



Ogólne warunki świadczenia usług doradztwa i audytu („OWU”) świadczone przez make-SOFT

§ 1.

Definicje

1. **Organizator** – Marcin Kazimierczak, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą: „make-SOFT Marcin Kazimierczak” z siedzibą w Gorzowie Wlkp. (66-400) przy ul. Estkowskiego 16/10, posiadający REGON 081087357 oraz NIP 5992341272 („MAKE-SOFT”).
2. **OWU** – niniejsze Ogólne Warunki Umowy obowiązujące w umowach o świadczenie usług doradztwa i audytu zawieranych przez MAKE-SOFT.
3. **SWU** – Szczególne Warunki Umowy, które mogą doprecyzowywać niniejsze Ogólne Warunki Umowy, w szczególności odnośnie do tematu przedmiotu Doradztwa i Audytu, a także w zakresie ceny Usługi.
4. **Zamawiający** – osoba fizyczna nie będąca konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zawierająca z Organizatorem umowę o świadczenie Usługi, na zasadach określonych w niniejszych OWU, SWU, dokumentach stanowiących załączniki do tych warunków, a także zamówieniu usługi doradczej.
5. **Podmiot Audytowany** – podmiot wskazany przez Zamawiającego. Zamawiający może występować równocześnie w roli Podmiotu Audytowanego.
6. **Doradztwo** – usługa świadczona w zakresie: opracowania lub dostosowania strategii, programów i planów operacyjnych, polityk, procedur, instrukcji, udzielenia rekomendacji oraz pomocy Zamawiającemu we wdrożeniu tych zaleceń.
7. **Audyt** – usługa świadczona w zakresie: przeprowadzenia analizy zgodności audytowanej organizacji lub usług świadczonych przez Podmiot Audytowany na zgodność w wymaganiami obowiązującego prawa, regulacjami wewnętrznymi lub umownymi i wskazania ewentualnych niezgodności dotyczących polityki, organizacji, procedur i środków stosowanych przez Zamawiającego, a także zalecenia podjęcia stosownego działania oraz udzielanie Zamawiającemu pomocy we wdrożeniu tych zaleceń.
8. **Usługa** – usługa doradcza Doradztwa i Audytu świadczone przez Organizatora na rzecz Zamawiającego.
9. **Audytora** – osoba wskazana przez Organizatora, odpowiedzialna za wykonanie w imieniu Organizatora Audytu. Dotyczyć może to w szczególności Zespołu Audytowego.

10. **Konsultant** – osoba wskazana przez Organizatora, odpowiedzialna za świadczenie usługi doradczej w imieniu Organizatora.

12. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (tj. Dz.U. 2019 poz. 1145 ze zm.).

13. **Oferta** – szczegółowy zakres i warunki świadczenia usługi złożone przez Zamawiającemu przez Organizatora.

14. **Siła wyższa** – zdarzenia o charakterze nadzwyczajnym, niemożliwe do przewidzenia, w chwili zawierania Umowy usługi audytu, i zapobieżenia, takie jak np. klęski żywiołowe, akty terrorystyczne, wojny, mobilizacje, zamknięcie granic, strajki generalne, akty organów władzy państwowej lub administracji publicznej, niezależne od Organizatora awarie techniczne, itp.

§ 2.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument określa ogóle zasady, zakres, zasady przeprowadzenia usług Doradztwa i Audytu przez MAKE-SOFT oraz odpowiedzialności stron.

2. Zamawiający lub wyznaczony przez niego podmiot otrzymują wsparcie doradcze i/lub audytowe na zasadach i warunkach określonych w Umowie, której treść określają niniejsze Ogólne Warunki Umowy, a w niektórych przypadkach także Oferta oraz dokumenty będące załącznikami do niej, takie jak np. harmonogram i zakres audytu lub doradztwa.

3. Usługi świadczone są bezpośrednio przez Organizatora, jego personel lub osoby realizujące usługę w imieniu Organizatora.

5. Zakres Usług ustalany jest przez MAKE-SOFT, na podstawie wywiadu ustalającego potrzeby Zamawiającego lub na podstawie zgłoszonego zapotrzebowania przez Zamawiającego.

7. Usługa audytu kończy się formalnym przekazaniem przez MAKE-SOFT dokumentacji z przeprowadzonego Audytu.

8. Organizator dopuszcza możliwość Audytu na zasadach odmiennych od określonych w OWU. W takim przypadku wiążące są warunki uzgodnione pomiędzy Organizatorem i Zamawiającym, a niniejsze OWU wiążą strony w takim zakresie, w jakim nie pozostają w sprzeczności z uzgodnieniami.

