

REGULAMIN TELEPORADNI INFORLEX.PL

Mając na uwadze jak najlepiej pojęty interes Klienta niniejszy Regulamin stworzony został w celu ułatwienia, usprawnienia oraz prawidłowego korzystania z Usług TELEPORADNI.

Dział I. Definicje wybranych pojęć

1. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

1) „Regulaminie” – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin;

2) „INFOR.PL” - należy przez to rozumieć INFOR.PL Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, przy ul. Okopowej 58/72, 01-042 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, pod nr KRS 225279, o kapitale zakładowym wpłaconym w całości w wysokości 5.600.000,00 zł, NIP 1180093066, REGON 011617580. Zastrzega się, że wszelkie ewentualne zmiany firmy INFOR.PL, siedziby, adresu siedziby, sądu lub wydziału, miejsca przechowywania dokumentacji, wysokości kapitału zakładowego, podziału lub łączenia INFOR.PL z innymi podmiotami nie stanowi zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany takie podlegają jednak będą ogłoszeniu na stronie www.infor.pl lub www.inforlex.pl;

3) „Ekspercie” – należy przez to rozumieć:

- ❖ pracowników lub współpracowników osób prawnych lub podmiotów nie posiadających osobowości prawnej współpracujących (podmioty współpracujące) z INFOR.PL przy organizowaniu usług TELEPORADNI;
- ❖ osoby fizyczne posiadające stosowne kwalifikacje do świadczenia usług na rzecz Klientów.

Jeśli wymagać będą tego okoliczności INFOR.PL dołoży wszelkich starań by osoby zatrudnione przez podmioty współpracujące lub osoby fizyczne oraz współpracujący z nim Eksperti posiadali wymagane prawem uprawnienia.

W każdym jednak razie Ekspert świadczy usługi na własną odpowiedzialność, a wszelkie jego działania nie mogą obciążać INFOR.PL. Jednocześnie zastrzega się, iż Ekspert jest uprawniony do wykonywania na rzecz Klienta tylko świadczeń i/lub usług opisanych w niniejszym Regulaminie, a wszelkie jego

działania polegające na świadczeniu usług innych niż przewidziane w Regulaminie nie mogą obciążać INFOR.PL;

- 4) „Kliencie” – należy przez to rozumieć wszelkie podmioty- w tym także osoby fizyczne, osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, lecz posiadające zdolność do czynności prawnych, które zawarły z INFOR.PL Umowę na korzystanie ze wskazanej w jej treści publikacji papierowej lub elektronicznej pod warunkiem, że Umowa przewiduje możliwość korzystania przez Klienta z usług TELEPORADNI;
- 5) „Stronach” – należy przez to rozumieć łącznie INFOR.PL i Klienta; definicja ta może być używana w niniejszym Regulaminie także w odniesieniu do Klienta i INFOR.PL z osobna;
- 6) „TELEPORADNI” lub zamiennie „Usłudze” - należy przez to rozumieć usługę świadczoną na rzecz Klienta przez Eksperta pozostającego w stosunku umownym z INFOR.PL (czyli na mocy umowy o świadczenie na rzecz osoby trzeciej w rozumieniu K.c., zawartej pomiędzy INFOR.PL a Ekspertem), na warunkach określonych w Regulaminie.
 - a) TELEPORADNIA obejmuje:
 - ❖ usługi dostępne telefonicznie lub
 - ❖ usługi dostępne za pośrednictwem poczty elektronicznej lub stosownego elektronicznego formularza kontaktu z Klientem lub
 - ❖ usługi dostępne telefonicznie i usługi dostępne za pośrednictwem poczty elektronicznej lub stosownego elektronicznego formularza kontaktu z Klientem;
 - b) O tym jaki rodzaj usługi przysługuje Klientowi decyduje zawarta z nim Umowa. W każdym jednak razie sposób korzystania z usług określa niniejszy Regulamin;
 - c) Zmiana nazwy Usługi nie stanowi zmiany Regulaminu ani Umowy i może być zakomunikowana Klientowi w dowolny sposób;
 - d) Usługa dostępna jest w okresie abonamentowym (za okres abonamentowy rozumie się również czas trwania prenumeraty wydawnictw papierowych oferowanych przez INFOR.PL);
 - e) Jednocześnie zastrzega się, że Usługa jest częścią oferty dla Klienta i chociaż może być z niej wyłączona to nie funkcjonuje samodzielnie rozumiana jako odrębny produkt. Oznacza to, że:

- ❖ Usługa udostępniania jest wyłącznie w okresie abonamentowym, a po jego zakończeniu i/lub wygaśnięciu (niezależnie od przyczyn zakończenia i/lub wygaśnięcia abonamentu) Klient traci prawo do korzystania z Usługi;
- ❖ zakres Usługi (ilość telefonicznych kontaktów z Ekspertem, a w przypadku Usług świadczonych za pomocą poczty elektronicznej lub odpowiednich elektronicznych formularzy ilość zadanych w ten sposób pytań, dopuszczalny zakres tematyczny usług świadczonych przez Eksperta itp.) określa udostępniony klientowi Abonament;
 - f) Usługa dostępna jest pod dedykowanym na jej potrzeby numerem telefonu, za pomocą którego Klient może uzyskać od Eksperta informacje z zakresu polskiego prawa podatkowego, rachunkowości finansowej i budżetowej, polskiego prawa pracy i ubezpieczeń społecznych;
 - 7) „Umowie” – należy przez to rozumieć zawartą przez Strony umowę na korzystanie przez Klienta ze wskazanej w treści Umowy publikacji elektronicznej lub papierowej wydawanej przez INFOR.PL;
 - 8) „okresie abonamentowym” - należy przez to rozumieć: w przypadku wydawnictwa papierowych- okres prenumeraty, w przypadku publikacji elektronicznych ustalony z Klientem w Umowie czas dostępu do tej publikacji;
 - 9) „dniach roboczych” – należy przez to rozumieć dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni dodatkowo wolnych od pracy w INFOR.PL zgodnie z obowiązującymi u niej wewnętrznymi regulacjami. INFOR.PL w sposób zwyczajowo przyjęty poinformuje Klienta, które dni są u niego zgodnie z wewnętrznymi regulacjami uznane za wolne. W tym czasie Usługa nie będzie Klientom udostępniana.
- 2. Podkreśla się, że INFOR.PL:
 - a) nie świadczy Usługi, w tym w szczególności nie świadczy usług doradztwa podatkowego ani usług z zakresu rachunkowości finansowej, ani żadnych innych form doradztwa. Usługi takie świadczy wyłącznie Ekspert, w zakresie i na zasadach opisanych w Regulaminie, rola INFOR.PL polega natomiast jedynie na zapewnieniu świadczenia Usługi na rzecz Klienta przez Eksperta i zapewnienia zaplecza technicznego umożliwiającego świadczenie tej Usługi. Jednocześnie zastrzega się, iż Ekspert (ani tym bardziej INFOR.PL) nie przyjmuje ani nie przygotowuje

jakichkolwiek dokumentów w ramach świadczenia Usługi, ani nie reprezentuje Klienta w postępowaniu przed organami administracji publicznej ani sądami w jakichkolwiek sprawach. Klient nie ma prawa oczekiwać ze strony Eksperta ani INFOR.PL świadczeń, które miałyby taki właśnie charakter.

- b) nie odpowiada za Eksperta realizującego Usługę polegającą na udzielaniu informacji o prawie podatkowym i/lub rachunkowości finansowej, i/lub rachunkowości budżetowej, i/lub prawie pracy i ubezpieczeniach społecznych, wyłącznie jednak w granicach obowiązującego prawa i w oparciu o obowiązujące przepisy prawne, tendencje orzecznicze oraz wiodące nurty w piśmiennictwie prawniczym.
3. Zastrzega się, że wszelkie odpowiedzi udzielone Klientowi w ramach TELEPORADNI (czy to telefonicznie czy to za pośrednictwem poczty elektronicznej lub elektronicznego formularza kontaktu z Klientem) mają charakter autorski, a także iż są wypracowane na podstawie obowiązujących przepisów prawnych, tendencji orzeczniczych oraz wiodących nurtów w piśmiennictwie prawniczym. Ekspert nie ma jednak obowiązku wykorzystać w każdej sytuacji świadczenia Usługi wszystkich ww. źródeł; konieczność, a także zakres i stopień takiego wykorzystania, uzależnia się od treści pytania zadanego przez Klienta.
4. Zastrzega się, że INFOR.PL w żadnym razie nie gwarantuje, iż Klient korzystający z Usługi otrzyma rozwiązanie satysfakcjonujące dla Niego. W szczególności, nie gwarantuje się, iż Klient w ramach korzystania z Usługi otrzyma taką informację o prawie czy takie rozwiązanie prawne, która będzie informacją/które będzie rozwiązaniem jedynym właściwym czy uniwersalnym. Należyta realizacja Usługi przez Eksperta polega na zaprezentowaniu rozwiązania zgodnego z obowiązującymi przepisami prawnymi, tendencjami orzeczniczymi (o ile w odniesieniu do danego pytania jest możliwe ich zastosowanie) lub z wiodącymi tezami z piśmiennictwa (również tylko, o ile takie zostały w odniesieniu do zadanego pytania zaprezentowane). W szczególności podkreśla się, iż w przypadku przedstawienia przez Klienta takiego problemu, którego rozwiązanie nie jest – w świetle obowiązujących przepisów prawnych lub tendencji orzeczniczych lub tez z piśmiennictwa – jednoznaczne, realizacja Usługi może polegać na zaprezentowaniu wariantów rozwiązań.

5. Zastrzega się jednocześnie, iż treść odpowiedzi uzależniona jest od przedstawionego stanu faktycznego, w tym od poziomu jego skomplikowania i rzetelności przekazu ze strony Klienta. Stosownie do tego, podkreśla się, iż Klient (osoba, którą posługuje się on celem skorzystania z Usługi), zadając pytanie, obowiązany jest:
 - a) przedstawić stan faktyczny w sposób zwięzły i rzetelny, tj. zaprezentować tylko te okoliczności stanu faktycznego, które mają znaczenie dla rozstrzygnięcia problemu (udzielenia odpowiedzi na pytanie),
 - b) posługiwać się wyłącznie prawdziwymi danymi,
 - c) posługiwać się tylko takimi danymi, które zapewniłyby anonimowość osób, których pytanie dotyczy,
 - d) unikać pojęć (zwrotów), które nosiłyby znamiona bezprawnych lub których użycie naraziłoby jego lub Klienta na odpowiedzialność prawną, w tym takich, które nosiłyby znamię dyskryminacyjnych czy naruszających dobra osobiste osób trzecich,
 - e) udzielić niezbędnych odpowiedzi lub przekazać dodatkowe informacje, o ile ich przekazanie będzie wymagane przez Doradcę, celem ustalenia stanu faktycznego, zgodnie z zasadą prawdy obiektywnej.
6. Jednocześnie zastrzega się, iż Ekspert nie ma obowiązku weryfikacji przedstawionego mu podczas realizacji Usługi stanu faktycznego, jak również nie ma obowiązku zadawania pytań dodatkowych w każdej sytuacji, a odpowiedź przygotowana przez Niego opiera się wyłącznie na okolicznościach i informacjach przekazanych mu przez Klienta; tym samym wyłącznie Klient ponosi odpowiedzialność za rzetelność przedstawionego stanu faktycznego przyjętego za podstawę udzielonej odpowiedzi.
7. W takim zakresie, w jakim jest to dozwolone w świetle obowiązujących przepisów prawnych, INFOR.PL oraz Ekspert wyłączają swoją odpowiedzialność prawną za ewentualne szkody pozostające w związku z korzystaniem z Usługi przez Klienta.

