Ogólne Warunki Świadczenia Usług

wersja nr 2 z dnia 9 września 2025 roku

PIRXON sp. z o.o. z siedzibą w **Gdańsku** przy **ul. Trzy Lipy 3**, wpisanej do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem **0001143282,** NIP: **957-09-94-350**, REGON: **220595000**, kapitał zakładowy w wysokości 240 000,00 PLN.

Na potrzeby niniejszego dokumentu Ogólnych Warunków Świadczenia Usług (zwanego dalej OWU), PIRXON sp. z o.o. (określana dalej jako **„PIRXON"),** i korzystający z licencji lub usług, a także nabywający produkty (określany dalej jako **„Klient"),** dalej łącznie zwani są Stronami lub każde z osobna Stroną.

Definicje

Administrator Programu - przeszkolony z obsługi użytkownik Programu odpowiedzialny za jego konfigurację i bieżące utrzymanie, uprawniony do przekazywania Zgłoszeń Serwisowych i Zapytań do PIRXON, stanowiący pierwszą linię wsparcia technicznego do Programu dla pozostałych użytkowników Klienta.

Awaria – niesprawność objawiająca się całkowitym brakiem funkcjonowania podstawowych funkcjonalności Programu, spowodowana wadami istniejącymi w kodzie Programu, uniemożliwiająca bieżące funkcjonowanie organizacji Klienta w zakresie zależnym od prawidłowego funkcjonowania Programu.

Błąd – niesprawność, spowodowana wadami istniejącymi w kodzie Programu ograniczająca funkcjonalność, nieblokująca bieżącego funkcjonowania organizacji Klienta.

Dzień Roboczy - od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

Godziny Robocze – od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze.

Licencja - umowa zawierająca warunki odpłatnego korzystania przez Klienta z Programu stanowiącego własność PIRXON.

Modyfikacja – dedykowana dla danego Klienta funkcjonalność, wykonana przez PIRXON, pozwalająca na korzystanie z Programu zgodnie z zgłoszonymi potrzebami tego Klienta. Modyfikacja implementowana jest wyłącznie w tej wersji Programu, dla której została wytworzona.

Opieka Serwisowa – usługa oferowana przez PIRXON, której warunki opisuje rozdział 7 niniejszego OWU.

Produkt - oferowane przez PIRXON do sprzedaży urządzenie lub materiał eksploatacyjny.

Program, Serwis – oprogramowanie AssetsNinja, udostępnione Klientowi zgodnie z warunkami Licencji.

Reakcja – potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego przez PIRXON przekazane zgłaszającemu dowolnym kanałem komunikacji (np. mail, telefon, system ewidencji zgłoszeń).

Rozwiązanie tymczasowe (lub Hot-Fix) – rozwiązanie umożliwiające zniwelowanie skutków Awarii lub Błędu, pozwalające na korzystanie z podstawowych funkcji Programu, nie stanowiące ostatecznego rozwiązania zgłoszonego problemu.

Siła Wyższa - zdarzenie, którego nie można było przewidzieć, które jest zewnętrzne w stosunku do Strony, na której zobowiązanie ma wpływ i któremu Strona nie mogła przeciwdziałać, działając z należytą dbałością i za które odpowiedzialności nie ponosi, w szczególności: strajk generalny, wojny,

walki wewnętrzne w danym kraju, blokada portów lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych lub wyjazdowych, trzęsienia ziemi, powodzie, epidemie i inne zdarzenia spowodowane przez siły przyrody.

Skrypt - fragmenty kodu komputerowego lub konfiguracji aplikacji stworzone przez PIRXON na potrzeby realizacji Umowy.

Strefa Klienta – strona internetowa dedykowana Klientom PIRXON do komunikacji, publikowania i pobierania kolejnych wersji aktualizacji Programu.

Umowa lub Umowy - zawarte przez Klienta i PIRXON umowa/umowy, do których ma zastosowanie niniejszy dokument OWU.

Usługi - wszelkie Usługi świadczone przez PIRXON na rzecz Klienta.

Usterka – inne drobne niesprawności Programu niebędące Awarią lub Błędem.

Użytkownik Kluczowy - przeszkolony z obsługi użytkownik Programu, uprawniony do przekazywania Zgłoszeń Serwisowych i Zapytań do PIRXON, stanowiący pierwszą linię wsparcia merytorycznego do Programu dla pozostałych użytkowników Klienta.

Wynagrodzenie - wynagrodzenie należne PIRXON za wykonanie Usług, udzielenie Licencji lub sprzedaż Produktów na rzecz Klienta.

Zamówienie – zamówienie złożone przez Klienta i zaakceptowane przez PIRXON do realizacji.

Zapytania – pytania Klienta kierowane do PIRXON, związane z obsługą Programu, dotyczące między innymi: (1) pomocy w instalacji i uruchomieniu Programu, (2) właściwej obsługi, korzystania z opcji i funkcji Programu, (3) pomocy merytorycznej dotyczącej ewidencji i inwentaryzacji majątku Klienta.

Zgłoszenie Serwisowe – działanie ze strony Klienta mające na celu powiadomienie PIRXON o zaistniałej Awarii, Błędzie, Usterce lub Zapytaniu związanym z eksploatacją Programu.

1. Zasady stosowania Ogólnych Warunków Świadczenia Usług

1.1 O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie, wszelkie oferty, Zamówienia, świadczone przez PIRXON Usługi oraz wszelkie powstałe w ich wyniku stosunki umowne podlegają niniejszym Ogólnym Warunkom Świadczenia Usług i stanowią ogólne warunki świadczenia Usług przez PIRXON, na rzecz Klientów (zwane dalej: „Usługi").

