

Regulamin świadczenia usług CTRL-S

1. Uzgodnione prace wykonuję w godzinach 8-16 w dni powszednie. Inne godziny pracy możliwe są tylko po dodatkowym (každorazowym) uzgodnieniu.
2. Czas pracy rejestrowany jest w programie **Clockify** lub **Toggl**, Możesz otrzymać dostęp do bieżącego wglądu dla swojego projektu. Raz w tygodniu lub/i po zakończeniu zadania wysyłam raport z przepracowanych godzin e-mailem. Na życzenie mogę raportować nawet codziennie.
3. Jeśli zadanie/projekt wymaga bieżących konsultacji i wglądu, możemy zarządzać zadaniami i ich postępowaniem w programie Asana lub Clickup.
4. **W liczony czas pracy zaliczany jest realny czas pracy nad zadaniem. Czas liczony nie uwzględnia rozmów, ustaleń, korespondencji i szkoleń początkowych, chyba że te trwają wyjątkowo długo i często (zabierają bardzo dużo czasu) – wtedy zostaniesz o tym poinformowany.**
5. Opłata za zamówioną ilość godzin – pakiety (formularz zamówienia) następuje z góry.
6. Rozliczenie godzinowe:
 - Pojedyncze godziny – naliczane jest całościowo za każde przekroczone 30 minut następnej godziny pracy na końcu zlecenia. Wtedy godziny pracy przekraczające wykupione są dodatkowo fakturowane,
 - Godziny z pakietów – rozliczane na bieżąco z wykorzystaniem, godziny pozostałe z wykupionych przenoszone do wykorzystania dla klienta na dalsze zadania.
7. Wykupione godziny działają na zasadzie pakietów. Ważność pakietów godzin to 30 dni od daty opłacenia faktury. W razie urlopu czas ważności jest wydłużany o ilość dni urlopu. Informację taką zawsze przesyłam e-mailem.
8. Wysyłam również cotygodniowy raport wykorzystania pakietów wraz z podaną datą ważności oraz wysyłam informacje, jeżeli zbliża się koniec ważności pakietu, a pozostały niewykorzystane godziny.
9. Wykupienie kolejnego pakietu wydłuża ważność wszystkich dostępnych godzin (również z poprzednich pakietów) do 30 dni od daty zapłaty.
10. Możliwe są spotkania online (Skype/Zoom) w celu ustalenia planu działania i szkoleń. Po wcześniejszym ustaleniu terminu.
11. W przypadku zadań zleconych bez wyprzedzenia, czas na zajęcie się zadaniem, to co najmniej. 24h.
12. Kontakt telefoniczny – w godzinach pracy (8-16), w przypadku dłuższych rozmów - po wcześniejszym ustaleniu.
13. Czas odpowiedzi na wiadomości – w dni robocze (sms, WhatsApp, Messenger) – staram się odpowiedzieć jak najszybciej, jednak czasem oczekiwanie na odpowiedź może potrwać do 3 godzin.
14. Odpowiedzi na email – w dni robocze– staram się odpowiadać jak najszybciej, najpóźniej w ciągu doby.
15. W przypadku usługi obsługi klienta, czas reakcji na poszczególne zdarzenia (emaile, wiadomości itp.) będzie szczegółowo ustalany w umowie współpracy.

16. Raz do roku zastrzegam możliwość korekty cen i związane z tym negocjacje nowych warunków umowy.
17. Wszelkie inne ustalenia mogą być dokonywane w umowie lub drogą wspólnych ustaleń – np. przez email – za zgodą obydwu stron.