

REGULAMIN USŁUGI AKTUALIZACJI URZĄDZEŃ COMARCH TNA GATEWAY PLUS

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usługi aktualizacji urządzeń Comarch TNA (zwanej dalej „Usługą”) na rzecz Abonentów Comarch TNA, którzy do dnia 31 marca 2026 r. nie dokonali samodzielnie aktualizacji oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu Comarch TNA Gateway Plus.
2. Usługa jest ograniczona czasowo i będzie świadczona wyłącznie do dnia 30 września 2026 r. (data otrzymania urządzenia przez Comarch). Po tym terminie zgłoszenia nie będą realizowane.
3. Usługa obejmuje wyłącznie przyjęcie urządzenia Comarch TNA Gateway Plus do serwisu Comarch, wykonanie aktualizacji oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu do najnowszej obsługiwanej wersji oraz podstawową weryfikację poprawności uruchomienia urządzenia po aktualizacji. Usługa nie obejmuje konfiguracji urządzenia u Abonenta, odtworzenia indywidualnych ustawień, integracji z infrastrukturą Abonenta ani napraw sprzętowych.
4. Usługa jest odpłatna i wynosi jednorazowo 400 PLN netto, powiększone o należny podatek VAT. Rozliczenie następuje na podstawie faktury ustrukturyzowanej wystawionej w systemie KSeF. Comarch prześle Abonentowi na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu wizualizację faktury. Termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury.

§2. Procedura zgłoszenia i wysyłki

1. W celu skorzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest przesłać wiadomość e-mail na adres: pomoc@tna.comarch.com. Zgłoszenie powinno obejmować co najmniej: dane firmy, NIP, liczbę urządzeń, numery seryjne.
2. W odpowiedzi zwrotnej Abonent otrzyma instrukcje oraz adres, na który należy dostarczyć urządzenie.
3. Koszty transportu:
 - a) Koszt dostarczenia urządzenia do serwisu Comarch pokrywa w całości Abonent,
 - b) Koszt odesłania urządzenia do Abonenta po wykonaniu Usługi pokrywa Comarch (jest on wliczony w cenę Usługi).
4. Abonent zobowiązany jest odpowiednio zabezpieczyć urządzenie na czas transportu. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia urządzenia powstałe przed jego doręczeniem do serwisu, w szczególności wskutek nienależytego opakowania przesyłki przez Abonenta.

§3. Realizacja Usługi i terminy

1. Comarch zobowiązuje się do wykonania Usługi w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia doręczenia do serwisu kompletnego urządzenia umożliwiającego wykonanie Usługi, do dnia nadania przesyłki zwrotnej do Abonenta.
2. Termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec odpowiedniemu przedłużeniu o czas niezbędny do wykonania dodatkowej diagnozy urządzenia, oczekiwania na udzielenie przez Abonenta informacji lub decyzji niezbędnych do realizacji Usługi, w tym w szczególności w zakresie decyzji co do odesłania albo utylizacji urządzenia, a także o czas trwania okoliczności pozostających poza kontrolą Comarch, w tym przypadków siły wyższej.
3. W przypadku nieodebrania przez Abonenta przesyłki zwrotnej z urządzeniem i jej powrotu do serwisu Comarch:
 - a) Abonent zostanie obciążony kosztami zwrotu przesyłki do nadawcy oraz kosztami ponownej wysyłki do Abonenta, zgodnie z cennikiem operatora pocztowego lub kuriera;
 - b) Comarch zastrzega sobie prawo do wstrzymania ponownej wysyłki urządzenia do czasu uregulowania przez Abonenta faktury za wykonaną Usługę oraz pokrycia kosztów dodatkowego transportu, o których mowa w lit. a;
 - c) Po upływie 30 dni od daty powrotu nieodebranej przesyłki do serwisu, Comarch wezwie Abonenta drogą elektroniczną do odbioru urządzenia w terminie dodatkowych 14 dni. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Comarch będzie uprawniony do naliczania opłaty za bezumowne przechowywanie urządzenia w wysokości 10 PLN netto za każdy dzień zwłoki.

§4. Diagnoza i sytuacje szczególne

1. W przypadku stwierdzenia po otrzymaniu urządzenia, na etapie jego wstępnej diagnozy, że jego stan techniczny uniemożliwia wykonanie Usługi, w szczególności z uwagi na uszkodzenie, zużycie lub inną niesprawność urządzenia, Comarch poinformuje o tym Abonenta drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Comarch jest uprawniony do naliczenia opłaty za diagnozę urządzenia w wysokości 200 PLN netto, powiększonej o należny podatek VAT.
3. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Abonent, po otrzymaniu informacji od Comarch, podejmuje decyzję co do dalszego postępowania z urządzeniem, wybierając jedną z następujących opcji:
 - a) odesłanie urządzenia - w takim przypadku urządzenie zostanie odesłane do Abonenta na jego koszt;
 - b) utylizacja urządzenia - Abonent może wyrazić zgodę na nieodpłatną utylizację urządzenia przez Comarch, bez obowiązku jego odsyłania.
4. Abonent zobowiązany jest przekazać decyzję, o której mowa w ust. 3, w terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania informacji, o której mowa w ust. 1. Do czasu otrzymania decyzji Abonenta bieg terminu realizacji Usługi ulega zawieszeniu.
5. W przypadku braku przekazania przez Abonenta decyzji w terminie wskazanym w ust. 4, Comarch jest uprawniony do odesłania urządzenia do Abonenta na jego koszt, po uprzednim poinformowaniu go o takim zamiarze drogą elektroniczną.

