

**Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych**

Informujemy, że administratorem Pani/Pana danych osobowych w postaci Imienia, Nazwiska, nazwy firmy, numeru NIP, adresu korespondencyjnego, adresu e-mail i numeru telefonu jest 3RP.com.pl – systemy dla firm Sp. z o.o. z siedzibą w Wołominie, ul. Widna 15.

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu umożliwienia realizacji zleconych nam zamówień na usługi i towary, oraz celem wypełnienia umów zawartych pomiędzy Spółką a Panem/Panią oraz w celu marketingu bezpośredniego realizowanego przez 3RP.com.pl – systemy dla firm Sp. z o.o. Przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do realizacji wskazanych wyżej celów oraz odpowiadających tym celom prawnie uzasadnionych interesów administratora. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do wykonywania w/w czynności. Pomimo dobrowolności, konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości wykonywania w/w czynności.

Podstawą prawną przetwarzania podanych przez Panią/Pana danych osobowych są przepisy art. 6 ust. 1 lit. b i f 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, a w pozostałym zakresie – udzielona przez Państwa zgoda. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu zakończenia współpracy pomiędzy 3RP.com.pl – systemy dla firm a Panią/Panem i wypełnienia przez 3RP.com.pl – systemy dla firm oraz Panią/Pana wszelkich obowiązków związanych z zakończeniem współpracy lub zgłoszenia sprzeciwu. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych, jeśli uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych przez 3RP.com.pl – systemy dla firm Sp. z o.o. narusza przepisy o ochronie danych osobowych. Przetwarzane przez nas Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do Państw trzecich. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. W zakresie, w jakim wykorzystanie podanych przez Panią/Pana informacji opiera się na udzielonej przez Panią/Pana zgodzie, ma Pani/Pan prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Jeśli chce Pani/Pan zmienić zakres przetwarzanych przez nas danych, w tym wnieść sprzeciw i/lub cofnąć swoją zgodę, prosimy o wysłanie wiadomości na adres e-mail: [3rp@3rp.com.pl](mailto:3rp@3rp.com.pl).