1.2 OWU wiążą Klientów i definitywnie określają zasady współpracy bez względu na to, czy:
   a) Klient stosuje własne ogólne warunki zakupu, ogólne warunki współpracy czy inne wzorce umowne, z wyjątkiem tych wzorów umów Klienta, których zastosowanie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub;
   b) zostały wcześniej dokonane inne ustalenia między Stronami, bez względu na ich formę, dotyczące przedmiotu OWU, chyba że z ich treści wynika wyraźnie co innego.

1.3 W przypadku, gdy warunki Umów w stosunku do niektórych Klientów określone są bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, niniejsze OWU ma zastosowanie w takim zakresie, w jakim warunki tych Umów nie są określone przepisami lub przepisy dopuszczają inne ich ukształtowanie.

1.4 W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami zawartej przez Klienta i PIRXON Umowy, a postanowieniami OWU, postanowienia Umowy mają moc nadrzędną.

1.5 Jeżeli jakiekolwiek postanowienie niniejszych OWU lub w zawartej na ich podstawie Umowy okaże się z jakichkolwiek przyczyn nieważne lub niewykonalne, pozostaje to bez wpływu na ważność pozostałych postanowień OWU i/lub Umowy. Strony zobowiązują się w takim wypadku do takiego ułożenia swoich spraw i interesów oraz do współpracy z drugą Stroną umowy, aby cele określone w OWU i zawartej na ich podstawie Umowie zrealizować w inny, zgodny z prawem i możliwy do wykonania sposób zbliżony do pierwotnej woli Stron. Dotyczy to także przypadków istnienia luk w OWU lub w Umowie.

1.6 Klient ma obowiązek korzystania z Usług świadczonych przez PIRXON, Licencji oraz zakupionych Produktów zgodnie z prawem, wyłącznie do spraw związanych z prowadzoną działalnością (gospodarczą, użyteczności publicznej) oraz z wyłączeniem osób trzecich, niebędących jego pracownikami lub współpracownikami, którymi posługuje się w celu prowadzenia tej działalności.

2. Umowa, Zamówienie, oferta

2.1. PIRXON świadczy Usługi na podstawie Umowy lub Zamówienia przekazanego PIRXON w sposób określony niżej w pkt. 2.3, lub na podstawie wyraźnie zaakceptowanej przez Klienta oferty PIRXON. W przypadku przekazywania poprzez pocztę elektroniczną wszelkich ofert, Zamówień, ich zmian oraz oświadczeń woli i wiedzy ich dotyczących, Klient oświadcza, iż wszelkie oświadczenia pochodzące ze skrzynki poczty elektronicznej jego przedstawiciela należy uznawać za pochodzące od Klienta.

2.2. Zmiana lub odstąpienie od przyjętego Zamówienia może nastąpić w formie pisemnej lub dokumentowej za wyraźną zgodą obu Stron, która zostanie przekazana drogą elektroniczną wykorzystywaną przez Strony w związku z danym Zamówieniem, Umową lub ofertą PIRXON dla Klienta.

2.3. Zamówienia, oświadczenia o odmowie ich przyjęcia lub o ich modyfikacji przyjmowane są wyłącznie na adres pocztowy lub adresy poczty elektronicznej wskazane na stronach internetowych PIRXON: www.pirxon.com lub www.assets.ninja

2.4. Zamówienie uważa się za przyjęte, jeśli PIRXON po otrzymaniu Zamówienia nie zawiadomi Klienta, drogą elektroniczną wykorzystywaną w związku z danym Zamówieniem, w ciągu 7 dni od dnia jego uzyskania, o odmowie przyjęcia lub o modyfikacji Zamówienia. Klient może zażądać od PIRXON potwierdzenia daty otrzymania Zamówienia w terminie 14 dni od dnia jego doręczenia PIRXON pod warunkiem okazania dowodu nadania. W przypadku modyfikacji Zamówienia przez PIRXON, Zamówienie uważane jest za przyjęte w przypadku uzgodnienia przez obie Strony wszystkich jego warunków w formie elektronicznej, którą Strony wykorzystywały w celu prowadzenia negocjacji dotyczących danego Zamówienia.

2.5. Przez złożenie Zamówienia/podpisanie Umowy/przyjęcie oferty Klient oświadcza, że zapoznał się i akceptuje niniejsze OWU.

2.6. Wszelkie zobowiązania Stron powstają z chwilą przyjęcia Zamówienia, podpisania Umowy, zaakceptowania oferty lub rozpoczęcia realizacji usługi przez PIRXON.

3. Licencja - Ogólne warunki

3.1. W przypadku zakupu przez Klienta Licencji, PIRXON, pod warunkiem zapłaty Wynagrodzenia, udzieli Klientowi licencji do korzystania z Programu/-ów. Udzielenie licencji odbywa się na zasadach określonych w Licencji.

3.2. Warunkiem przystąpienia przez Klienta do korzystania z Programu/-ów jest zaakceptowanie warunków Licencji, które następuje z dniem podpisania Umowy lub wydania Programu przez PIRXON.

3.3. W przypadku rozwiązania umowy Licencji przez PIRXON z przyczyn nie leżących po jego stronie, z dniem wygaśnięcia Licencji, rozwiązują się także Umowy o świadczenie Usług. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym zapłacone PIRXON Wynagrodzenie za Licencję oraz za niewykorzystany okres realizacji Usług nie podlega zwrotowi na rzecz Klienta.