§ 3.

Zasady świadczenia Usług

1. Usługi świadczone są przez Organizatora zgodnie z zasadami:

1.1. **poufności** – personel Organizatora, Audytorzy oraz Konsultanci są zobowiązani do zachowania tajemnicy w zakresie świadczonych Usług;

1.2. **bezstronności** – personel Organizatora, Audytor lub Konsultant przeprowadzając Audyt lub świadcząc Doradztwo jest zobowiązany do zachowania bezstronności oraz obiektywizmu;

1.3. **bezinteresowności** – personel Organizatora, Audytor lub Konsultant zaangażowany w prowadzenie Audytu lub świadczenie Doradztwa udzielają porad w interesie Zamawiającego, nie zaś kierując się interesem własnym lub osób trzecich;

1.4. **samodzielności Zamawiającego** – personel Organizatora, Audytorzy ani Konsultanci nie ingerują w swobodę podejmowania decyzji, nie może on podejmować decyzji za Zamawiającego;

1.5. **aktualności i rzetelności informacji** – personel Organizatora, Audytorzy i Konsultanci dokładają wszelkich starań, aby prowadzone Audyty oraz świadczone Doradztwo były rzetelne i odzwierciedlały rzeczywisty stan rzeczy.

§ 4.

Zapotrzebowanie na usługę

1. Warunkiem skorzystania z Usługi jest dokonanie przez Zamawiającego zamówienia usługi audytu możliwe po uprzednim porozumieniu z Organizatorem i ustaleniu przedmiotu i zakresu Audytu.

2. Zgłaszając zapotrzebowanie na Doradztwo, Zamawiający ma obowiązek wypełnić i dostarczyć pocztą, osobiście, wysyłając na adres e-mail Organizatora uzupełniony kwestionariusz oraz dane, informacje, itd., niezbędne do realizacji Usługi.

3. Jeżeli warunki danej Usługi to przewidują, nastąpi po:

3.1. zweryfikowaniu otrzymanego zgłoszenia i potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia przez Organizatora,

3.2. akceptacji warunków Oferty przez Zamawiającego (przez osoby umocowane prawnie),

3.3. po zaksięgowaniu na rachunku bankowym Organizatora opłaty wskazanej w Ofercie (jeśli dotyczy).

4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego w zgłoszeniu oraz za usuwanie i blokowanie e-maili przez oprogramowanie stosowane w systemie informatycznym używanym przez Zamawiającego.

§ 5.

Prawa Zamawiającego

1. Zamawiający otrzymuje prawo do wykorzystania materiałów, dokumentów i informacji w sposób określony w . § 10 („Prawa autorskie”).

2. W przypadku niezadowolenia z odbytego Audytu lub Doradztwa - skorzystania z reklamacji, której zasady określone są w Procedurze Reklamacji, opisanej w § 12 poniżej.

3. Zamawiający ma prawo dokonać zmiany terminu Audytu w drodze uzgodnień z Organizatorem, nie później niż 7 dni przed terminem rozpoczęcia Audytu. Zgłoszenie zmiany terminu musi zostać przesłane przez Zamawiającego do Organizatora pocztą elektroniczną na adres biuro@make-soft.pl.

§ 6.

Obowiązki Podmiotu Audytowanego

1. Podmiot Audytowany zobowiązany jest do:

- 1.1. ścisłej współpracy personelu Podmiotu Audytowanego i Zaufanych Partnerów (jeśli dotyczy) z Audytorami,
 - 1.2. umożliwienia Audytorowi dostępu do infrastruktury, pomieszczeń, dostępu do systemów teleinformatycznych objętych zakresem audytu oraz danych, informacji i dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia audytu, w tym utrwalonych na elektronicznych nośnikach danych, jak również sporządzania ich kopii, odpisów, wyciągów, zestawień lub wydruków, z zachowaniem przepisów o tajemnicy ustawowo chronionej,
 - 1.4. udzielaniem odpowiedzi i wyjaśnień za pomocą kwestionariuszy i ankiet, a także sporządzania i potwierdzania kopii, odpisów, wyciągów lub zestawień niezbędnych do realizacji audytu,
 - 1.5. zachowania zasad współzycia społecznego i poszanowania mienia Organizatora oraz jego podwykonawców.
 - 1.6. zaniechania jakiegokolwiek próby ingerencji w zakres realizowanego audytu, wpływania na sposób wykonywania pracy i informowania o jej wynikach.
 - 1.7. uczestniczenia wskazanych przez Audytora Wiodącego osób personelu Podmiotu Audytowanego w spotkaniu otwierającym i zamykającym.
2. Podmiot Audytowany bierze udział w ewaluacji Usługi. Standardowa ewaluacja składa się z wypełnienia ankiety ewaluacyjnej po zakończeniu Usługi.