1. Serwis informatyczny (zdalny i lokalny, zwany też serwisem IT) prowadzony jest przez Spółkę 3RP.com.pl - systemy dla firm zwanym dalej Wykonawcą.
  - 1.1. Zgłoszenie/zlecenie serwisu należy przekazać za pomocą adresu e-mail na dedykowany adres: [pomoc@3rp.com.pl](mailto:pomoc@3rp.com.pl). Opcjonalnie zgłoszenie można też przekazać telefonicznie pod nr tel. 22 535 36 80 w dni robocze w godz. 9:30-16:30. Po zgłoszeniu telefonicznym wymagane jest potwierdzenie tego zlecenia na adres e-mail. Zlecenia przekazane nam na inny adres e-mail (nawet w domenie 3rp.com.pl) jak i na inne nr telefonów traktuje się jak niezaistniałe.
  - 1.2. Jeśli klient nie posiada odrębnie zawartej umowy, Wykonawca zastrzega sobie realizację przysłanego Zlecenia dopiero po potwierdzeniu wpłynięcia tego Zlecenia na adres e-mail, z którego te zlecenie przyszło. Wykonawca obowiązuje się do podjęcia reakcji na tak potwierdzenie zlecenie w ciągu 14 dni roboczych (wykluczając z tego okresu dni wolne, niedziele i święta).
  - 1.3. Prawidłowo wystane zgłoszenie serwisowe powinno zawierać w Temacie: [NIP] Temat zgłoszenia, w treści zaś dokładny opis problemu, czego dotyczy, na jakim stanowisku, jakiego użytkownika oraz kontakt do użytkownika. Przykład tematu: [1111111111] Nie działa drukarka.
  - 1.4. W przypadku, kiedy przysłane zlecenie otrzyma przy potwierdzeniu Identyfikator (zwanym też Ticket ID lub ID zgłoszenia), w dalszej korespondencji e-mail należy się posługiwać tym identyfikatorem.
  - 1.5. Zastrzegamy sobie prawo do braku reakcji na nieprawidłowo przekazane nam Zlecenie. W szczególności dotyczy to przypadku braku nr NIP klienta do rozliczenia usługi, braku danych kontaktowych, braku opisanego problemu w sposób szerszy, niż tylko „nie działa”. Opis problemu należy zawsze zrobić opisując sytuację, w której do tego zachodzi, nr wersji oprogramowania, wersję systemu operacyjnego, itd.
2. Korzystanie przez Klienta z usługi serwisu zdalnego oznacza pełną akceptację niniejszego regulaminu, tym samym akceptację cennika usług, jeśli odrębne umowy zawarte z klientem nie stanowią inaczej. Jeśli klient ma podpisaną odrębną umowę, pierwszeństwo ma cennik w zawartej umowie.
3. Korzystanie z usług serwisu zdalnego oznacza akceptację otrzymania za przeprowadzone usługi faktury elektronicznej w postaci obrazu PDF wysłanym na adres e-mail klienta.
4. Do prowadzenia serwisu zdalnego 3RP.com.pl wykorzystuje licencjonowane oprogramowanie TeamViewer w wersji 8, na które posiada licencję oraz dedykowaną linię telefoniczną.
5. Klienci nie muszą posiadać licencji na korzystanie z oprogramowania TeamViewer, a instalacja tego oprogramowania na komputerach jest bezpłatna.
6. Stały klient to klient, dla którego w ciągu 12 ostatnich miesięcy, liczonych na ostatni dzień miesiąca poprzedzający miesiąc wystawienia faktury, przynajmniej w czterech z nich była wystawiona przynajmniej jedna faktura za dostarczony towar/wykonane usługi.
7. Klient może uzyskać dodatkowy rabat od cen standardowych, jeśli w ciągu ostatnich 12 miesiącach zakupił abonament na aktualizację dla systemów produkcji InsERT, Soneta (enova365), ASSECO WAPRO ERP, INSOFT . Rabat w postaci 10 PLN netto udziela się tylko w przypadku nie zalegania klienta z opłacaniem faktur od ceny wynikającej na daną strefę czasową.
8. 3RP.com.pl do taryfikacji usług stosuje strefy czasowe:
  - STREFA A: dzień roboczy od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 18.00
  - STREFA B: dzień roboczy godz.: od 18.00 do 22.00 (bez piątku) i od 6.00 do 8.00
  - STREFA C: dzień roboczy godz. : od 22.00 do 6.00 (z wyłączeniem przełomu piątku na sobotę)
  - STREFA D: sobota od godz. 6:00 do godz. 20.00 oraz piątek od 18.00 do 20.00
  - STREFA E: piątek od godz. 22.00 do godz. 23.59, sobota od godz. 0.00 do godz. 6.00, sobota od godz. 20.00 do 23.59
  - STREFA F: niedziele i dni świąteczne: cały dzień.
9. Rozmowy realizowane przez połączenia telefoniczne bądź VoIP są nagrywane. Jeśli klient nie akceptuje tego faktu, proszony jest o kontakt drogą e-mail bądź osobisty.

**10. Ceny usług dotyczą czasu pracy jednego serwisanta**

- 10.1. Ceny usług pomocy zdalnej (telefonicznej, i przy połączeniu z klientem za pomocą dostępu zdalnego) w STREFIE czasowej A dla stałych klientów:
  - 10.1.1. Stawka klienta stałego (poza serwisem dla programów księgowych i płacowych oraz rozwiązaniami AUTO ID - kolektory, wagi) to 180 PLN netto za 1h serwisu (stawka bazowa -20 PLN)
  - 10.1.2. Stawka klienta stałego dla programów księgowych i płacowych oraz rozwiązań AUTO ID - kolektory, wagi - to 230,00 PLN netto za 1h serwisu (stawka bazowa księgową -20PLN)
- 10.2. - Ceny usług pomocy serwisowej, świadczonej na miejscu u klienta w STREFIE czasowej A klient nie będący stałym klientem:
  - 10.2.1. Standardowa stawka bazowa (poza serwisem dla programów księgowych i płacowych oraz rozwiązań AUTO ID - kolektory, wagi) to 200,00 PLN netto za 1h serwisu.
  - 10.2.2. Standardowa stawka bazowa dla programów księgowych i płacowych oraz rozwiązań AUTO ID - kolektory, wagi - to 250,00 PLN netto za 1h serwisu.
- 10.3. - Dopłaty za usługi świadczone w pozostałych strefach czasowych:
  - 10.3.1. Serwis w STREFIE czasowej B: + 30% stawki bazowej
  - 10.3.2. Serwis w STREFIE czasowej C: + 60% stawki bazowej
  - 10.3.3. Serwis w STREFIE czasowej D: +50% stawki bazowej
  - 10.3.4. Serwis w STREFIE czasowej E: + 80% stawki bazowej
  - 10.3.5. Serwis w STREFIE czasowej F: + 100% stawki bazowej
- 10.4. Ceny usług wdrożeniowych
  - 10.4.1. W STREFIE czasowej A dla klientów, którzy zakupili od nas towary lub licencje, obowiązuje specjalna stawka wdrożeniowa w ciągu 90 dni od zakupu danego rozwiązania, związana z instalacją, uruchomieniem, przeszkoleniem dot. dostarczonego przez nas sprzętu lub oprogramowania. Po zakończeniu wdrożenia, obowiązują pozostałe zasady cennika.
  - 10.4.2. Jeśli wdrożenie występuje poza STREFĄ czasową A, obowiązują stawki bazowe z dopłatami zgodnie z pkt. 10.3. niniejszego regulaminu.
  - 10.4.3. Przy korzystaniu z cennika wdrożeniowego, klientowi nie przysługują już żadne inne upusty wynikające z pozostałych zapisów w niniejszym regulaminie.

