szkodę rzeczywistą.

§8

Postanowienia końcowe

1. Strony deklarują współpracę w celu realizacji Umowy.
2. Strony zobowiązane są do wzajemnego powiadamiania o ważnych okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy, w tym na ewentualne opóźnienia w zakresie realizacji zlecenia.
3. Powyższe nie wyłącza, ani nie ogranicza ewentualnej odpowiedzialności Stron.