Dział II. Oświadczenia stron

- 1) Klient oświadcza, że przyjęcie niniejszego Regulaminu oznacza, że akceptuje wszystkie jego postanowienia.
- 2) Klient akceptując Regulamin, oświadcza jednocześnie, że nie jest konsumentem i nie dotyczą go przepisy ustaw konsumenckich i godzi się na to, by prawa i obowiązki, zarówno jego jak i INFOR.PL określał niniejszy Regulamin. Jeśli Klient jest konsumentem to umowy z nim zawierane realizowane są na odrębnych warunkach, nieuregulowanych w Regulaminie;
- 3) Klient oświadcza, że korzysta z usług TELEPORADNI wyłącznie w celu i w zakresie realizacji własnych potrzeb rozumianych jako wynikających z jego wewnętrznych procesów pracy. Oznacza to w szczególności, że Klient nie ma prawa korzystać z usług TELEPORADNI celem świadczenia usług na rzecz innych podmiotów, w tym ani swoich klientów ani podmiotów powiązanych z Klientem (w tym także wchodzących w skład grupy kapitałowej, do której należy Klient). W takim przypadku osoby zatrudnione w TELEPORADNI mają prawo odmówić udzielenia żądanych przez Klienta informacji.
- 4) INFOR.PL oświadcza, że:
 - a) nie świadczy na rzecz Klienta żadnych usług z zakresu doradztwa podatkowego, i/lub prawnego, i/lub rachunkowości, i/lub innych zakresów doradztwa lub consultingu a jedynie zobowiązuje się do dostarczenia informacji zebranych przez Ekspertów w oparciu o dostępne dla nich źródła. Dostarczenie informacji odbywać się będzie w ramach dyżurów telefonicznych TELEPORADNI bądź za pośrednictwem elektronicznych środków przekazu w tym także z wykorzystaniem przygotowanych przez INFOR.PL formularzy internetowych i/lub poczty elektronicznej;
 - b) Eksperci nie są pracownikami INFOR.PL i świadczą swoje usługi albo w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej albo w ramach działalności prowadzonej osobiście. Oznacza to, że rola INFOR.PL ogranicza się do zorganizowania Klientom dostępu do usług Ekspertów, lecz INFOR.PL nie ponosi odpowiedzialności za ich działania.

Dział III. TELEPORADNIA telefoniczna- postanowienia szczegółowe

1. TELEPORADNIA umożliwia Klientowi telefoniczny kontakt z Ekspertem. Za pomocą TELEPORADNI, poprzez telefoniczny kontakt z Ekspertem, Klient może uzyskać od niego informacje z zakresu polskiego prawa podatkowego, rachunkowości finansowej i budżetowej, polskiego prawa pracy i ubezpieczeń społecznych.
2. TELEPORADNIA jest udostępniana przez czas oznaczony równy okresowi abonamentowemu, w dni robocze w godzinach od 09:00 do 15:00, pod dedykowanym w tym celu numerem telefonu 501 594 595(numer TELEPORADNI).
3. Numer TELEPORADNI może ulegać zmianie; zmiany takie nie są jednak zmianami Regulaminu ani Umowy. Zmiana numeru TELEPORADNI jest komunikowana przez INFOR.PL jednostronnie poprzez zamieszczenie zmienionego lub nowego numeru TELEPORADNI na stronie dostępnej dla Klienta po zalogowaniu.
4. Klient nie jest uprawniony do zadawania pytań inną drogą, aniżeli w sposób opisany w umowie z INFOR.PL . Klientom, którzy posiadają produkty mające dostęp jedynie do TELEPORADNI telefonicznej INFOR.PL nie zapewnia realizacji Usługi w formie elektronicznej (e-mailem) ani listownie (pocztą zwykłą) lub w jakikolwiek inny sposób.
5. Celem uzyskania od Eksperta odpowiedzi na zadane pytanie konieczne jest staranne dostosowanie się przez Klienta do zapisów niniejszego Regulaminu.
6. Zastrzega się w szczególności, że:
 - a) Klient może korzystać z Usługi wyłącznie w celu i w zakresie realizacji wewnętrznych potrzeb własnych, wynikających z Jego wewnętrznych procesów pracy. Oznacza to w szczególności, iż Klient nie ma prawa wykorzystywać Usługi w celu świadczenia usług na rzecz innych podmiotów, w tym ani jego klientów ani podmiotów powiązanych z Klientem (w tym wchodzących w skład grupy kapitałowej, do której należy Klient);
 - b) Liczba osób uprawnionych do korzystania z Usługi równa jest albo liczbie udostępnionych klientowi prenumerat (na zasadzie- jedna prenumerata, jedna uprawniona do Usługi osoba) albo w przypadku publikacji elektronicznych liczba osób uprawnionych do korzystania z Usługi równa jest liczbie wykupionych stanowisk. W celu późniejszej weryfikacji osób uprawnionych do korzystania z Usługi Klient ma obowiązek określić je w zamówieniu;