10.4.4. Warunkiem uzyskania prawa do skorzystania z cennika wdrożeniowego jest brak przeterminowanych rozrachunków, oraz terminowa оплата faktur, za dokonane wdrożenie.

10.4.5. W przypadku braku terminowej opłaty za wdrożenie, klient traci prawo do uzyskanego wcześniej opustu. W takim wypadku zostanie wystawiona korekta faktury, zwiększająca cenę o uzyskany rabat.

10.4.6. Dla wdrożeń księgowo-kadrowych oraz rozwiązań AUTO ID (kolektory, wagi), stawka za pobyt wdrożeniowca na miejscu zostaje obniżona (zostaje udzielony opust w postaci rabatu w kwocie 40 PLN) w STREFIE czasowej A z 250 PLN do 210 PLN.

10.4.7. Dla wdrożeń księgowo-kadrowych oraz rozwiązań AUTO ID (kolektory, wagi) stawka za pomoc zdalną wdrożeniowca zostaje obniżona (zostaje udzielony opust w postaci rabatu w kwocie 40 PLN) w STREFIE czasowej A z 230,00 PLN do 190,00 PLN.

10.4.8. Dla wdrożeń modułów handlowych i CRM stawka za pobyt wdrożeniowca na miejscu zostaje obniżona (zostaje udzielony opust w postaci rabatu w kwocie 40 PLN) w STREFIE czasowej A z 200 PLN do 160 PLN.

10.4.7. Dla wdrożeń modułów handlowych CRM stawka za pomoc zdalną wdrożeniowca zostaje obniżona (zostaje udzielony opust w postaci rabatu w kwocie 40 PLN) w STREFIE czasowej A z 180 PLN do 140 PLN.

### 10.5. Koszty dojazdu.

10.5.1. Koszt dojazdu na terenie gminy Wołomin oraz Warszawy to 50 PLN netto + pod. VAT.

10.5.2. Koszt dojazdu dla pozostałych lokalizacji (poza Warszawą i poza gminą Wołomin), to 1 PLN netto/1 km liczony wg trasy optymalnej Google Map w obydwie strony od najbliższego Biura Handlowego (z Warszawy lub Wołomina), jednak nie mniej niż 50 PLN netto.

10.5.3. W przypadku nagłego dojazdu do klienta w ciągu 16h roboczych, koszt dojazdu z pkt. 10.5.1 lub 10.5.2 jest mnożony przez 4 (400%). Koszt ten musi być zaakceptowany przez klienta.