4. Analiza przedwdrożeniowa - Ogólne warunki świadczenia analizy przedwdrożeniowej

W ramach usługi analizy przedwdrożeniowej PIRXON wykonana na rzecz Klienta następujące czynności:

i. określenie niezbędnych do realizacji Umowy udokumentowanych i przekazanych dla PIRXON wymagań Klienta;
ii. określenie wymagań technicznych dla środowiska produkcyjnego (serwery, stanowiska robocze, urządzenia peryferyjne, urządzenia mobilne, systemy operacyjne) oraz testowego;
iii. określenie przypadków testowych, zasad i okresu testów akceptacyjnych;
iv. ustalenie obiektywnych i mierzalnych kryteriów uznania, iż Program prawidłowo realizuje określone funkcjonalności.

5. Wdrożenie Programu

5.1. Ogólne warunki wdrożenia Programu

5.1.1. W ramach usługi wdrożenia Programu PIRXON wykonana na rzecz Klienta następujące czynności:

i. instalację, konfigurację i uruchomienie Programu w środowisku testowym i produkcyjnym;
ii. szkolenie Użytkowników Kluczowych i Administratora Programu po stronie Klienta;
iii. szkolenie dla pozostałych użytkowników Programu;
iv. przekazanie Klientowi dokumentacji.

5.1.2. Wdrożenie Programu realizowane będzie zgodnie z autorską metodyką PIRXON.

i. szczegółowe zasady oraz aktualne terminy realizacji Usług wdrożeniowych zawarte będą w planie projektu;
ii. wykonanie usługi wdrożenia Programu następować będzie zgodnie z harmonogramem ustalonym przez Strony;
iii. po uruchomieniu Programu i przeszkoleniu użytkowników Klient zobowiązany jest do przeprowadzenia testów akceptacyjnych w ciągu 3 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia gotowości przez PIRXON;
iv. wszelkie zmiany do pierwotnego zakresu projektu będą wymagały akceptacji obu Stron Umowy w formie pisemnej lub dokumentowej.

5.2. Modyfikacja Programu

5.2.1. Modyfikacja Programu jest dziełem wykonanym zgodnie z odrębnymi ustaleniami Stron dokonanymi w formie pisemnej lub dokumentowej.

5.2.2. Kod modyfikacji wytworzony w ramach modyfikacji Programu pozostaje własnością PIRXON, a Klient nie będzie żądał dla siebie lub osób trzecich żadnego prawa, tytułu, udziału lub licencji do żadnych praw własności intelektualnej powstałej w wyniku realizacji modyfikacji.

5.2.3. Klient uzyskuje Licencję do wytworzonej modyfikacji na takiej samej zasadzie jak do Programu.

5.2.4. Modyfikacje Programu będą wykonane przez PIRXON z należytą starannością wymaganą od podmiotu zawodowo trudniącego się działalnością informatyczną, najwyższymi standardami obowiązującymi w tej branży oraz zgodnie z postanowieniami niniejszego OWU.

6. Szkolenie użytkowników

6.1. Szkolenie dla użytkowników Programu realizowane jest w grupach nie przekraczających 10 osób.

6.2. W ramach usługi szkolenia Klient wskaże maksymalnie 4 osoby pełniące funkcje Użytkownika Kluczowego i/lub Administratora Programu, a PIRXON przeszkoli je w zakresie prawidłowego korzystania z Programu.

6.3. PIRXON zobowiązany jest:
- i. uzgodnić z Klientem harmonogram szkolenia;
- ii. zapewnić trenera;
- iii. zapewnić materiały szkoleniowe dla użytkowników;
- iv. dokonać przeszkolenia z należytą starannością, w oparciu o przygotowane materiały szkoleniowe.

6.4. Klient zobowiązany jest:
- i. określić listę osób, które będą uczestniczyły w szkoleniu;
- ii. zapewnić infrastrukturę i warunki techniczne umożliwiające sprawne przeprowadzenie szkolenia

7. Opieka Serwisowa

7.1. Opieka Serwisowa STANDARD

7.1.1 Usługa Opieki Serwisowej STANDARD dla Klienta, posiadającego ważną Licencję na wspieraną przez PIRXON wersję Programu, obejmuje:
- a) dostęp do Strefy Klienta utrzymywanej przez PIRXON na rzecz Klientów, który umożliwia:
  - i. dostęp do formularza zgłoszeń Zapytań,
  - ii. pobieranie aktualnej wersji oprogramowania,
  - iii. pobieranie aktualnego podręcznika użytkownika,
  - iv. pobieranie aktualnego klucza licencji,
- b) dostęp do wybranych funkcji systemu ewidencji zgłoszeń, używanego przez PIRXON do zarządzania Zgłoszeniami Serwisowymi,
- c) udzielanie odpowiedzi na Zapytania Klienta kierowane przez dowolny kanał komunikacji (np. mail, telefon, system ewidencji zgłoszeń),
- d) dostęp do podwersji w zakresie zakupionej głównej wersji Programu,
- e) usuwanie nieprawidłowości i błędów w funkcjonowaniu Programu w określonym czasie zgodnie z wybranym poziomem Opieki Serwisowej, stosownie do informacji zawartych w Zgłoszeniach Serwisowych,
- f) dostęp do Service Pack-ów do wspieranych wersji Programu,
- g) doradztwo w zakresie rozbudowy posiadanej konfiguracji Programu oraz jego współpracy z innymi programami i sprzętem, pod warunkiem, że Klient udostępni wszelkie informacje niezbędne dla konsultanta PIRXON na temat innych programów i sprzętu oraz technologii przez nie wykorzystywanych,
- h) w ramach świadczonej usługi kontakt z serwisem realizowany przez 1 Użytkownika Kluczowego i 1 Administratora Programu.

7.1.2 PIRXON podejmie wszelkie rozsądnie dostępne działania, aby termin udzielenia odpowiedzi na zadane zgodnie z pkt. 7.1.1 ppkt c) Zapytania był możliwie jak najkrótszy. Odpowiedzi na Zapytania kierowane drogą telefoniczną będą, w miarę możliwości, udzielane podczas ich zgłaszania.