§ 7.

Odwołanie Usługi przez Organizatora

1. Organizator zastrzega sobie prawo do modyfikacji Usługi w zakresie organizacyjnym i merytorycznym, jeżeli wystąpią uzasadnione okoliczności powodujące niemożność wykonania Usługi zgodnie z informacjami zawartymi w karcie Usługi lub Ofercie.
2. Zakres zmian organizacyjno-merytorycznych nie wpłynie na początkowo oferowaną jakość Usługi.
3. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania Usługi w sytuacji, gdy:
 - 3.2. z przyczyn losowych leżących po stronie Organizatora Usługa nie może być zrealizowana,
 - 3.3. odwołanie Usługi spowodowane jest Siłą Wyższą.
4. W przypadku zaistnienia sytuacji Siły Wyższej strona nią dotknięta informuje o tym drugą stronę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od powzięcia informacji o zaistnieniu takiej sytuacji.
5. W wypadku, gdy Zamawiający dokonał już opłaty za Usługę, w przypadku odwołania Usługi, Zamawiający i Organizator mogą porozumieć się co do innej formy wykorzystania wpłaconej ceny Usługi, m.in. realizacji Usługi w innym terminie.
6. W przypadku braku zgody Zamawiającego na proponowaną zmianę, wniesiona przez Zamawiającemu opłata zostanie zwrócona w całości.



7. Wpłacone kwoty zwracane będą w ciągu 14 dni od informacji o odwołaniu Usługi na rachunek bankowy, z którego dokonana była płatność na rzecz Organizatora.

§ 8.

Rezygnacja Zamawiającego

1. Rezygnacja z Usługi wymaga formy pisemnej lub dokumentowej w postaci e-maila.
2. Jeżeli Zamawiający zrezygnuje z Usługi w terminie nie krótszym niż 7 dni kalendarzowych przed datą rozpoczęcia realizacji Usługi, a jednocześnie dokonał opłaty za Usługę, Organizator proponuje Zamawiającemu Usługę w innym terminie. Brak zgody Zamawiającego na proponowaną zmianę oznacza odstąpienie od umowy ze skutkiem natychmiastowym. W takiej sytuacji wniesiona opłata podlega zwrotowi po potrąceniu kosztów przelewu.
3. Rezygnacja przez Zamawiającego z Usługi w terminie krótszym niż 7 dni kalendarzowych przed datą rozpoczęcia realizacji Usługi, oznacza wypowiedzenie umowy przez Zamawiającego ze skutkiem natychmiastowym. W sytuacji, gdy wypowiedzenie umowy nastąpiło bez ważnego powodu, w trakcie realizacji usługi, Organizator zachowuje prawo do zwrotu kosztów związanych z organizacją Usługi, do których należą m.in.: przeprowadzone analizy, ewentualne koszty transportu, noclegu i zakwaterowanie Audytora/ów i/lub Konsultanta/ów realizującego Usługę, wydruk materiałów. Nadto Organizator nabywa prawo do kary umownej odpowiadającej wysokości 10% umówionego wynagrodzenia za zrealizowanie Usługi. Zapłata kary umownej powinna nastąpić w terminie 14 dni od daty doręczenia Zamawiającemu noty obciążeniowej i nie wyłącza uprawnienia Organizatora do dochodzenia wobec Zamawiającego odszkodowania do pełnej wysokości szkody przekraczającej wysokość zapłaconej kary umownej.
4. Za termin wpłynięcia rezygnacji uważa się termin doręczenia Organizatorowi oświadczenia o rezygnacji w taki sposób, że Organizator mógł się z nim zapoznać.

§ 9.