- c) Usługa jest świadczona wyłącznie w razie pozytywnej weryfikacji osoby dzwoniącej w imieniu danego Klienta na numer TELEPORADNI na zasadach wskazanych w Regulaminie, tj. jedynie w sytuacji, gdy osoba ta poda nazwę Klienta, w imieniu którego dzwoni oraz pozostałe właściwe dla tego Klienta dane, których zażąda Ekspert. W szczególności może chodzić o NIP Klienta, jego numer ID wygenerowany przez INFOR.PL lub numer prenumeraty lub login do publikacji elektronicznych;
 - d) w razie niepodania lub podania nieprawidłowej danej (choćby jednej z nich), Ekspert odmówi odpowiedzi na zadane pytanie (odmowa dostępu do Usługi);
 - e) wyłącznie do INFOR.PL, jako podmiotu zapewniającego możliwość korzystania z Usługi świadczonej przez Eksperta jak i samego Eksperta, jako podmiotu świadczącego Usługę, należy weryfikacja poprawności danych, o których mowa powyżej, podanych przez osobę dzwoniącą w imieniu danego Klienta.
7. Klient ponosi odpowiedzialność za aktualność i poprawność swoich danych podanych Ekspertowi.
8. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień niniejszego Działu Klient, w ramach korzystania z Usługi, winien posługiwać się wyłącznie osobami przez siebie zatrudnionymi. Osoby te, o ile dzwonią na TELEPORADNIĘ w zakresie realizacji wewnętrznych potrzeb własnych Klienta, nie mają statusu osób trzecich w rozumieniu Regulaminu.
9. Dane Klienta konieczne do jego identyfikacji mają charakter unikatowy i ze względu na ich funkcję zabezpieczającą winny być utrzymywane przez Klienta oraz osoby, którymi posługuje się On w celu skorzystania z Usługi, w tajemnicy. Jednocześnie zastrzega się, iż wyłącznie Klient ponosi odpowiedzialność za utrzymanie ww. hasła oraz numeru klienta w tajemnicy i ich ochronę przed dostępem osób trzecich. Ekspert ma zatem prawo, ale nie obowiązek, weryfikacji czy danymi tymi – jako danymi właściwego Klienta - posługuje się osoba faktycznie zatrudniona przez tego Klienta i przez niego wyznaczona do korzystania z Usługi. Powyższe oznacza, iż pytanie zadane w ramach TELEPORADNI przez kogokolwiek (nawet przez osoby trzecie w rozumieniu powyższych postanowień), kto w sposób poprawny podał dane tego Klienta, za którego pracownika lub zatrudnionego na innej podstawie prawnej się podaje, jest

traktowane jak pytanie zadane przez tego Klienta, a Usługa jest w takiej sytuacji świadczona zgodnie z Regulaminem, z zastrzeżeniem pozostałych postanowień niniejszego Działu. W szczególności oznacza to, że pytanie takie zmniejsza dostępny dla Klienta limit pytań określony w Abonamencie.

10. Ekspert ma prawo odmówić odpowiedzi na pytanie w każdym z następujących przypadków:
- a) gdy pytanie nie jest tematycznie związane z któryś z obszarów określonych w Postanowieniach Ogólnych niniejszego Regulaminu;
 - b) gdy udzielenie odpowiedzi na pytanie wymagałoby zapoznania się przez Eksperta z dokumentacją, w tym w szczególności dokumentacją podatkową i/lub księgową, umowami lub pismami procesowymi lub urzędowymi;
 - c) gdy pytanie jest zadane w sposób nieprecyzyjny, niejasny lub ma zbyt ogólny charakter;
 - d) gdy ten sam Klient ponownie zadał to samo lub na tyle podobne do poprzednio zadanego pytania, iż odpowiedź wcześniej udzielona pozostaje aktualna;
 - e) gdy zadano pytanie inną, niż przewidziana w ramach TELEPORADNI drogą, np. poprzez przesłanie go na adres (w tym adres e-mail);
 - f) gdy pytanie zostało zadane przez osobę, która podała hasło i/lub numer klienta i/lub nazwę Klienta inne niż właściwe dla tego Klienta;
 - g) gdy pytanie zostało zadane po upływie okresu abonamentowego;
 - h) gdy pytanie jest zadane w sposób wykraczający poza obowiązujące przepisy prawne lub gdy zmierza ono (bezpośrednio lub chociażby w sposób pośredni) do uzyskania odpowiedzi, której treść wykraczałaby poza obowiązujące przepisy prawa lub stanowiłaby podpowiedź tzw. obejścia prawa;

przy czym zastrzega się każdy przypadek zachowania opisany powyżej, dokonany przez osobę, którą Klient posługuje się w celu skorzystania z Usługi, traktowany jest jak zachowanie Klienta.