7.1.3 PIRXON nie jest zobowiązany do udzielania pomocy określonej w pkt. 7.1.1 ppkt c) w łącznym wymiarze czasu przekraczającym 2 godziny miesięcznie. PIRXON prowadzi wykaz czasu przeznaczonego w celu udzielania pomocy określonej w pkt. 7.1.1 ppkt c). Niewykorzystane

godziny w danym miesiącu nie przechodzą na kolejne miesiące świadczenia Usługi. W przypadku konieczności udzielania pomocy w większym wymiarze czasu Strony określą odrębnie drogą elektroniczną w formie dokumentowej lub pisemnej warunki oraz wynagrodzenie należne za wykonanie tych dodatkowych usług.

7.1.4 PIRXON dołoży wszelkich starań, aby Program był dostosowany do potrzeb rynkowych i wymagań prawa, odnoszących się do informacji zawartych w Programie.

7.1.5 W ramach Usługi Opieki Serwisowej STANDARD dostępne są dwa poziomy, charakteryzujące się następującymi czasami Reakcji i naprawy:

	Poziom I		Poziom II	
Niesprawność	Reakcja	Naprawa	Reakcja	Naprawa
Awaria	8h	7d	6h	4d
Błąd	10h	10d	8h	6d
Usterka	12h	14d	10h	10d

Oznaczenia użyte w tabeli:

h – Godziny Robocze

d - Dni Robocze

7.1.6 Naprawa błędów Programu może być zrealizowana z wykorzystaniem: (1) kolejnej Wersji Głównej Programu, (2) podwersji lub (3) pakietu poprawek Service Pack. Naprawa ta ma charakter naprawy docelowej, która może być udostępniona klientom użytkującym Program.

7.1.7 W przypadku, gdy naprawa zgłoszonego problemu jest niemożliwa w czasie zadeklarowanym w tabeli powyżej, na czas naprawy PIRXON zaproponuje Klientowi Rozwiązanie tymczasowe (lub Hot-Fix), z wykorzystaniem narzędzi alternatywnych, co będzie traktowane jako rozwiązanie problemu i będzie stanowiło podstawę zamknięcia Zgłoszenia Serwisowego Klienta.

7.1.8 Naprawa błędów Modyfikacji lub Skryptu dla odpowiadającej im wersji Programu Klienta, odbywa się na takich samych zasadach, jak usuwanie błędów Programu. Dostosowanie Modyfikacji lub Skryptu do nowej wersji Programu Klienta (względem wersji, dla której była wytworzona) jest realizowane na zasadach odrębnie określonych przez Strony.

7.1.9 Klient wybiera poziom Obsługi Serwisowej podczas składania Zamówienia, akceptowania oferty lub podpisywania Umowy.

7.2. Opieka Serwisowa PREMIUM

7.2.1 Usługa Opieki Serwisowej PREMIUM dla Klienta, posiadającego ważną Licencję na wspieraną wersję Programu, zawiera cały zakres Opieki Serwisowej STANDARD opisanej w pkt. 7.1. oraz dodatkowo obejmuje:

a) Na wniosek Klienta, wykonywanie drobnych prac serwisowych, polegających na:
   i. wsparciu przy aktualizacji wersji Programu u Klienta poprzez zdalny dostęp,
   ii. wsparciu przy usuwaniu problemów wynikłych z działania Klienta (rozwiązywanie problemów z bazą danych, przywracanie danych po Awarii lub niezamierzonym usunięciu z kopii zapasowej Klienta),
   iii. wsparciu przy wykonywaniu kopii zapasowej w miejscu wskazanym przez Klienta, poprzez zdalny dostęp i na prośbę Klienta,
   iv. wprowadzaniu zmian w konfiguracji Programu poprzez zdalny dostęp;

b) Na wniosek Klienta, przeprowadzenie w roku zdalnych szkoleń, dla maksymalnie 5 użytkowników Programu, w łącznym wymiarze nie przekraczającym 5h, w uzgodnionym przez Strony terminie;

c) W ramach świadczonej usługi kontakt z serwisem realizowany przez 3 Użytkowników Kluczowych i 1 Administratora Programu;
d) możliwość wykorzystywania dodatkowej instancji testowej w ramach posiadanej licencji.

7.2.2. Klient zapewni na własny koszt określone warunki techniczne konieczne do realizacji Usługi, w tym zdalny dostęp do komputerów (serwerów) oraz współpracę osób przeszkolonych przez PIRXON bez względu na okres wykonywania Usługi.

7.2.3. PIRXON podejmie wszelkie rozsądnie dostępne działania, aby termin udzielenia odpowiedzi na zadane zgodnie z pkt. 7.1.1 ppkt c) Zapytania był możliwie jak najkrótszy. Odpowiedzi na Zapytania kierowane drogą telefoniczną będą, w miarę możliwości, udzielane podczas ich zgłaszania.

7.2.4. PIRXON nie jest zobowiązany do udzielania pomocy określonej w pkt. 7.1.1 ppkt c) w łącznym wymiarze czasu przekraczającym 2 godziny miesięcznie. PIRXON prowadzi wykaz czasu przeznaczonego w celu udzielania pomocy określonej w pkt. 7.1.1 ppkt c). Niewykorzystane godziny w danym miesiącu nie przechodzą na kolejne miesiące świadczenia Usługi. W przypadku konieczności udzielania Pomocy w większym wymiarze czasu Strony określą odrębnie drogą elektroniczną w formie dokumentowej lub pisemnej warunki oraz wynagrodzenie należne za wykonanie tych dodatkowych usług.

