

## **Regulamin abonamentów na aktualizację programów Firmes**

**FIRMES/Producent** - producent oprogramowania: Firmes ul. Ceglana 4, 40-514 Katowice email: biuro@firmes.pl, tel. +48 32 725 32 17, www.firmes.pl.

**Program** – wybrany program komputerowy, którego producentem jest FIRMES.

**Użytkownik** – podmiot gospodarczy posiadający licencję na wybrany program.

**Abonament** – obowiązujące przez określony czas uprawnienie Użytkownika do instalacji i używania nowych wersji Programu, wydanych przez Producenta w okresie obowiązywania abonamentu.

### **Dostęp do abonamentu**

1. Okres bezpłatnego Abonamentu udzielanego Użytkownikowi przez Producenta przy zakupie standardowej licencji programu (nie dotyczy rozszerzeń i modułów dodatkowych). Długość okresu wg aktualnej oferty Producenta.
2. Abonament wykupiony przez Użytkownika na okres i w cenie wg aktualnego cennika Producenta.
3. Użytkownik nie jest zobowiązany do zachowania ciągłości Abonamentu i może go wykupić w dowolnym momencie użytkowania Programu.

### **Uprawnienia i korzyści Użytkownika z tytułu posiadania aktywnego Abonamentu**

1. Dostęp do aktualnych wersji Programu wydanych w okresie obowiązywania Abonamentu.
2. Bezpłatna pomoc techniczna w przypadku błędów w Programie (pomoc jest świadczona do aktualnych wersji Programu, ewentualne poprawki związane z błędami w Programie są udostępniane w formie jego nowych wersji).  
W przypadku zgłoszenia problemu, który nie wynika z błędu w Programie Producent może naliczyć dodatkowe opłaty z tytułu wsparcia technicznego.
3. Dostęp do wsparcia technicznego - płatne i bezpłatne usługi pomocy technicznej z obsługi i działania Programu świadczone dla Użytkowników posiadających aktywny Abonament. Usługi płatne wg aktualnego cennika.
4. Bezpłatne wsparcie techniczne – usługa podstawowej pomocy technicznej świadczona dla Użytkowników posiadających aktywny Abonament.

### **Wsparcie techniczne**

1. Bezpłatne wsparcie obejmuje konsultację telefoniczną lub e-mail w zakresie:
  - a. instalacji Programu,
  - b. konfiguracji Programu,
  - c. użytkowania Programu,
  - d. funkcji Programu,
  - e. Rozwiązywania problemów z działaniem Programu.

Bezpłatne wsparcie techniczne nie obejmuje:

- a. instruktażu z czynności i procedur opisanych w instrukcji do Programu,
- b. przeprowadzenia instalacji i konfiguracji Programu,
- c. szkolenia z zakresu obsługi Programu,
- d. konfiguracji Programu w siedzibie FIRMES lub Użytkownika.

Powyższe czynności stanowią odrębne usługi i są świadczone odpłatnie.

2. Bezpłatne wsparcie techniczne objęte jest limitem 5 godzin przeznaczonych na obsługę Użytkownika. Po przekroczeniu tego czasu, Użytkownik nadal może korzystać ze wsparcia technicznego, jednak FIRMES może naliczyć dodatkowe opłaty.
3. Abonament i wsparcie techniczne nie obejmują rozszerzania funkcji Programu lub dokonywania w nim zmian (indywidualnych modyfikacji) na życzenie Użytkownika. Niniejsze czynności stanowią przedmiot oddzielnych ustaleń pomiędzy FIRMES a Użytkownikiem.
4. W trakcie realizacji wsparcia technicznego, skuteczna diagnoza i rozwiązanie problemu może wymagać przekazania danych konfiguracyjnych Programu lub zdalnego dostępu do komputera/systemu, na którym jest zainstalowany Program oraz oprogramowanie współpracujące. W przypadku programów FirmesLink może również wymagać dostępu do sklepu internetowego (panel administracyjny, FTP, baza danych). FIRMES zapewnia zachowanie poufności danych oraz informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, udostępnionych w trakcie realizacji usługi wsparcia technicznego.
5. Przed skorzystaniem z usług wsparcia technicznego Użytkownik jest zobowiązany do wykonania stosownych kopii bezpieczeństwa (przede wszystkim baz danych sklepu i programu magazynowego).
6. Usługi wsparcia technicznego świadczone są w siedzibie FIRMES lub zdalnie, w dni robocze, w godzinach 9 -15, wg kolejności zgłoszeń.
7. FIRMES nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Użytkownika nieprawdziwych informacji lub nieprawidłowych danych.
8. FIRMES nie ponosi odpowiedzialności za błędną pracę oprogramowania nie będącego jego własnością.
9. W żadnym przypadku odpowiedzialność FIRMES względem Użytkownika nie przekroczy łącznie kwoty, jaką Użytkownik uiszczył za Program.
10. Korzystanie z Abonamentu jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.
11. Przez cały okres Abonamentu zastosowanie ma regulamin, który obowiązywał w dniu zakupu Abonamentu.
12. Niniejszy regulamin obowiązuje od 13 października 2021 roku.
13. FIRMES zastrzega sobie prawo do zmiany treści regulaminu. Aktualny regulamin jest publikowany na stronie [www.firmes.pl](http://www.firmes.pl).