11. Odmowa udzielenia odpowiedzi na pytanie z przyczyn uprawniających do takiej odmowy wymienionych w niniejszym Dziale nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, lecz przewidziane w jej treści prawo Eksperta.

12. O odmowie udzielenia odpowiedzi na pytanie, ze wskazaniem przyczyn takiego stanu rzeczy, Ekspert informuje podczas trwającego połączenia telefonicznego, Ekspert może jednocześnie z ww. odmową wskazać, jakich danych bądź zmian oczekuje, by móc odpowiedzieć na zadane pytanie.
13. Ilość możliwych kontaktów Klienta z Ekspertami za pośrednictwem TELEPORADNI telefonicznej określa zawarta z nim Umowa.
14. Zastrzega się, że przyznanie Klientowi rabatów bądź objęcie go jakąkolwiek promocją wyłącza możliwość korzystania z TELEPORADNI telefonicznej chyba, że w ramach udzielonego rabatu lub przyznanej promocji INFOR.PL przyznał Klientowi prawo do korzystania z TELEPORADNI telefonicznej.
15. Zastrzega się, iż korzystanie z Usługi (w tym wszystkie rozmowy prowadzone za pośrednictwem TELEPORADNI) może być rejestrowane, o czym osoba, którą Klient posługuje się celem korzystania z Usługi, dzwoniąca na numer TELEPORADNI, jest informowana przed skorzystaniem z tej Usługi. Brak zgody na rejestrację ww. rozmów uniemożliwia skorzystanie z Usługi.
16. Klient obowiązany jest poinformować każdą osobę przez siebie zatrudnioną, którą będzie posługiwał się, stosownie do postanowień Regulaminu, w celu skorzystania z Usługi, o tym, iż korzystanie z Usługi (w tym wszystkie rozmowy prowadzone za pośrednictwem TELEPORADNI) jest rejestrowane; powyższe obejmuje również obowiązek uzyskania zgody tych osób na ich nagrywanie; akceptując Regulamin Klient oświadcza jednocześnie, iż pozyskał ww. zgodę. Obowiązki w tym zakresie obciążają wyłącznie Klienta, a odpowiedzialność INFOR.PL lub Eksperta z tytułu poinformowania ww. osób i ew. pozyskania ich zgód jest wyłączona.
17. Klient nie jest uprawniony do przesyłania INFOR.PL ani Ekspertowi jakichkolwiek materiałów, w tym dokumentów, w szczególności pism, orzeczeń sądowych i administracyjnych, projektów umów lub dokumentów. Ani INFOR.PL ani Ekspert nie przyjmują żadnych materiałów dostarczonych przez Klienta ani nie analizują materiałów, które zostały przez Niego dostarczone; INFOR.PL nie obciąża obowiązek zwrotu tych materiałów. Klient jest obowiązany

- pouczyć o powyższym ograniczeniu każdą osobę przez siebie zatrudnioną, którą będzie posługiwał się, stosownie do postanowień Regulaminu, w celu skorzystania z Usługi.
18. Osoba dzwoniąca na numer TELEPORADNI ze strony danego Klienta, celem skorzystania z Usługi, obowiązana jest posługiwać się tylko takimi danymi, które zapewniałyby anonimowość osób, których pytanie dotyczy; Klient jest obowiązany pouczyć o powyższym ograniczeniu i ww. zasadach przetwarzania danych każdą osobę przez siebie zatrudnioną, którą będzie posługiwał się, stosownie do postanowień Regulaminu, w celu skorzystania z Usługi.
 19. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Regulaminu, Ekspert udziela odpowiedzi na zadane pytanie – o ile zostało ono zadane w sposób prawidłowy czyli zgodnie z zapisami niniejszego Regulaminu - niezwłocznie, tj. podczas tej samej rozmowy, w ramach której zadano to pytanie.
 20. Jeżeli jednak charakter i/lub rozmiar zadanego pytania (przedstawionego problemu) będzie wymagał od Eksperta przemyślenia lub zapoznania się z bieżącym orzecznictwem/piśmiennictwem lub też do udzielenia odpowiedzi konieczne okaże się dokonanie wnikliwej analizy lub obliczeń, wówczas Ekspert udzieli odpowiedzi w terminie późniejszym, jednak nie dłuższym niż 2 dni robocze. W takiej sytuacji Doradca skontaktuje się z osobą, którą Klient posłużył się zadając to pytanie, pod wskazanym przez nią w tym celu numerem telefonu. W przypadku dwukrotnej niemożności połączenia z tym numerem lub w przypadku odmowy podania numeru telefonu, pod którym Ekspert mógłby się skontaktować z Klientem celem realizacji Usługi na powyższych zasadach, Usługę uważa się za wykonaną w zakresie udzielenia odpowiedzi na zadane pytanie.
 21. W przypadku, gdy pytanie nie odpowiada określonym w Regulaminie wymogom, termin do udzielania odpowiedzi na to pytanie nie biegnie w ogóle. Dopiero po poprawieniu pytania, o ile będzie miało to miejsce w okresie abonamentowym, w taki sposób, by odpowiadało ono tym wymogom, termin zaczyna biec.
 22. Jeśli wszyscy Eksperti TELEPORADNI są zajęci Klient ma prawo pozostawienia swoich danych kontaktowych na automatycznej sekretarce z prośbą o kontakt. Dane kontaktowe obejmują: imię i nazwisko klienta, nazwę firmy którą reprezentuje, jej NIP oraz numer kontaktowy, pod

którym Klient jest dostępny. Ekspert kontaktuje się z Klientem niezwłocznie, jednak nie dłużej niż w ciągu 2 dni roboczych. W przypadku dwukrotnej niemożności połączenia z tym numerem lub w przypadku odmowy podania numeru telefonu, pod którym Ekspert mógłby się skontaktować z Klientem celem realizacji Usługi na powyższych zasadach, Usługę uważa się za wykonaną w zakresie udzielenia odpowiedzi na zadane pytanie.