7.2.5. PIRXON nie jest zobowiązany do udzielania pomocy określonej w pkt. 7.2.1 ppkt a) w łącznym wymiarze czasu przekraczającym 3 godziny miesięcznie. PIRXON prowadzi wykaz czasu przeznaczonego w celu udzielania pomocy określonej w pkt. 7.2.1 ppkt a). Niewykorzystane godziny w danym miesiącu nie przechodzą na kolejne miesiące świadczenia Usługi. W przypadku konieczności udzielania Pomocy w większym wymiarze czasu Strony określą odrębnie drogą elektroniczną lub w formie pisemnej warunki oraz wynagrodzenie należne za wykonanie tych dodatkowych usług.

7.2.6. Usługa wykonywana jest zdalnie i nie obejmuje realizacji działań nią objętych w miejscu instalacji lub wykorzystywania Programu. Na wniosek Klienta Strony mogą określić odrębnie drogą elektroniczną w formie dokumentowej lub pisemnej warunki oraz wynagrodzenie należne za wykonanie takiej dodatkowej usługi.

7.2.7. W ramach Usługi Opieki Serwisowej PREMIUM dostępne są dwa poziomy, charakteryzujące się następującymi czasami Reakcji i naprawy:

	Poziom I		Poziom II	
Niesprawność	Reakcja	Naprawa	Reakcja	Naprawa
Awaria	4h	4d	2h	2d
Błąd	6h	7d	4h	5d
Usterka	8h	12d	6h	8d

Oznaczenia użyte w tabeli:

h – Godziny Robocze

d – Dni Robocze

7.2.8. Naprawa błędów Programu odbywa się zgodnie z zasadami opisanymi w pkt 7.1.6, 7.1.7 i 7.1.8.

7.2.9. Klient wybiera poziom Opieki Serwisowej podczas składania Zamówienia, akceptowania oferty lub podpisywania Umowy.

7.3. Szczegółowe warunki świadczenia Opieki Serwisowej

7.3.1 Opieka Serwisowa świadczona jest przez PIRXON przez okres i za Wynagrodzeniem określonym w Umowie, Zamówieniu lub ofercie.

7.3.2. PIRXON nie przyjmuje zamówień na świadczenie Opieki Serwisowej dla danej Wersji Programu po upływie 12 (dwunastu) miesięcy od daty wydania kolejnej Wersji Programu.

7.3.3. PIRXON będzie przyjmować Zgłoszenia Serwisowe i Zapytania oraz rozwiązywać je i przekazywać na nie odpowiedzi do Klienta w Dni Robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 pocztą elektroniczną na adres: pomoc@pirxon.com i pod numerem telefonu wskazanym w Programie lub na stronie internetowej PIRXON.

7.3.4. Jako nieprawidłowości w działaniu Programu traktuje się działanie Programu stanowiące Awarię, Błąd lub Usterkę.

7.3.5. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika nieprawidłowości w działaniu Programu, PIRXON zobowiązuje się podjąć działania w czasie określonym przez wybrany poziom Opieki Serwisowej.

7.3.6. Klient zobowiązuje się do zapewnienia zasobów oraz informacji niezbędnych do realizacji Zgłoszenia Serwisowego przez PIRXON, w szczególności do zapewnienia:
a) warunków technicznych umożliwiających zestawienie połączenia zdalnego do wszystkich serwerów oraz stacji roboczych, na których zainstalowany jest Program;
b) dostępu do systemów zintegrowanych z Programem lub wykorzystywanych przez Program;
c) współpracy osób przeszkolonych przez PIRXON.

7.3.7. Warunki techniczne i organizacyjne realizacji zdalnych usług wsparcia technicznego będą uzgadniane z Klientem przed ich rozpoczęciem i będą realizowane zgodnie z jego polityką bezpieczeństwa. Klient umożliwi PIRXON dostęp do Programu, wyłącznie na czas rozwiązania problemu.

7.3.8. Klient wyraża zgodę na gromadzenie przez PIRXON informacji technicznych, niezbędnych do diagnostyki zgłoszonych błędów, określania sposobu działania i stopnia wykorzystania Programu.

7.3.9. Usługa Opieki Serwisowej jest świadczona tylko dla Klientów posiadających ważną licencję na Program. W przypadku, gdy w trakcie realizacji usługi Opieki Serwisowej okaże się, że Program jest używany niezgodnie z warunkami licencji lub licencja wygasła, PIRXON ma prawo obciążyć Klienta kosztami realizacji prac zgodnie z cennikiem PIRXON.

7.3.10. Zakres Opieki Serwisowej nie obejmuje przypadków:
a) błędów Programu spowodowanych wadami lub nienależytą wydajnością sprzętu;
b) błędów Programu spowodowanych jego użytkowaniem niezgodnym z dokumentacją;
c) ingerencji w Program lub jego bazę danych przez osoby nieupoważnione przez PIRXON;
d) nieprawidłowego działania innego oprogramowania komputerowego, w szczególności: systemu operacyjnego, systemu antywirusowego, systemu zarządzania bazą danych;
e) błędów spowodowanych poprzez „złośliwe" oprogramowanie, wirusy lub nieuprawnione działania osób trzecich, w tym w szczególności na ataki hackerskie i inne działania przestępcze.

8. Sprzedaż Produktów

8.1. W przypadku zakupu przez Klienta Produktów znajdujących się w ofercie, PIRXON, pod warunkiem zapłaty Wynagrodzenia, przeniesie na rzecz Klienta własność Produktów wskazanych przez Strony w Umowie lub Zamówieniu.

8.2. Przed dokonaniem przekazania Produktu PIRXON określi rodzaj opakowania i transportu właściwy ze względu na rodzaj Produktu, który wiąże Klienta bez względu na to, która ze Stron organizuje i opłaca jego transport.

