

REGULAMIN TELEPORADNI

§ 1.

Zasady ogólne

1. Niniejszy dokument (dalej: Regulamin) stanowi opis usługi polegającej na udzielaniu informacji o stanie prawa, na warunkach w nim określonych (dalej: Usługa lub Teleporadnia).
2. Usługodawcą jest Infor PL S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Okopowej 58/72, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000225279, REGON: 011617580, NIP: 118-00-93-066, kapitał zakładowy 5 600 000 zł, w całości opłacony (dalej: Infor).
3. Usługa stanowi świadczenie Infor, będące elementem zobowiązania Infor określonego w umowie pomiędzy Infor a Klientem, w szczególności w umowie o prenumeratę lub w umowie o korzystanie z produktu Inforlex (dalej: Umowa). Z tych względów, Regulamin jest dołączany do stosownej umowy lub informacji o produkcie, stanowiąc ich integralną część.
4. Przyznanie Klientowi rabatów bądź objęcie go jakąkolwiek promocją wyłącza możliwość korzystania z Usługi.
5. Usługa jest dostępna tylko dla osób nie będących konsumentami. W razie niezgodności między treścią Regulaminu a treścią pozostałych warunków Umowy, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.

§ 2. Usługa

1. Usługa obejmuje udzielanie ogólnej informacji z zakresu polskiego prawa podatkowego, rachunkowości (w tym także budżetowej), pracy i ubezpieczeń społecznych, w oparciu o aktualnie obowiązujące przepisy prawne, tendencje orzecznicze oraz wiodące nurty w piśmiennictwie prawniczym.
2. Usługa nie obejmuje w szczególności:
 - a. weryfikacji, kwestionowania lub pogłębiania przedstawionego przez Klienta stanu faktycznego,
 - b. opinii na temat sytuacji prawnej Klienta (w tym jego uprawnień i obowiązków) na podstawie udzielonych informacji co do stanu faktycznego, w tym także na temat czynności, które powinien podjąć w celu osiągnięcia zamierzonych przez siebie celów;
 - c. informacji z zakresu prawa celnego lub prawa o postępowaniu egzekucyjnym w administracji;
 - d. przygotowania projektów pism, w tym pism na potrzeby postępowań sądowych, egzekucyjnych, administracyjnych lub podatkowych.
3. Klient może korzystać z Usługi wyłącznie na potrzeby własne. Niedozwolonym korzystaniem z Usługi na potrzeby osób trzecich jest m.in. formułowanie Zapytań w celu:
 - a. wykorzystania na potrzeby usługobiorców Klientów, w tym Klientów świadczących usługi księgowe, finansowe, doradztwa księgowego i doradztwa podatkowego,
 - b. wykorzystania na potrzeby spółek należących do tej samej, co Klient, grupy kapitałowej.
4. Infor nie ma wpływu i nie odpowiada za niedostępność Teleporadni, jak i za jej wadliwe funkcjonowanie spowodowane zachowaniem systemów nie

administrowanych przez Infor, a niezbędnych dla jej udostępnienia i prawidłowego działania, w tym za zachowania podmiotów udostępniających łącza telefoniczne lub z przyczyn o charakterze siły wyższej.