Ochrona danych osobowych

1. Organizator szanuje prawo Podmiotu Audytowanego i Zamawiającego do prywatności i będzie przetwarzać dane osobowe Zamawiającego w taki sposób, w jaki wymagają tego właściwe przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych obowiązujące w Unii Europejskiej i innych krajach. W szczególności Organizator stosuje się do wymogów 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej nazywane „Rozporządzenie”) (Dz.Urz.UE.L 2016 Nr 119, str.1).
2. Organizator współpracuje z zaufanymi partnerami, np. z dostawcami oprogramowania, podwykonawcami („Partnerzy”).
3. Dane osobowe Zamawiającego są przetwarzane w celu wykonania obowiązków Organizatora z tytułu zawartej umowy o świadczenie usług audytu i doradztwa oraz wypełnienia ciężących na Organizatorze obowiązków prawnych (np. podatkowych, rachunkowych) oraz z innych uzasadnionych przyczyn.



4. Inne powody, uzasadniające przetwarzanie danych osobowych Zamawiającego to informowanie o oferowanych przez Organizatora usługach lub produktach.

5. Cele, dla których będą przetwarzane dane osobowe Zamawiającego, są następujące:

5.1. wykonanie łączących umów;

5.2. podatkowe, prawne lub rachunkowe;

5.3. w przypadku wyrażenia odrębnej zgody w celu przesyłania newsletterów lub e-maili na temat usług lub produktów oferowanych przez Organizatora, proponowania specjalnych lub okazjonalnych ofert albo reklamy, oferty lub rekomendacje dotyczące usług Organizatora na podstawie informacji o zleceniach lub aktywności na naszej stronie;

5.4. badanie efektywności działań marketingowych Organizatora i polepszanie ich jakości;

5.5. cele związane z rozliczalnością zgodnie z wymogami RODO;

6. Zamawiający ma prawo w dowolnym momencie sprzeciwić się przetwarzaniu danych osobowych w pewnych sytuacjach np. do celów marketingowych.

7. Wobec przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych można wycofać wyrażoną wcześniej swoją zgodę poprzez kliknięcie linku "wypisz się" widocznego w otrzymywanych od Organizatora wiadomościach email, a także pod adresem: "make-SOFT Marcin Kazimierczak", ul. Estkowskiego 16/10, 66-400 Gorzów Wlkp.

8. Wszystkie przekazywane informacje, są przechowywane przez Organizatora na bezpiecznych serwerach Organizatora lub zaufanych Partnerów.

9. Organizator stosuje adekwatne do zagrożeń zabezpieczenia techniczne i organizacyjne, aby zapewnić ochronę danych osobowych przed nieautoryzowanym lub bezprawnym przetwarzaniem, przypadkową utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

10. Dane osobowe Zamawiających będą przechowywane tylko przez czas niezbędny do realizacji ww. celów. W niektórych szczególnych przypadkach dłuższy okres przechowywania danych może być wymagany przez przepisy prawa takie, jak podatkowe, rachunkowe albo inne wymogi lub obowiązki prawne.

11. Jeżeli dane osobowe Uczestników/Zamawiającego nie będą dłużej niezbędne Organizatorowi do wykonania ww. celów bądź spełnienia obowiązków prawnych, Organizator niezwłocznie usunie je lub zanonimizuje.

12. Jeżeli Uczestnik/Zamawiający zdecydują się skontaktować z Organizatorem, Organizator będzie przechowywał korespondencję tak długo, jak to niezbędne ze względów prawnych lub związanych z rozliczalnością.

13. Organizator co do zasady nie udostępnia danych osobowych na zewnątrz. Wyjątkiem będą zaufani Partnerzy, którzy pomagają Organizatorowi w prowadzeniu działalności gospodarczej. Te podmioty mogą mieć potencjalny lub faktyczny dostęp do ograniczonych informacji na temat Zamawiających oraz przetwarzanych w związku z realizowaną Usługą, wówczas przetwarzają je imieniu Organizatora ("Podmioty Przetwarzające"):

13.1. zewnętrznymi dostawcami usług, którzy udostępniają narzędzia do komunikacji wewnętrznej oraz wewnętrznego dzielenia się danymi;

13.2. zewnętrznymi dostawcami usług, którzy udostępniają narzędzia do analizy danych;

13.3. zewnętrznymi dostawcami usług, którzy udostępniają narzędzia do marketingu email oraz pomagają zarządzać naszą komunikacją email;

13.4. zewnętrznymi dostawcami usług, którzy udostępniają narzędzia do śledzenia i raportowania błędów w systemie;

13.5. profesjonalni doradcy wspierający w kwestiach zarządzania projektami, analizy wymagań, obszarów biznesowych, bezpieczeństwa informacji, prawnych, podatkowych, księgowych czy audytach;

13.6. platformy mediów społecznościowych w celu oferowania personalizowanej i ukierunkowanej komunikacji;

13.7. zewnętrznymi dostawcami usług, którzy wspierają Organizatora przy wykonywaniu łączących Organizatora z Zamawiającym/Uczestnikami umów o świadczenie Usług.