6. Jeżeli pomimo przeprowadzenia wstępnej diagnozy, o której mowa w ust. 1, w toku wykonywania Usługi ujawnią się niewidoczne wcześniej okoliczności dotyczące stanu technicznego urządzenia, w szczególności wynikające z jego zużycia, wieku, wcześniejszych uszkodzeń lub innej wady niewidocznej przy przyjęciu, które – pomimo dochowania przez Comarch należytej staranności – doprowadzą do uszkodzenia urządzenia uniemożliwiającego dalsze wykonanie Usługi albo dalsze korzystanie z urządzenia, Comarch wyda Abonentowi urządzenie zastępcze o odpowiadającej funkcjonalności.

7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, odpowiedzialność ogranicza się do wydania urządzenia zastępczego zgodnie z ust. 6, z wyłączeniem dalej idących roszczeń Abonenta, chyba że szkoda została wyrządzona umyślnie.

8. W przypadkach, o których mowa w niniejszym paragrafie, termin realizacji Usługi ulega odpowiedniemu przedłużeniu o czas niezbędny do przeprowadzenia diagnozy, kontaktu z Abonentem oraz uzyskania jego decyzji co do dalszego postępowania z urządzeniem, a w przypadku określonym w ust. 6 – również o czas niezbędny do wydania urządzenia zastępczego

§5. Konfiguracja po aktualizacji

1. Abonent przyjmuje do wiadomości, że proces aktualizacji może wiązać się z przywróceniem urządzenia do ustawień fabrycznych, co może skutkować usunięciem dotychczasowej konfiguracji urządzenia.
2. Po wykonaniu Usługi urządzenie wymaga ponownej konfiguracji przez Abonenta we własnym zakresie. Jeżeli przed wykonaniem Usługi urządzenie było skonfigurowane w sposób inny niż standardowa konfiguracja DHCP, Abonent zobowiązany jest po jego otrzymaniu do samodzielnego przywrócenia właściwych ustawień zgodnie z instrukcją obsługi lub materiałami wsparcia udostępnianymi przez Comarch .
3. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z urządzenia po jego zwrocie, jeżeli wynika to z nieprzeprowadzenia przez Abonenta wymaganej ponownej konfiguracji albo z jej nieprawidłowego wykonania.

§6. Reklamacje i odpowiedzialność

1. W przypadku stwierdzenia po otrzymaniu urządzenia, że Usługa została wykonana nieprawidłowo lub że urządzenie nie działa prawidłowo w zakresie objętym Usługą, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu na adres e-mail: pomoc@tna.comarch.com, w celu wszczęcia postępowania reklamacyjnego.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać co najmniej:
 - a) dane identyfikujące Abonenta;
 - b) oznaczenie urządzenia;
 - c) opis stwierdzonych nieprawidłowości;
 - d) dane kontaktowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi na reklamację.

3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego. Jeżeli dla rozpatrzenia reklamacji niezbędne będzie uzupełnienie zgłoszenia lub dostarczenie urządzenia do serwisu, termin ten biegnie od dnia otrzymania przez Comarch wszystkich niezbędnych informacji lub urządzenia.

4. W przypadku uwzględnienia reklamacji Comarch według własnego wyboru:

- a) ponownie wykona Usługę, albo
- b) wyda Abonentowi urządzenie zastępcze o odpowiadającej funkcjonalności.

5. Reklamacja nie przysługuje w zakresie:

- a) skutków przywrócenia urządzenia do ustawień fabrycznych, jeżeli skutek ten wynika z charakteru Usługi;
- b) konieczności ponownej konfiguracji urządzenia po wykonaniu Usługi;
- c) nieprawidłowego działania urządzenia wynikającego z jego zużycia, uszkodzenia albo wad, które nie pozostają w związku z wykonaniem Usługi;
- d) nieprawidłowego działania urządzenia wynikającego z błędnej konfiguracji dokonanej przez Abonenta po zwrocie urządzenia.

6. Odpowiedzialność Comarch z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi ogranicza się do wysokości wynagrodzenia netto zapłaconego przez Abonenta za daną Usługę, z zastrzeżeniem, że ograniczenie to nie dotyczy szkody wyrządzonej umyślnie.

§7. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 marca 2026 r.
2. Zgłoszenie urządzenia do wykonania Usługi jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu oraz jego akceptacją.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia regulaminu świadczenia usługi Comarch TNA oraz przepisy prawa polskiego.
4. Wszelkie spory wynikające z realizacji Usługi lub związane z niniejszym Regulaminem będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Comarch, z zastrzeżeniem przypadków, w których właściwość sądu wynika z przepisów bezwzględnie obowiązujących.