8.3. Bez względu na ustalone warunki dostawy za wydanie Produktu uważa się wydanie Produktu Klientowi bezpośrednio lub pierwszemu przewoźnikowi.

8.4. PIRXON wydaje Produkt wraz z opakowaniem, instrukcją, gwarancją (jeśli dotyczy) oraz innymi dokumentami i rzeczami otrzymanymi od dystrybutora lub producenta Produktu.

8.5. Jeśli ma to zastosowanie do danego Produktu, gwarancja na Produkt udzielana jest bezpośrednio przez dystrybutora lub jego producenta, PIRXON nie udziela Klientowi dodatkowej gwarancji na Produkt ani nie realizuje obowiązków gwarancyjnych w imieniu producenta ani dystrybutora.

8.6. W granicach dopuszczonych przepisami obowiązującego prawa, uprawnienia Klienta z tytułu rękojmi za wady Produktów ulegają wyłączeniu.

8.7. Klient zobowiązany jest potwierdzić otrzymanie Produktu niezwłocznie po jego otrzymaniu oraz wskazać istnienie ewentualnych widocznych uszkodzeń lub braków ilościowych. Potwierdzenie następuje w formie odrębnego pisemnego protokołu lub na liście przewozowym, w zależności od tego, jaki dokument został mu przy dostawie dostarczony. Niedokonanie przez Klienta zastrzeżeń na liście przewozowym powoduje utratę roszczeń w stosunku do przewoźnika, obciąża Klienta i uniemożliwia wywodzenie z tego tytułu jakichkolwiek roszczeń względem PIRXON.

9. Wynagrodzenie

9.1 W rozumieniu OWU za Wynagrodzenie uważa się wynagrodzenie za świadczenie Usług i inne należności związane z realizacją oferty, wykonaniem Zamówienia lub Umowy przez PIRXON na rzecz Klienta.

9.2 Faktura VAT zostanie wystawiona najpóźniej w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia określonego jako dzień odpowiednio: udzielenia Licencji, dokonania sprzedaży lub wykonania Usługi. W przypadku usług świadczonych w sposób ciągły dzień wykonania Usługi ustala się na pierwszy dzień każdego okresu rozliczeniowego.

9.3 Termin płatności Wynagrodzenia wynosi 14 dni, chyba że Umowa, Zamówienie lub oferta określiły inny termin.

9.4 Płatność uważana jest za dokonaną w chwili uznania rachunku bankowego PIRXON określonego na fakturze VAT.

9.5 W przypadku opóźnień w płatnościach PIRXON zastrzega sobie:
a) prawo do zaliczania wszelkich wpłat najpierw na poczet najdalej wymagalnych odsetek, następnie najdalej zaległego Wynagrodzenia;
b) prawo do zawieszenia świadczenia Usług, których Wynagrodzenie nie zostało terminowo uiszczone.

9.6 Wszelkie kompensaty i potrącenia z należnym Wynagrodzeniem wymagają uprzedniej pisemnej zgody PIRXON.

10. Obowiązki Stron

10.1. Niezależnie od praw i obowiązków nałożonych w innej części OWU Klient:
a) jest zobowiązany współdziałać z PIRXON celem prawidłowej realizacji Zamówienia lub Umowy, w szczególności dokonywać czynności zaleconych przez PIRXON w wyznaczonym czasie, udzielać PIRXON wszelkich informacji oraz dokumentacji wymaganych do prawidłowego wykonywania przez PIRXON obowiązków umownych oraz zapewnić

środowisko i infrastrukturę potrzebną do realizacji Usług, w tym wszelkie niezbędne uprawnienia, włączając zdalny dostęp do komputerów (serwerów) Klienta;

b) jest zobowiązany wyznaczyć osobę lub osoby odpowiedzialne za realizację Usług po jego stronie, w tym osoby wyznaczone do kontaktu, współpracy z PIRXON oraz uprawnione do odbierania oświadczeń woli PIRXON, jak również niezwłocznie zawiadamiać PIRXON o jakichkolwiek zmianach tych osób lub ich danych kontaktowych;
c) jest zobowiązany do terminowej płatności wynagrodzenia dla PIRXON;
d) jest zobowiązany zapewnić możliwość dostępu PIRXON do stacji roboczych i serwerów w celu wdrożenia i serwisu.

10.2. Niezależnie od praw i obowiązków nałożonych w innej części OWU PIRXON:
a) jest zobowiązany współdziałać z Klientem celem prawidłowej realizacji postanowień Umowy lub Zamówienia;
b) jest zobowiązany do wykonywania Umowy lub Zamówienia terminowo, prawidłowo pod względem merytorycznym oraz technicznym, dochowując staranności wymaganej w tym zakresie od profesjonalisty;
c) może na własny rachunek, bez konieczności uzyskiwania uprzedniej zgody Klienta, zlecić wykonanie części lub całości Usług lub sprzedaży Produktów osobie trzeciej, na podstawie procedur PIRXON i zgodnie z przekazanymi wskazówkami. Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym za niedotrzymanie terminów określonych w Umowie przez te osoby trzecie, PIRXON odpowiada wobec Klienta jak za własne działania, z wyłączeniem odpowiedzialności, którą bezpośrednio ponosi ta osoba trzecia w oparciu o odpowiednie przepisy obowiązującego prawa polskiego.

11. Prawa autorskie

11.1. Programy są licencjonowane, a nie sprzedawane. PIRXON i pozostali licencjodawcy zachowują wszystkie prawa, tytuły i udziały do i w Programach oraz wszystkich utworach zależnych, łącznie ze wszystkimi prawami własności intelektualnej do nich.