5. Infor nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta na skutek podjęcia przez niego kroków prawnych w oparciu o udzielone mu informacje, o ile przy ich udzieleniu dołożył należytej staranności.
6. Odpowiedzialność Infor z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi ograniczona jest do kwoty strat poniesionych przez Klienta wskutek takiego niewykonania lub nienależytego wykonania, nie wyższej jednak niż kwota równa dwukrotności wynagrodzenia otrzymanego przez Infor od Klienta z tytułu Umowy uprawniającej Klienta do Usługi za okres trzech miesięcy poprzedzających moment, w którym nastąpiło zdarzenie wyrządzające szkodę.
6. Infor ma prawo czasowo zawiesić świadczenie Usługi z przyczyn technicznych, za które nie ponosi odpowiedzialności.
7. Przez Dni Robocze należy rozumieć dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem:
 - a. dni ustawowo wolnych od pracy,
 - b. okresu od 31 grudnia do 6 stycznia,
 - c. Wielkiego Piątku,
 - d. 2 maja,
 - e. piątku przypadającego po Bożym Ciele,
 - f. 24 grudnia.
 - g. innych dni wolnych ustalonych przez Infor, o których Infor powiadomi za pomocą komunikatów zamieszczonych na stronach internetowych produktów posiadanych przez Klienta.
9. Świadczenie Usługi odbywa się za pośrednictwem telefonu (Teleporadnia Telefoniczna) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub stosownego elektronicznego formularza kontaktu z Klientem (Teleporadnia Elektroniczna), w zależności od treści Umowy.
10. Klient ponosi odpowiedzialność za zachowanie swoich danych identyfikacyjnych w tajemnicy przed osobami trzecimi. Pytanie zadane przy korzystaniu z Usługi przez osobę, która poprawnie podała dane identyfikujące, jest traktowane jak pytanie zadane przez samego Klienta.

§ 3. Limit Zapytań

1. Klientowi przysługuje Limit Zapytań, czyli ilość Zapytań, do których zadania Klient jest uprawniony w danym Okresie Abonamentowym.
2. Przez Okres Abonamentowy należy rozumieć:
 - a. w przypadku prenumeraty - okres prenumeraty,
 - b. w przypadku programu Inforlex - czas dostępu do programu.
3. W przypadku przedłużenia Umowy, w której nie wykorzystano Limitu Zapytań, limit ten nie przechodzi na czas obowiązywania Umowy po przedłużeniu.
4. W przypadku Umów zawartych przed wejściem w życie Regulaminu, Limit Zapytań określają postanowienia przejściowe, określone w § 10 Regulaminu.
5. W przypadku Umów zawartych po dniu wejścia w życie Regulaminu, Limit Zapytań wynosi 36 Zapytań w ciągu roku, chyba że Umowa wskazuje inaczej.

§ 4. Treść Zapytań

1. W sytuacjach, w których:
 - a. Klient podaje niepoprawne dane identyfikacyjne, lub
 - b. korzystając z Teleporadni Telefonicznej odmawia zgody na nagrywanie

- Infor odmawia wykonania Usługi.
- 2. W sytuacjach w których Zapytanie wykracza swoim przedmiotem poza zakres Usługi, Infor udziela odpowiedzi jedynie w zakresie nią objętym.
- 3. W sytuacjach, w których:
 - a. pytanie jest zadane w sposób nieprecyzyjny, niejasny lub ma zbyt ogólny charakter, lub
 - b. Klient ponownie zadał to samo pytanie lub na pytanie na tyle podobne do poprzednio zadanego, iż odpowiedź wcześniej udzielona pozostaje aktualna, lub
 - c. rozmowa telefoniczna trwa dłużej niż 10 minut, lub
 - d. pytanie zmierza do naruszenia lub obejścia obowiązującego prawa, lub
 - e. Klient posłużył się zwrotem wulgarnym, lub
 - f. zapytanie narusza Regulamin w inny sposób;
- Infor ma prawo uznać Usługę za wykonaną.
- 4. Zapytanie powinno:
 - a. zapewniać anonimowość osób trzecich, oraz
 - b. być wolne od przytaczania okoliczności faktycznych w zakresie zbędnym dla wykonania Usługi.
- 5. Klient powinien się powstrzymać od przesyłania Infor jakichkolwiek materiałów, w tym dokumentów, w szczególności pism, orzeczeń, umów lub ich projektów. Infor nie przyjmuje ani nie analizuje takich materiałów ani nie jest zobowiązany do ich zwrotu lub przechowywania.

§ 5.