23. Jako podmiot zapewniający świadczenie Usługi przez Eksperta na rzecz Klienta, w tym zapewniający zaplecze techniczne dotyczące świadczenia tej Usługi, INFOR.PL zastrzega, iż TELEPORADNIA może być niedostępna wskutek awarii (np. w dostawie prądu), a także działań o charakterze siły wyższej, na co akceptując Regulamin Klient godzi się.
24. INFOR.PL nie ma wpływu i nie odpowiada za niedostępność TELEPORADNI, jak i za jej wadliwe funkcjonowanie spowodowane zachowaniem systemów nieadministrowanych przez INFOR.PL, a niezbędnych dla udostępnienia i prawidłowego Jej działania, w tym za zachowania podmiotów udostępniających łącza telefoniczne lub z przyczyn o charakterze siły wyższej.
25. Okresy niedostępności TELEPORADNI z przyczyn, o których mowa powyżej nie mają wpływu na bieg okresu abonamentowego.

Dział IV. TELEPORADNIA mailowa

1. Odpowiedzi na pytania mailowe (rozumie się przez nie również te zadane za pomocą elektronicznych formularzy) udzielane są wyłącznie Klientom, którzy mają do tego prawo przyznane im w Umowie.
2. Ilość odpowiedzi mailowych określa Umowa z Klientem. Zastrzega się jednak, że:
 - a) Klient nie ma prawa do odpowiedzi mailowych w każdym wypadku, gdy udzielony mu rabat jest równy lub przekracza 30% ceny katalogowej Abonamentu. W przypadku udzielonych rabatów ilość odpowiedzi mailowych określona jest w umowie i może odbiegać od ilości podanych w cennikach.
 - b) Wyłączenie możliwości odpowiadania na pytania mailowe wynika z warunków stosowanych przez INFOR.PL promocji bądź ustaleń zawartych w Umowie z Klientem.

3. W przypadku Abonamentów wieloletnich przyjmuje się założenie, że ilość dostępnych dla Klienta odpowiedzi mailowych równa jest iloczynowi lat Abonamentu i ilości pytań dostępnych w Abonamencie jednorocznym właściwym dla danego produktu.
4. INFOR.PL dołoży wszelkich starań, aby odpowiedzi były aktualne oraz udzielane szybko i na najwyższym poziomie merytorycznym.
5. Odpowiedź na pytanie powinna być udzielona w ciągu 7 dni roboczych. Jeśli jednak według oceny Eksperta pytanie jest skomplikowane wówczas termin ten może ulec odpowiedniemu przedłużeniu. Ekspert powinien poinformować o tym Klienta drogą mailową, w miarę możliwości podając przewidywany termin realizacji.
6. Pytania należy zgłaszać wyłącznie drogą elektroniczną przy pomocy formularza znajdującego się w serwisach udostępnionych Klientowi. Pytania zadane inną drogą uważa się za niezadane.
7. Za pytania, o których mowa w zdaniu poprzednim, uznaje się pytania, na które Ekspert może udzielić krótkiej, jednoznacznej odpowiedzi na podstawie przepisów prawa, orzecznictwa i interpretacji organów podatkowych. W szczególności pytaniami w rozumieniu niniejszego Regulaminu nie są pytania wymagające sporządzenia opinii prawnej.- pytania takie nie są objęte jakimikolwiek usługami TELEPORADNI.
8. INFOR.PL i udzielający odpowiedzi Eksperci zastrzegają sobie prawo odpowiedzi tylko na te pytania, które zostały sformułowane w sposób dostatecznie precyzyjny, tzn. zawierają wszystkie informacje konieczne, aby móc zdiagnozować i ocenić stan obecny, a następnie udzielić odpowiedzi na pytanie.
9. Udzielane odpowiedzi na pytania nie są poradami prawnymi i nie mogą stanowić podstawy w sporach z urzędami skarbowymi i w sądach.
10. Uzyskana odpowiedzi nie mogą być wykorzystywane na rzecz osób trzecich.
11. Odpowiedzi na pytania udzielane są wyłącznie drogą elektroniczną na adres wskazany w pytaniu.
12. 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.

13. Redakcja zastrzega sobie prawo do publikacji udzielanych odpowiedzi na łamach publikacji wydawanych przez INFOR.PL w sposób uniemożliwiający identyfikację autora pytania i/lub jego firmy.

Dział IV. Siła wyższa

1. Przez siłę wyższą należy rozumieć zdarzenie zewnętrzne, o charakterze nadzwyczajnym, któremu nie można zapobiec, nawet przy zachowaniu najwyższego stopnia staranności, np. powódzie, trzęsienia ziemi, wojna.
2. Każda ze Stron winna poinformować drugą stronę o okolicznościach siły wyższej, niezwłocznie po otrzymaniu wiadomości o nich, a jeżeli z powodu siły wyższej nie byłoby to możliwe, niezwłocznie po ustaniu tych okoliczności oraz dołożyć wszelkich starań w celu usunięcia skutków działań siły wyższej dla wykonywania zobowiązań zaciągniętych w Umowie.
3. INFOR.PL ani Ekspert nie odpowiadają za niewykonanie Usługi spowodowane siłą wyższą.