14. Organizator co do zasady nie przetwarza, nie przechowuje ani nie przesyła danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy. Jedynie wyjątkowo może się zdarzyć, że dane będą przetwarzane, przechowywane lub przesyłane poza Europejski Obszar Gospodarczy i Szwajcarię do krajów takich, jak Stany Zjednoczone, czy Kanada. Przepisy dotyczące ochrony prywatności w tych krajach mogą nie oferować tego samego poziomu ochrony, co w EOG.

15. Jeżeli Organizator udostępni dane poza obszar EOG, zapewni odpowiedni poziom ochrony danych i oprze się na uznanych prawnie podstawach udostępniania danych takich, jak standardowe klauzule umowne UE lub Tarcza prywatności (Privacy Shield).

16. W zależności od miejsca zamieszkania, Zamawiającemu/Uczestnikowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa dotyczące prywatności. Na podstawie praw Unii Europejskiej Zamawiający/Uczestnicy mają m.in. poniższe prawa:

16.1. dostępu do swoich danych;

16.2. żądania ich usunięcia;

16.3. poprawiania tych danych;

16.4. ograniczenia przetwarzania danych;

16.5. przeniesienia danych do innego podmiotu;

16.6. złożenia skargi do organu ochrony danych.

17. Prawa te mogą być ograniczane innymi przepisami prawa, np. prawo do usunięcia danych ("prawo do bycia zapomnianym") może być ograniczone w zakresie, w jakim przetwarzanie danych jest niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania na mocy prawa Unii Europejskiej lub prawa państwa członkowskiego, któremu podlegamy.

18. Podanie Organizatorowi danych osobowych przez Zamawiającego jest zawsze dobrowolne, niemniej jednak w pewnych wypadkach może być konieczne dla wykonania spełnienia określonej usługi.

21. Zamawiający przekazując Organizatorowi jakiegokolwiek dane osobowe osób, których dane dotyczą, obowiązany jest zadbać o zgodność z prawem takiego przekazania, a w szczególności pozyskać zgodę w przypadkach, gdy wymaga tego obowiązujące prawo.

§ 10.

Płatności

1. Opłata za usługi doradztwa i audytu podana jest w złotych polskich i jest ceną netto.

2. Płatność za usługę, o ile SWU nie stanowi inaczej, odbywa się na podstawie faktury VAT dostarczonej podczas wykonywania Usługi lub wysłanej pocztą lub e-mailem do Zamawiającego. Termin płatności podawany jest w ofercie Usługi.

3. Zamawiający zobowiązuje się do uiszczenia 100% należnej za Usługę opłaty nie przekraczając terminu płatności podanego na fakturze VAT oraz na konto wskazane na fakturze VAT.

5. Organizator zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany ceny Usługi, o czym poinformuje Zamawiającego nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed terminem rozpoczęcia świadczenia Usługi. W takim wypadku, Zamawiający może zrezygnować z Usługi bez ponoszenia kosztów rezygnacji. Zamawiający o swojej decyzji zobowiązany jest powiadomić Organizatora nie później, aniżeli w terminie 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania informacji o zmianie ceny za Usługę. Nieprzekazanie w powyższym terminie przez Zamawiającego (milczenie) informacji o podjętej decyzji uznawane będzie za akceptację zmienionej ceny Usługi.

§ 11.

Prawa autorskie

1. Wszelkie prawa powstałe w ramach Usług można modyfikować, kopiować, przechowywać oraz drukować wyłącznie na użytek prywatny, z zachowaniem informacji o źródle pochodzenia.

4. Organizator nie zezwala na jakiegokolwiek upowszechnianie, publiczne odtwarzanie materiałów powstałych w trakcie Usługi, za wyjątkiem materiałów o charakterze publicznym.

3. Prawem autorskim chronione są materiały edukacyjne w formie podręczników, ćwiczeń, grafik, tekstów, dźwięków, filmów i inne materiały powstałe w ramach szkoleń, o ile SWU nie stanowią inaczej.

§ 12.