11.2. PIRXON w ramach Wynagrodzenia i pod warunkiem jego zapłaty, udziela Klientowi odpłatnej, niepełnej, nieprzenaszalnej oraz niewyłącznej Licencji na korzystanie z:
I. Dokumentacji oraz Skryptów, na następujących polach eksploatacji:
a) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania tej dokumentacji niezbędne jest jej zwielokrotnienie;
b) zwielokrotnianie i utrwalanie egzemplarzy dowolną techniką, w tym techniką cyfrową, drukarską, fotograficzną, w dowolnych konfiguracjach wielkościowych i ilościowych;
c) dokonywanie zmian całości lub części lub ich egzemplarzy, tłumaczenia na inne języki, w tym informatyczne i adaptacje;
d) swobodne używanie i korzystanie z całości oraz ich fragmentów.

II. Materiałów szkoleniowych na następujących polach eksploatacji:
a) wprowadzanie i zapisywanie w pamięci komputerów;
b) odtwarzanie i wyświetlanie;
c) przechowywanie;
d) sporządzanie kopii zapasowej;
e) kopiowanie na potrzeby szkoleń pracowników Klienta.

11.3. PIRXON nie udziela żadnej licencji, prawa ani udziału: w logo, znakach produktowych, znakach usługowych lub nazwach handlowych PIRXON i innych licencjodawców. Klient nie będzie usuwał żadnych informacji lub oznaczeń dotyczących praw autorskich, znaku produktowego lub innych praw własności intelektualnej umieszczonych na dostarczonym Programie lub Produkcie.

11.4. Klient potwierdza i zgadza się, że PIRXON obecnie lub w przyszłości może konsultować, dokonywać rewizji, opracowywać dla siebie lub zlecać opracowanie dla osób trzecich technologii lub Produktów, które mają lub mogą mieć funkcjonalności, koncepcje lub projekty podobne do sposobu lub celu, w jakim zastosował Program, Skrypt lub Produkt. Żadne postanowienie

niniejszego OWU nie ograniczają praw PIRXON do rozpoczęcia lub kontynuowania opracowywania lub dystrybucji takich technologii lub Produktów.

12. Odpowiedzialność

12.1. PIRXON oświadcza, że nie ponosi odpowiedzialności:

a) za żadne szkody i straty powstałe z powodu: użycia Programu, jego niemożności użycia lub błędnego działania, jak również jakości danych (w tym danych słownikowych) użytych przez Klienta w Programie,

b) w związku z niewłaściwym użyciem Programu przez Klienta oraz nieprawidłowym funkcjonowaniem sprzętu komputerowego, systemu operacyjnego czy też systemu łączności wykorzystywanych do pracy z Programem,

c) za żadne czynności związane z wykonywaniem Usług przez jakikolwiek inny podmiot niż jego personel i/lub autoryzowani podwykonawcy. Postanowienie to dotyczy również efektów tych czynności,

d) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w takim zakresie, w jakim wynika to z zaistnienia Siły Wyższej lub z nienależytego wykonywania zobowiązań przez Klienta, lub braku współpracy ze strony Klienta,

e) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w takim zakresie, w jakim wynika to z ograniczeń technicznych lub prawnych, na które nie ma wpływu, w szczególności za zakres i możliwość świadczenia zdalnych usług serwisowych zależnych od jakości kanałów komunikacyjnych zależnych od usługodawców zewnętrznych (np. usług telekomunikacyjnych i połączeń internetowych).

12.2. PIRXON ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klientów wyłącznie za szkody rzeczywiste wyrządzone swoim zawinionym działaniem lub zaniechaniem.

12.3. Zaspokojenie wszelkich roszczeń Klienta z tytułu niewłaściwego funkcjonowania Produktu, Programu lub Skryptu następuje wyłącznie w formie udzielonej odpowiednio: gwarancji producenta na Produkt lub usługi Opieki Serwisowej na: Program, Skrypt i Modyfikację, o ile Klient dokonał zakupu usługi Opieki Serwisowej.

12.4. Wszelka odpowiedzialność PIRXON na podstawie niniejszych OWU ograniczona jest do wysokości Wynagrodzenia faktycznie otrzymanego przez PIRXON od Klienta. W przypadku usług Opieki Serwisowej odpowiedzialność PIRXON ograniczona jest do wysokości Wynagrodzenia faktycznie otrzymanego od Klienta w okresie od dnia złożenia Zamówienia/przyjęcia oferty/ podpisania Umowy do dnia powstania szkody. Kwota ta nie może jednak przekroczyć 12 – krotności jednomiesięcznego Wynagrodzenia PIRXON.

12.5. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w takim zakresie, w jakim wynika to z zaistnienia Siły Wyższej.

12.6. Klient nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w takim zakresie, w jakim wynika to wyłącznie z nienależytego wykonywania zobowiązań przez PIRXON, lub braku współpracy ze strony PIRXON.

12.7. Powyższe postanowienia nie ograniczają odpowiedzialności żadnej ze Stron za szkody wywołane umyślnie oraz nie ograniczają odpowiedzialności określonej przez inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

12.8. Klient jest zobowiązany do zapewnienia odpowiednich, adekwatnych do zagrożeń zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych systemu, w którego skład wchodzi Program i sprzęt komputerowy w tym, w szczególności zabezpieczenia poufności haseł dostępu. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za konsekwencje braku dostępu do Programu w wyniku utraty hasła. Zatrzymanie pracy Programu lub sprzętu spowodowane brakiem uprawnień nie jest problemem związanym z funkcjonowaniem sprzętu lub Programu.