Dział V. Reklamacje

1. INFOR.PL, jako podmiot zapewniający świadczenie Usługi przez Eksperta na rzecz Klienta, w tym zapewniający zaplecze techniczne dotyczące świadczenia tej Usługi, rozpatruje jedynie te reklamacje, które dotyczą problemów z dostępem do numeru TELEPORADNI. Reklamacje z tego zakresu mogą być zgłaszane wyłącznie INFOR.PL i tylko w okresie abonamentowym, w jednej z wybranych przez Klienta z następujących form: pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną lub telefonicznie na odpowiednio adresy lub numery telefonów/faksów podane na stronie w ramach części tej strony z danymi kontaktowymi, stosownie do zasad tam podanych, i podlegają załatwieniu na zasadach opisanych poniżej.
2. Reklamacje dotyczące jakości Usług świadczonych w ramach TELEPORADNI przez Eksperta, są rozpatrywane przez Eksperta jako podmiot świadczący Usługę i mogą być składane przez Klienta, tylko w okresie abonamentowym, pocztą elektroniczną na adres poradnia@infor.pl, po czym są one przekazywane przez INFOR.PL do Eksperta i podlegają załatwieniu na zasadach opisanych poniżej. Podkreśla się, iż INFOR.PL jako podmiot, który nie świadczy Usługi, a jedynie

zapewnia, iż będzie ona świadczona przez Eksperta w drodze telefonicznej (pod numerem TELEPORADNI), na zasadach opisanych w Regulaminie, nie rozpatruje tego rodzaju reklamacji.

3. Każda reklamacja powinna zawierać:

- a) dane identyfikacyjne Klienta,
- b) okres abonamentowy,
- c) datę i, o ile to możliwe, godzinę rozmowy telefonicznej, której dotyczy reklamacja (tj. tę rozmowę, podczas której zostało zadane pytanie i udzielona została odpowiedź na nie,
- d) szczegółowy opis przedmiotu problemu (w szczególności listę zastrzeżeń dotyczących otrzymanej odpowiedzi),
- e) numer telefonu (w Polsce) lub adres e-mail, pod który odpowiednio do rodzaju reklamacji: INFOR.PL albo Ekspert będzie mógł skierować odpowiedź dotyczącą złożonej reklamacji;

4. Prawidłowo złożona reklamacja, to reklamacja spełniająca wszystkie wymogi opisane w pkt 3. powyżej.

5. Sposób załatwienia reklamacji:

- a) reklamacja, o której mowa powyżej, zostanie oceniona przez INFOR.PL pod kątem spełnienia kryteriów wskazanych powyżej (tj. INFOR.PL oceni czy została ona wniesiona prawidłowo czy nieprawidłowo). Reklamacja uznana za wniesioną prawidłowo, zostanie rozpatrzona przez INFOR.PL niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni roboczych od dnia jej zgłoszenia
- b) b. reklamacja, zostanie niezwłocznie przekazana przez INFOR.PL do Eksperta, który oceni ją pod kątem spełnienia kryteriów wskazanych powyżej (tj. Ekspert oceni czy została ona wniesiona prawidłowo czy nieprawidłowo). Reklamacja uznana za wniesioną prawidłowo, zostanie rozpatrzona przez Eksperta niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni roboczych od dnia jej zgłoszenia. Załatwienie reklamacji będzie polegać w szczególności na zbadaniu i wskazaniu czy Usługa została wykonana wadliwie (tj. czy odpowiedź na zadane pytanie była udzielona w taki, wadliwy, sposób), jak i czy ww. wady wynikły z przyczyn leżących po stronie Eksperta, czy też z innych przyczyn. W przypadku

uznania reklamacji za uzasadnioną, Ekspert skontaktuje się z Klientem w celu udzielenia Klientowi nowej, poprawnej odpowiedzi na postawione przez Niego pytanie objęte reklamacją.

6. Reklamacja nie spełniająca kryteriów opisanych powyżej, jak i uznana – po dokładnym przeanalizowaniu sprawy, w tym odsłuchaniu nagrań z TELEPORADNI w zakresie objętym reklamacją – za nieuzasadnioną, nie będzie rozpatrywana.

Dział VI. Postanowienia końcowe

1. Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu, w takim zakresie, w jakim jest to dopuszczalne w świetle obowiązujących przepisów prawnych, w tym zwłaszcza z zastrzeżeniem postanowień art. 473 § 2 k.c., wyłącza się odpowiedzialność INFOR.PL za wszelkie skutki związane z korzystaniem z Usługi, w tym za szkody wynikłe z korzystania z niej lub niemożności skorzystania z niej, w szczególności zaś za szkody wynikłe w związku z realizacją Usługi na rzecz Klienta. Powyższe wyłączenie odpowiedzialności obowiązuje także po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, niezależnie od tego, w jakim trybie doszło do jej rozwiązania czy wygaśnięcia.
2. Koszty dostosowania się do wymogów technicznych niezbędnych do korzystania z Usługi, w tym koszty połączenia z numerem TELEPORADNI lub z Internetem (także wynikających ze zmian wprowadzonych w trakcie okresu abonamentowego) ponosi Klient. INFOR.PL nie zapewnia ani nie organizuje dostępu do Internetu ani nie pokrywa kosztów takiego dostępu, jak i nie pokrywa kosztów związanych z korzystaniem z numeru Infolinii; INFOR.PL nie zapewnia również jakichkolwiek specjalnych stawek w tym zakresie; stawki te określone są przez aktualnego operatora, zgodnie z przyjętym u niego cennikiem.
3. INFOR.PL ma prawo rozwiązać Umowę w części dotyczącej Usługi (wyłącznie w tej części) za wypowiedzeniem ze skutkiem natychmiastowym w każdym z następujących przypadków:
 - a) Klient naruszył w sposób rażący postanowienia Regulaminu,
 - b) Klient udostępnił hasło i/lub numer klienta i/lub dane konieczne do identyfikacji w sposób umożliwiający osobie trzeciej skorzystanie z Usługi;