Teleporadnia Telefoniczna

1. Teleporadnia Telefoniczna jest pod numerem telefonu udostępnionym Klientowi w wykonaniu zawartej Umowy.
 2. Usługa jest dostępna:
 - a. w zakresie prawa podatkowego, pracy i ubezpieczeń społecznych - od poniedziałku do czwartku od godziny 09.00 do 15.00, w piątek od godziny 09.00 do 13.00;
 - b. w zakresie rachunkowości - od poniedziałku do czwartku od 11.00 do 15.00, w piątek od godziny 09.00 do 13.00.
- W każdym jednak przypadku Usługa jest dostępna jedynie w Dni Robocze.
3. Usługa Teleporadni Telefonicznej jest świadczona, jeżeli osoba dzwoniąca w imieniu Klienta poda jego prawidłowe dane identyfikujące. W tym celu może być ona zapytana o: nazwę Klienta, NIP Klienta, numer identyfikacyjny Klienta, a także – odpowiednio – numer prenumeraty lub login do programu Inforlex.
 4. Z zastrzeżeniem ust. 5 i 6, odpowiedź na Zapytanie udzielona jest podczas tej samej rozmowy, w której zadano je zadano.
 5. Jeżeli charakter lub zakres zadanego pytania wymaga dodatkowej analizy, Klient może wskazać Infor numer telefonu, pod który powinien dzwonić ekspert w celu odbycia lub kontynuacji rozmowy. Infor podejmie próbę kontaktu z Klientem pod wskazanym przez niego w tym celu numerem telefonu w ciągu tygodnia od ww. zdarzenia.
 6. Jeżeli w danym momencie wszyscy eksperci Infor są zajęci, zaś Umowa z Klientem wyraźnie przewiduje takie uprawnienie, ust. 5 stosuje się odpowiednio (prawo do oddzwonienia).

7. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 i 6, dwukrotna niemożności połączenia ze wskazanym przez Klienta numerem, w godzinach wskazanych w ust. 2, powoduje iż Usługę, w zakresie odpowiedzi na Zapytanie, uznaje się za wykonaną.

§ 6.

Teleporadnia Elektroniczna

1. Teleporadnia Elektroniczna jest dostępna tylko dla Klientów, którym Umowa wyraźnie przyznaje takie prawo.
2. Teleporadnia Elektroniczna obejmuje wykonanie Usługi w związku z pytaniem zadany za pomocą poczty elektronicznej lub formularza internetowego dostępnego na stronie www.inforlex.pl.
3. Odpowiedzi udziela się wyłącznie wtedy, gdy zadane zostały z adresu uprawnionego Klienta. Jeśli Klient wykupuje wiele dostępów, do każdego z nich może być przypisany tylko jeden adres poczty elektronicznej, z którego zadane pytania uznaje się za zadane w sposób uprawniony.
4. Odpowiedzi na pytania udzielane są wyłącznie drogą elektroniczną pod adresem wskazanym w pytaniu.
5. Odpowiedź na pytanie powinna być udzielona w ciągu 7 Dni Roboczych. Jeśli charakter lub zakres zadanego pytania wymaga dodatkowej analizy, Infor może poinformować o tym Klienta drogą elektroniczną, wskazując termin realizacji Usługi nie przekraczający 14 Dni Roboczych.
6. Udzielenie odpowiedzi nie wiąże się z przekazaniem Klientowi praw autorskich ani z udzieleniem mu licencji.
7. Infor ma prawo publikacji udzielanych odpowiedzi w prasie lub publikacjach elektronicznych w sposób uniemożliwiający identyfikację Klienta.
8. W zakresie Teleporadni Elektronicznej, Regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną. Regulamin jest udostępniony w domenie www.inforlex.pl.

§ 7.

Wymagania techniczne

1. Do korzystania z Teleporadni Telefonicznej niezbędne jest aktywne połączenie telefoniczne.
2. Do korzystania z Teleporadni Elektronicznej niezbędne są:
 - a. komputer lub inne podobne urządzenie z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari;
 - b. aktywne konto poczty elektronicznej (email).
3. Infor nie zapewnia Klientowi spełnienia wymagań technicznych, nie ponosi też kosztów korzystania z nich przez Klienta w celu realizacji Usługi.

§ 8.