12.9. W przypadku opóźnień w realizacji Usług wynikających z nierealizowania przez Klienta obowiązków wskazanych w OWU, po uprzednim ustaleniu przez Strony terminy realizacji Usług mogą zostać przesunięte co najmniej o okres odpowiadający opóźnieniu Klienta.

13. Ograniczenie i zawieszenie świadczenia Usług przez PIRXON

13.1. PIRXON może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług wyłącznie w poniższych przypadkach:
- a) opóźnienia w zapłacie Wynagrodzenia,
- b) dokonywania jakichkolwiek operacji związanych z Programem niezgodnie z postanowieniami Umowy, Zamówienia lub Oferty, w tym w szczególności eksploatacji Programu bez Licencji lub niezgodnie z udzieloną Licencją,
- c) zmiany miejsca eksploatacji Programu na miejsce, w którym PIRXON nie świadczy zamówionych Usług lub w którym świadczenie Usług jest niedozwolone lub musi zostać poprzedzone spełnieniem dodatkowych wymogów prawno-technicznych,
- d) gdy realizacja Usługi wiąże się z możliwością wystąpienia szkód w mieniu Klienta, chyba że Klient wiedząc o możliwości wystąpienia takich szkód godzi się na wykonanie Usług,
- e) Klient odmówi zainstalowania dostępnych w Strefie Klienta Podwersji i odpowiadających im Service Pack'ów Programu,
- f) wystąpienia Siły Wyższej uniemożliwiającej świadczenie usług.

13.2. Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usług następuje na okres odpowiadający przeszkodom w ich świadczeniu (wymienionych w ust. 13.1), z wyjątkiem opóźnienia w zapłacie Wynagrodzenia. W sytuacji opisanej w ust. 13.1. pkt a) przywrócenie świadczenia Usług w przypadku opóźnienia zapłaty przekraczającego 30 dni, następuje po upływie 30 dni od zapłaty tego Wynagrodzenia, co nie wydłuża okresu rozliczeniowego.

14. Poufność

14.1. W czasie obowiązywania niniejszych OWU oraz przez okres 5 lat po ich zakończeniu każda ze Stron zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji poufnych dotyczących drugiej Strony otrzymanych lub pozyskanych w toku realizacji Umowy.

14.2. Obowiązek zachowania w tajemnicy Informacji poufnych nie dotyczy ujawnienia informacji:
- a) pracownikom Strony, współpracownikom, agentom i podwykonawcom, którzy są zaangażowani w wykorzystanie Programu lub świadczenie Usług, jeżeli ta wiedza jest im niezbędna do wykonywania obowiązków służbowych z poszanowaniem warunków niniejszej Umowy;
- b) audytorom Strony, organom podatkowym i innym osobom lub podmiotom prawnie umocowanym do przeprowadzania kontroli działalności Strony - wyłącznie w zakresie wykonywanych obowiązków służbowych,

pod warunkiem zapewnienia, że te osoby i podmioty są świadome, że ujawniane informacje są informacjami poufnymi oraz ujawnienie jakiejkolwiek części tych Informacji, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych przez prawo, spowodować może powstanie odpowiedzialności odszkodowawczej Strony wobec drugiej Strony, której dane są ujawniane. Strony zobowiązują się podjąć wszelkie niezbędne kroki dla zapewnienia zachowania w tajemnicy Informacji poufnych przez osoby mające do nich dostęp. Strona w zakresie obowiązku zachowania w tajemnicy Informacji poufnych odpowiada za wszystkie działania i zaniechania osób, o których mowa powyżej, jak za swoje własne.

15. Powierzenie przetwarzania danych osobowych

15.1. PIRXON zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych Klienta na warunkach określonych w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz w odpowiednich przepisach prawa, w tym w szczególności w ustawie o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (Dz.U. z 2018 r., poz. 1000 z późn. zm.) oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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: Rozporządzenie lub RODO).

15.2. W przypadku, jeśli w ramach sprzedaży Produktów, realizacji Usług lub Licencji, doszłoby do powierzenia przetwarzania danych osobowych, Strony zobowiązują się do zawarcia odrębnej Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych.

16. Postanowienia końcowe

16.1. Wszelkie oświadczenia, jakie są zastrzeżone w OWU w formie pisemnej, są zastrzeżone pod rygorem nieważności.

16.2. Zawiadomienia mogą być dokonane na adres siedziby lub adres poczty elektronicznej podany w ofercie, Zamówieniu lub w Umowie dla celów komunikacji Stron. Do czasu poinformowania drugiej Strony o zmianie tych danych teleadresowych, zawiadomienia dokonane na adresy określone w zdaniu wcześniejszym uważane są za skuteczne wobec drugiej Strony.

16.3. PIRXON ma prawo do jednostronnej zmiany niniejszych OWU. Informacja o wszelkich zmianach w niniejszych OWU wraz z nową wersją OWU, będzie dostępna na stronie internetowej Programu (www.assets.ninja). Klient jest związany OWU w zmienionym brzmieniu, jeśli w ciągu 14 dni od dnia umieszczenia na wyżej wskazanej stronie internetowej zawiadomienia o zmianie OWU nie złożył oświadczenia o odmowie akceptacji zmienionych warunków OWU. W przypadku złożenia oświadczenia o odmowie akceptacji zmienionych warunków OWU, umowa ulega rozwiązaniu z dniem otrzymania przedmiotowego oświadczenia Klienta przez PIRXON.

16.4. Wszelkie spory związane z zawarciem, wykonaniem i rozwiązaniem Umów rozstrzygane są przez sąd właściwy rzeczowo i miejscowo dla PIRXON.

16.5. Umowa, Zamówienie oraz oferta wraz z niniejszym OWU oraz pozostałymi załącznikami podlegają prawu polskiemu.