**Tabela serwisu świadczony na miejscu u klienta:**

Nazwa STREFY czasowej	Zakres strefy czasowej	Cena standardowa netto (handel, crm, inna pomoc techniczna) (stawka bazowa)	Staly klient Cena netto po rabacie (handel, crm, pozostałe) *(1) (stawka bazowa -20 PLN)	Cena standardowa netto (księgowość, kadry i place) (stawka bazowa)	Staly klient cena netto po rabacie (księgowość, kadry i place) *(1) (stawka podstawowa - 20 PLN)
A.	dzień roboczy od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 18.00	200,00 PLN	180,00 PLN (stawka bazowa 200 -20PLN)	250,00 PLN	230,00 PLN (stawka bazowa 250 -20PLN)
B.	dzień roboczy godz.: od 18.00 do 22.00 (bez piątku) i od 6.00 do 8.00	(+30%) 260,00 PLN	(+30%) 240,00 PLN (stawka bazowa*1,3-20PLN)	(+30%) 325,00 PLN	(+30%) 305,00 PLN (stawka bazowa*1,3-20PLN)
C.	dzień roboczy godz. : od 22.00 do 6.00 (z wyłączeniem przelomu piątku na sobotę)	(+60%) 320,00 PLN	(+60%) 300,00 PLN (stawka bazowa*1,6-20PLN)	(+60%) 400,00 PLN	(+60%) 380,00 PLN (stawka bazowa*1,6-20PLN)
D.	sobota od godz. 6:00 do godz. 20:00 oraz piątek od 18.00 do 20.00.	(+50%) 300,00 PLN	(+50%) 280,00 PLN (stawka bazowa*1,5-20PLN)	(+50%) 375,00 PLN	(+50%) 355,00 PLN (stawka bazowa*1,5-20PLN)
E.	piątek od godz. 22.00 do godz. 23.59, sobota od godz. 0.00 do godz. 6.00, sobota od godz. 22.00 do 23.59	(+80%) 360,00 PLN	(+80%) 340,00 PLN (stawka bazowa*1,8-20PLN)	(+80%) 450,00 PLN	(+80%) 430,00 PLN (stawka bazowa*1,8-20PLN)
F.	niedziele i dni świąteczne: od 0.00 do 23.59	(+100%) 400,00 PLN	(+100%) 380,00 PLN (stawka bazowa*2-20PLN)	(+100%) 500,00 PLN	(+100%) 480,00 PLN (stawka bazowa*2-20PLN)
	Dojazd do Klienta, liczony od bliższego biura handlowego w obydwie strony. Minimum 50 PLN. Poza Warszawą i gmina Wołomin koszt dojazdu to 50 PLN netto + 1 PLN netto za km liczone w obie strony od najbliższego biura handlowego.	1 PLN/km min. 50 PLN	1 PLN/km min. 50 PLN	1 PLN/km min. 50 PLN	1 PLN/km min. 50 PLN

**Tabela serwisu świadczony klientowi w sposób zdalny:**

Nazwa STREFY czasowej	Zakres strefy czasowej	Cena standardowa netto (handel, crm, inna pomoc techniczna) (stawka bazowa)	Staly klient Cena netto po rabacie (handel, crm, pozostałe) *(1) (stawka bazowa -20 PLN)	Cena standardowa netto (księgowość, kadry i place) (stawka bazowa)	Staly klient cena netto po rabacie (księgowość, kadry i place) *(1) (stawka podstawowa - 20 PLN)
A.	dzień roboczy od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 18.00	180,00 PLN	160,00 PLN (stawka bazowa 180 -20PLN)	230,00 PLN	210,00 PLN (stawka bazowa 230 -20PLN)
B.	dzień roboczy godz.: od 18.00 do 22.00 (bez piątku) i od 6.00 do 8.00	(+30%) 234,00 PLN	(+30%) 214,00 PLN (stawka bazowa*1,3-20PLN)	(+30%) 299,00 PLN	(+30%) 279,00 PLN (stawka bazowa*1,3-20PLN)
C.	dzień roboczy godz. : od 22.00 do 6.00 (z wyłączeniem przelomu piątku na sobotę)	(+60%) 288,00 PLN	(+60%) 268,00 PLN (stawka bazowa*1,6-20PLN)	(+60%) 368,00 PLN	(+60%) 348,00 PLN (stawka bazowa*1,6-20PLN)
D.	sobota od godz. 6:00 do godz. 20:00 oraz piątek od 18.00 do 20.00.	(+50%) 270,00 PLN	(+50%) 250,00 PLN (stawka bazowa*1,5-20PLN)	(+50%) 345,00 PLN	(+50%) 325,00 PLN (stawka bazowa*1,5-20PLN)
E.	piątek od godz. 22.00 do godz. 23.59, sobota od godz. 0.00 do godz. 6.00, sobota od godz. 22.00 do 23.59	(+80%) 324,00 PLN	(+80%) 304,00 PLN (stawka bazowa*1,8-20PLN)	(+80%) 414,00 PLN	(+80%) 394,00 PLN (stawka bazowa*1,8-20PLN)
F.	niedziele i dni świąteczne: od 0.00 do 23.59	(+100%) 360,00 PLN	(+100%) 340,00 PLN (stawka bazowa*2-20PLN)	(+100%) 460,00 PLN	(+100%) 440,00 PLN (stawka bazowa*2-20PLN)

## 11. Rejestracja czasu pracy podlegająca rozliczeniu.

11.1. Rejestracja czasu pracy serwisu zdalnego.

11.1.1. Rozpoczęcie czasy pracy z klientem rozpoczyna się w momencie przyjęcia zgłoszenia telefonicznego o wykonanie pomocy zdalnej.