Reklamacje

1. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego wskazanego w Umowie, reklamacje Klienta związane z Usługą mogą być zgłaszane pocztą elektroniczną pod adresem poradnia@infor.
2. W celu usprawnienia procedury reklamacyjnej, Klient jest proszony:
 - a. zatytułować wiadomość słowem „reklamacja”,
 - b. podać dane identyfikacyjne Klienta,
 - c. podać datę i przybliżoną godzinę rozmowy telefonicznej, której dotyczy reklamacja,

- d. przedstawić treść sformułowanego Zapytania, z którym wiąże się reklamacja,
 - e. wskazać swoje zastrzeżenia.
3. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie powiadomiony pocztą elektroniczną w terminie tygodnia od dnia jej zgłoszenia.
 4. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, Klientowi przysługuje prawo dodatkowego kontaktu z Teleporadnią w tej samej sprawie. Skorzystanie z tego uprawnienia nie jest uwzględniane przy obliczaniu limitu wykorzystanych kontaktów.

§ 9.

Zmiany Regulaminu

1. Regulamin może zostać zmieniony z ważnych przyczyn, w szczególności:
 - a. zmiany firmy, formy prawnej lub danych adresowych usługodawcy,
 - b. istotnych zmian z zakresie prowadzonej przez usługodawcę działalności, w tym zmiany zakresu świadczonych usług,
 - c. zmiany wymogów technicznych do korzystania z Usługi,
 - d. konieczności dostosowania Regulaminu do zmian w prawie powszechnie obowiązującym.
2. Zmiany Regulaminu doręczane będą Klientom pod adresem elektronicznym wskazanym w Umowie. W takim wypadku, Klientowi w ciągu dwóch tygodni przysługuje prawo do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient złożył oświadczenie o wypowiedzeniu.
3. Zmieniony Regulamin staje się wiążący dla Klienta w dniu następującym po dniu, w którym upłynąłby termin obowiązywania Umowy, gdyby dokonał on wypowiedzenia zgodnie z ust. 2.

§ 10.

Postanowienia przejściowe

1. W przypadku Umów zawartych począwszy od 1 lipca 2014 roku, a przed dniem wejścia w życie Regulaminu, obowiązują w dalszym ciągu następujące zasady:
 - a. uprawnieni do korzystania z Teleporadni Elektronicznej są jedynie klienci posiadający następujące produkty: INFORLEX BIZNES, INFORLEX EKSPERT, INFORLEX ADMINISTRACJA. Ustala się przy tym, że w przypadku produktów INFORLEX BIZNES i INFORLEX ADMINISTRACJA Klient ma prawo do 12 pytań rocznie (przy założeniu, że pytania mogą być zadawane z częstotliwością jedno miesięcznie a pytanie niewykorzystane w danym miesiącu zmniejsza przysługujący Klientowi limit). W przypadku produktu INFORLEX EKSPERT Klient ma prawo do 18 pytań rocznie (przy założeniu, że 12 pytań może być zadawane z częstotliwością jedno miesięcznie a pytanie niewykorzystane w danym miesiącu zmniejsza przysługujący Klientowi limit, pozostałe 6 pytań Klient może zadać w dowolnym czasie trwania abonamentu);
 - b. Klient nie jest uprawniony do korzystania z Teleporadni Elektronicznej, jeżeli udzielony mu rabat jest równy lub przekracza 30% ceny katalogowej Abonamentu. W przypadku udzielonych rabatów ilość odpowiedzi mailowych określona jest w Umowie.
2. W przypadku Umów zawartych przed 1 lipca 2014 roku, Limit Zapytań określony jest na zasadach obowiązujących w tym czasie, do czasu zakończenia danego Okresu Abonamentowego.

§ 11.

Postanowienia końcowe

1. Klient nie może bez pisemnej zgody Infor przenieść praw lub obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią.
2. Umowa podlega prawu polskiemu.
3. Wszelkie spory wynikłe na tle wykonywania Umowy, będzie rozstrzygał sąd właściwy miejscowo dla siedziby Infor.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 października 2015 r.