Reklamacje

1. Zamawiający ma prawo zakładać, że:

1.1. Audytor i/lub Konsultant będzie posiadał wiedzę merytoryczną dotyczącą zagadnień Usługi,

1.2. Audytor i/lub Konsultant wykona Usługę w kulturalnej atmosferze, z nastawieniem na profesjonalizm i skuteczność działań,

- 1.3. w czasie Usługi zostanie zrealizowany zakres przedstawiony w ramach oferty na wykonanie Usługi oraz spełnione inne formalne warunki umowy.
2. Zamawiający ma prawo złożyć reklamację, jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w ust. 1 niniejszego paragrafu. Może również wskazać inne kwestie, nie wskazane powyżej, z podaniem stosownego uzasadnienia.
3. Reklamację należy złożyć wysyłając zgłoszenie w formie maila lub skanu pisma na adres: biuro@make-soft.pl w terminie 14 dni kalendarzowych od realizacji ostatniego dnia Usługi.
4. Reklamację może wnieść Zamawiający.
5. Celem usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji i wyjaśnieniu jej przyczyn i sposobu rozpatrzenia, zaleca się, aby reklamacja zawierała:
 - 5.1. przedmiot reklamacji - zgłoszony problem wraz z opisem zaistniałych trudności lub zastrzeżeń;
 - 5.2. dane kontaktowe do Podmiotu Audytowanego zawierające imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, e-mail;
 - 5.3. datę świadczenia oraz zakres/nazwę reklamowanej Usługi;
 - 5.4. propozycje formy zadośćuczynienia/sposób rozwiązania sprawy;
6. Zamawiający, składając reklamację może wnioskować o:
 - 6.1. realizację dodatkowej formy wsparcia (szkolenie, doradztwo);
 - 6.2. powtórny realizację Usługi w zmienionych warunkach (miejsce, Audytor/Konsultant, inne czynniki);
 - 6.3. obniżenie pierwotnie założonej ceny Usługi;
 - 6.4. inne warunki nie podane powyżej wraz z podaniem uzasadnienia propozycji;
7. Zgłoszone reklamacje rozpatrzone zostaną w terminie 10 dni roboczych od otrzymania reklamacji.
8. W przypadku szczególnie skomplikowanych sytuacji zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przedłużeniu terminu jej rozpatrywania. Maksymalny termin przedłużenia rozpatrywania reklamacji to 20 dni roboczych.
9. W przypadku, gdy rozpatrzenie skargi lub reklamacji wymaga wyjaśnienia z Audytorem lub Konsultantem bądź dostawcami usług, którzy mogli mieć wpływ na realizację usługi, Organizator dokonuje z nimi stosownego wywiadu celem uzyskania stosownych wyjaśnień.
10. W trakcie rozpatrywania skarg lub reklamacji obowiązuje zasada zachowania poufności w stosunku do osoby składającej skargę lub reklamację.
11. W terminach określonych w ust. 7 oraz 8 stronie reklamującej przesyłane są informacje w zakresie postanowień co do przedmiotu reklamacji.

12. Zgłaszający reklamację ma możliwość w terminie 3 dni roboczych od otrzymania postanowień do zgłoszenia swoich uwag. W przypadku braku odpowiedzi w przewidzianym terminie przyjmuje się reklamację za zaakceptowaną.

§ 13.

Postanowienia końcowe

1. Umowa o świadczenie Usług podlega prawu polskiemu.
2. Wszelkie powiadomienia, oświadczenia, dokumenty, itp., związane z wykonaniem niniejszej Umowy, będą przekazywane drogą elektroniczną na adres wskazany w formularzu zgłoszeniowym lub w SWU, chyba, że postanowienia Umowy lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa wyraźnie stanowią inaczej.
3. Osoby reprezentujące Zamawiającego w zakresie poszczególnych czynności związanych z wykonaniem niniejszej Umowy zostały określone w SWU.
4. Jeżeli którekolwiek z postanowień umowy jest lub stanie się nieważne, nie narusza to ważności pozostałych postanowień. W miejsce postanowień nieważnych, Strony niezwłocznie uzgodnią takie postanowienia, które będą odpowiadać znaczeniu i celowi postanowień nieważnych.
5. Strony postanawiają wszelkie spory istniejące lub powstałe lub mogące powstać w przyszłości bezpośrednio lub pośrednio w związku z realizacją niniejszą umową oddać pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego ze względu na siedzibę MAKE-SOFT.
6. Niniejsze warunki obowiązują od 1 listopada 2019 r.