11.1.2. Rozliczenie czasu pomocy zdalnej odbywa się w jednostce czasowej KWADRANS, tj. 1/4 godziny, czyli 15 minut.

11.1.3. Czas pracy z klientem zlicza się w obrębie jednego dnia i zaokrągla do pełnych kwadransów w danym dniu za pomoc wykonaną w tym dniu.

11.1.4. W przypadku kiedy w tym samym dniu klient korzysta ze zdalnej pomocy dot. programów księgowych i kadrowych, oraz ogólnej pomocy IT - czas pracy zlicza się w obrębie jednego dnia oddzielnie, zgodnie z rozdzielnym taryfikowaniem tych usług.

11.1.5. Jeśli klient w obrębie jednego połączenia z konsultantem korzysta z pomocy ogólnej, oraz z pomocy dla programów księgowych i kadrowych, do rozliczenia tego połączenia stosuje się cennik dla usług pomocy zdalnej dla programów księgowych i kadrowych.

11.2. Rejestracja czasu pracy na miejscu u klienta.

11.2.1. Rozpoczęcie rejestracji czasu pracy u klienta rozpoczyna się z godziną przyjazdu serwisanta do klienta.

11.2.2. W trakcie serwisu prowadzonego u klienta liczy się każda pełna rozpoczęta godzina.

11.2.3. W trakcie serwisu prowadzonego u stałego klienta liczy się pierwsza pełna rozpoczęta godzina, oraz każde następne rozpoczęte 30 minut pracy.

11.2.4. Jeśli w trakcie serwisu u klienta prowadzona jest pomoc dot. ogólnej pomocy informatycznej oraz programów księgowych/kadrowych oraz CRM i AUTO ID, dla rozliczenia tej wizyty uznaje się cennik usług u klienta za pomoc przy programach księgowych i kadrowych oraz AUTO ID.

## 12. Rozliczenia usług

12.1 Wszystkie usługi zdalne rozliczane są fakturą zbiorczą na koniec miesiąca, w którym usługi zostały wykonane.

12.2 W momencie fakturowania, klient który spełnia kryteria stałego klienta, jeśli na dzień fakturowania nie zalega z opóźnionymi płatnościami, otrzymuje dodatkowy rabat od cen standardowych w wysokości 20 PLN.

12.3. Maksymalny rabat od cen standardowych uwzględniając rabat 10 PLN za zakup aktualizacji dla programów (pkt. 7) może wynieść 30 PLN netto.

12.4. Przyznany rabat jest warunkowy. Warunkiem jest opłacenie wystawionej faktury z terminem płatności widniejącym na fakturze, przy czym liczy się data zaksięgowania środków na koncie wierzyciela.

12.5. W przypadku, kiedy termin płatności minie, a faktura nie zostanie uregulowana, zostanie wystawiona do takiej faktury korekta, na której zostaną anulowane przyznane rabaty.

12.6. Rozliczenie świadczonego serwisu zdalnego odbywa się poprzez wystawienie Faktury za zrealizowane usługi (w tym serwisu zdalnego) ostatniego dnia miesiąca lub w terminie 10 dni od zakończenia miesiąca za dany miesiąc kalendarzowy z 7-dniowym terminem płatności. Wraz z fakturą generowany jest zbiorczy protokół serwisowy.

12.7. Jeśli klient posiada przeterminowane zobowiązania wobec Wykonawcy, zostanie o tym poinformowany e-mailem z wyznaczeniem terminu ich ostatecznej spłaty. Jeśli spłata nie nastąpi w wyznaczonym terminie, Wykonawca ma prawo wstrzymać świadczenie usług na rzecz Klienta do momentu uregulowania wszystkich zaległych płatności.