- c) Klient skorzystał z Usługi w zakresie wykraczającym poza realizację wewnętrznych potrzeb własnych, Klient opóźnia się z zapłatą wynagrodzenia INFOR.PL należnego z tytułu Umowy, a okres opóźnienia przekracza okres przewidziany w umowie z INFOR.PL.
4. Klient ma prawo rozwiązać Umowę w części dotyczącej Usługi (wyłącznie w tej części) w sytuacjach opisanych w prawnych umowie zawartej z INFOR.PL..
5. Klient ma prawo rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli INFOR.PL, wbrew postanowieniom Umowy/Regulaminu, nie świadczy na jego rzecz Usługi. Rozwiązanie Umowy w trybie podanym powyżej winno zostać poprzedzone wezwaniem INFOR.PL do realizacji przedmiotu Umowy i wyznaczeniem w tym celu dodatkowego terminu, nie krótszego niż 15 (słownie: piętnaście) dni. Klienta obowiązuje zakaz posługiwania się w ramach korzystania z Usługi treściami o charakterze bezprawnym. Klient zawierając Umowę oświadcza tym samym, że akceptuje Regulamin bez zastrzeżeń, a jeżeli jest osobą fizyczną, to dodatkowo także, że nie ma statusu konsumenta.
6. Klient nie może bez pisemnej zgody INFOR.PL:
 - a) przenieść praw i/lub obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią,
 - b) ustanowić praw na prawach wynikających z Umowy.
7. Umowa podlega prawu polskiemu. Wszelkie spory wynikłe na tle wykonywania Umowy, będzie rozstrzygał sąd polski, właściwy miejscowo dla siedziby INFOR.PL.
8. INFOR.PL ma prawo dokonać zmiany numeru telefonu, stron www. i innych adresów podanych w treści Regulaminu poprzez przesłanie informacji na ten temat Klienta na podany /e przez niego/e adres (podane adresy) poczty elektronicznej. Ww. zmiany nie są zmianami Regulaminu ani Umowy.
9. INFOR.PL zastrzega możliwość zmiany Regulaminu lub wydania nowych ogólnych warunków umowy w trakcie trwania Umowy – w odniesieniu do Usługi. W szczególności ww. zmiana jest uprawniona, gdy dojdzie do zmiany przepisów prawnych, zostaną wydane orzeczenia istotne z punktu widzenia dotychczasowej treści Regulaminu, bądź też INFOR.PL dokona takich zmian natury technologicznej dotyczących realizacji Usługi, które nie zostały przewidziane w treści Regulaminu. Jeżeli INFOR.PL będzie zainteresowana związaniem Klienta odpowiednio nowymi

ogólnymi warunkami umowy lub zmienionym Regulaminem, to winna wysłać ich treść na adres Klienta na co najmniej 14 dni przed ich wejściem w życie (o zachowaniu tego terminu będzie decydować data wysłania, a nie data doręczenia). Jeżeli w terminie 14 dni od dnia doręczenia ww. zmienionych lub nowych ogólnych warunków umowy Klient nie dokona wypowiedzenia Umowy w części dotyczącej Usługi (wyłącznie w tej części), z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, odpowiednio nowe ogólne warunki umowy lub zmieniony regulamin będą go wiązać po upływie ww. terminu do złożenia wypowiedzenia, nie wcześniej jednak niż z datą ich wejścia w życie. W przypadku niezachowania powyższego trybu, nowe ogólne warunki umowy ani zmieniony regulamin nie będą miały zastosowania do Klienta; będzie go wiązać dotychczasowy Regulamin.

10. Zmiany określone w treści Regulaminu opisane jako niestanowiące zmiany Regulaminu (lub Umowy) lub analogicznie nie wymagają zastosowania trybu określonego powyżej i nie uprawniają do rozwiązania Umowy w części dotyczącej Usługi (ani tym bardziej w całości) w trybie tam opisanym.
11. Klient winien informować pisemnie INFOR.PL o każdej zmianie swojego adresu, a jeżeli wskazał adres do doręczeń – o każdej zmianie adresu do doręczeń. Zmiana taka staje się skuteczna z datą doręczenia ww. notyfikacji INFOR.PL. W braku notyfikacji ww. zmiany wszelkie pisma, w tym zawierające oświadczenia woli INFOR.PL, na adres ostatnio podany (w przypadku podania adresu do doręczeń – na ostatnio podany adres do doręczeń) uważa się za skutecznie doręczone pod tym właśnie adresem.
11. Regulamin znajduje zastosowanie do Umów zawieranych od dnia ich wejścia w życie.
12. Regulamin wchodzi w życie z dniem 11 kwietnia 2014 r.