12.8. W przypadku rozliczenia przez Wykonawcę świadczonych usług i dostarczenie faktury wraz z protokołem, klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji, w stosunku do wykonanych usług. Reklamacja taka będzie rozpatrywana w ciągu 30 dni od potwierdzenia jej wpłynięcia – w szczególnych przypadkach określonych przez Wykonawcę, okres rozpatrzenia reklamacji może zostać przedłużony do 90 dni, o czym Wykonawca poinformuje klienta.

12.9. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta od terminowego uregulowania faktury na rzecz Wykonawcy.

12.10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, zostanie wystawiona faktura korygująca dot. okresu i faktury, którego reklamacja dotyczyła.

### 13. Pakiety godzin

- 13.1. Klient może zakupić pakiet godzin pomocy zdalnej oddzielnych dla modułów handlowych, magazynowych i CRM oraz oddzielnych dla modułów kadrowych i księgowych.
- 13.1.1. W ramach zakupionego pakietu dot. modułów kadrowych i księgowych może być też świadczona pomoc dot. pozostałych zagadnień. Nie zmienia to jednak wartości tego pakietu
- 13.2. Pakiety godzin dotyczą pracy jednego serwisanta i są sprzedawane w wersjach:
- 13.3.1. Pakiet 5h z okresem ważności 30 dni od daty umownej, która musi się zacząć w ciągu 7 dni od dnia zakupu.
- 13.3.2. Pakiet 10h z okresem ważności 90 dni od daty umownej, która musi się zacząć w ciągu 14 dni od dnia zakupu.
- 13.3.3. Pakiet 20h z okresem ważności 180 dni od daty umownej, która musi się zacząć w ciągu 14 dni od dnia zakupu.
- 13.3.4. Pakiet 40h z okresem ważności 360 dni od daty umownej, która musi się zacząć w ciągu 14 dni od dnia zakupu.
- 13.4. Rozliczane wykupionego czasu w pakiecie jest zgodne z pkt. 11 niniejszego regulaminu podpunkt 11.1. - rejestracja czasu pracy serwisu zdalnego. Pomoc zdalna w opcji wykupionego pakietu świadczona jest w dni robocze w godz. 9.00-17.00, chyba, że indywidualne ustalenia będą mówiły inaczej dla konkretnego zlecenia.
- 13.5. W przypadku nie wykorzystania całości pakietu w okresie jego ważności, niewykorzystany czas nie jest zwracany.
- 13.6. Dla pakietów o ważności powyżej 30 dni, 3RP.com.pl - systemy dla firm zastrzega sobie prawo, że w przypadku braku zasobów może ograniczyć wykorzystanie pakietu w ciągu każdego 30 dniowego okresu od początku trwania umowy do wysokości 34% wartości ogólnego czasu pakietu.
- 13.7. Wykupiony pakiet czasowy nie daje klientowi gwarancji realizacji zdalnej pomocy technicznej, co może być spowodowane tylko i wyłącznie brakiem zasobów do realizacji zadania. Jeśli klientowi zależy na gwarancji wykonania zlecenia w określonym czasie, powinien mieć odpisaną umowę serwisową o odpowiednich parametrach,
- 13.8. Klientowi przysługuje prawo do realizacji zlecenia na udzielenie zdalnej pomocy technicznej w ciągu 14 dni od dnia dostarczenia zlecenia do 3RP.com.pl - systemy dla firm i jego potwierdzenia drogą e-mail na adres pomoc@3rp.com.pl, jeśli ilość pożądanego czasu serwisu w zleceniu nie przekracza wartości 34% ogólnego czasu wykupionego pakietu. Zlecenie powinno w sposób oczywisty identyfikować dane zlecającego (NIP podmiotu), osobę zlecającą (imię i nazwisko) oraz pożądaną czas pomocy zdalnej i sugerowane terminy. W przypadku braku tych informacji nadesłane zgłoszenie traktowane jest jako nieważne.
- 13.9. Jeśli klient żąda pomocy zdalnej w kontakcie z konkretnym serwisantem, a serwisant ten z powodów choroby, urlopu lub innej nieobecności, nie jest dostępny, klientowi nie przysługuje prawo do realizacji zadania w określonym czasie w pkt. 13.8.
- 13.10. Jeśli 3RP.com.pl - systemy dla firm nie jest w stanie zrealizować zlecenia w terminie 14 dni od dnia potwierdzenia otrzymania zlecenia, klientowi przysługuje prawo rekompensaty w postaci korekty proporcjonalnej ilości godzin serwisu znajdującego się na niezrealizowanym zleceniu w stosunku do ilości wszystkich godzin wykupionego pakietu w postaci korekty faktury, lub dodatkowe godziny w ilości odpowiadającej czasowi niezrealizowanej pomocy zdalnej z przedmiotowego zlecenia. W drugim przypadku klient otrzymuje też dodatkowo wydłużenie ważności tej umowy o dodatkowe 30 dni.
- 13.11. Cennik pakietów (praca jednego serwisanta)
- 13.11.1. Stawki bazowe (innych rabatów dla pakietów się nie uwzględnia) to: 175,00 PLN netto/h dla pomocy dla modułów handel, crm, magazyn oraz 215 PLN netto/h dla tematów księgowych, kadrowych i Auto ID.
- 13.11.2. Dla pakietu o wartości 5h klient otrzymuje opust w wysokości 5%.
- 13.11.2.1. Pakiet 5h: pakiet dot. pomocy handlowej, magazynowej i modułów CRM: (5h x 170,00 PLN) - 5% = 807,50 PLN netto.
- 13.11.2.2. Pakiet 5h: pakiet dot. pomocy kadrowej, księgowej i Auto-ID: (5h x 220,00 PLN) - 5% = 1 045 PLN netto.
- 13.11.3. Dla pakietu o wartości 10h klient otrzymuje opust w wysokości 10%.
- 13.11.3.1. Pakiet 10h: pakiet dot. pomocy handlowej, magazynowej i modułów CRM: (10h x 170,00 PLN) - 10% = 1 530,00 PLN netto.
- 13.11.3.2. Pakiet 10h: pakiet dot. pomocy kadrowej, księgowej i Auto-ID: (10h x 220,00 PLN) - 10% = 1 980,00 PLN netto.
- 13.11.4. Dla pakietu o wartości 20h klient otrzymuje opust w wysokości 15%.
- 13.11.4.1. Pakiet 20h: pakiet dot. pomocy handlowej, magazynowej i modułów CRM: (20h x 170,00 PLN) - 15% = 2 890,00 PLN netto.
- 13.11.4.2. Pakiet 20h: pakiet dot. pomocy kadrowej, księgowej i Auto-ID: (20h x 220,00 PLN) - 15% = 3 740,00 PLN netto.
- 13.11.4. Dla pakietu o wartości 40h klient otrzymuje opust w wysokości 20%.
- 13.11.4.1. Pakiet 40h: pakiet dot. pomocy handlowej, magazynowej i modułów CRM: (40h x 170,00 PLN) - 20% = 5 440,00 PLN netto.
- 13.11.4.2. Pakiet 40h: pakiet dot. pomocy kadrowej, księgowej i Auto-ID: (40h x 220,00 PLN) - 20% = 7 040,00 PLN netto.
- 13.12. Tabela cenników pakietów oraz ich ważności:

Tabela wartości stawki godzinowej w pakietach godzinowych wg okresu ważności, rodzaju serwisu oraz statusu klienta.				
Ilość godzin w pakiecie	Procent rabatu	Okres ważności pakietu	Wartość pakietu / (wartość pojedynczej godziny)	
			Handel, magazyn, crm	Kadry, księgowość i AUTO ID
			Stawka bazowa: 170,00 PLN netto/h	Stawka bazowa: 220,00 PLN netto
5 h	5%	30 dni rozpoczynające się w ciągu 7 dni od zakupu pakietu	<b>807,50 PLN</b>	<b>1045,00 PLN</b>
			161,50 PLN/h	209,00 PLN/h
10 h	10%	90 dni rozpoczynające się w ciągu 14 dni od zakupu pakietu	<b>1 530,00 PLN</b>	<b>1 980,00 PLN</b>
			157,50 PLN/h	198,00 PLN/h
20 h	15%	180 dni rozpoczynające się w ciągu 14 dni od zakupu pakietu	<b>2 890,00 PLN</b>	<b>3 740,00 PLN</b>
			144,50 PLN/h	187,00 PLN/h
40 h	20%	360 dni rozpoczynające się w ciągu 14 dni od zakupu pakietu	<b>5 440,00 PLN</b>	<b>7 040,00 PLN</b>
			136,00 PLN/h	176,00 PLN/h

\* (1) - Ceny z rabatem przysługują stałemu klientowi, który na dzień wystawienia faktury nie zalega z płatnościami, zgodnie z punktem 12. regulaminu.