

Regulamin wsparcia technicznego do 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.

Wsparcie techniczne – usługa pomocy technicznej, świadczona przez FIRMES dla Użytkowników, z zakresu obsługi i działania Programu.

Wsparcie techniczne stanowi:

1. Usługi pomocy technicznej z zakresu obsługi i działania Programu. Usługi są płatne wg aktualnego cennika.
2. Bezpłatną pomoc techniczną 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. Bezpłatne wsparcie techniczne – usługa podstawowej pomocy technicznej świadczona dla Użytkowników posiadających aktywny Abonament, zgodnie z regulaminem Abonamentów.

Wsparcie techniczne

1. Wsparcie obejmuje konsultację telefoniczną lub e-mail oraz pomoc zdalną przez program TeamViewer w zakresie:
 - a. instalacji i konfiguracji Programu,
 - b. użytkowania Programu,
 - c. funkcji Programu,
 - d. Rozwiązywania problemów z działaniem Programu.
 - e. przeprowadzenia instalacji i konfiguracji Programu,
 - a. szkolenia z zakresu obsługi Programu.
2. Wsparcie techniczne nie obejmuje rozszerzania funkcji Programu lub dokonywania w nim zmian (indywidualnych modyfikacji) na życzenie Użytkownika. Niniejsze czynności stanowią przedmiot oddzielnych ustaleń pomiędzy FIRMES a Użytkownikiem.
3. 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.
4. Przed skorzystaniem z usług wsparcia technicznego Użytkownik jest zobowiązany do wykonania stosownych kopii bezpieczeństwa (przede wszystkim baz danych sklepu i programu magazynowego).

5. Usługi wsparcia technicznego świadczone są w siedzibie FIRMES lub zdalnie, w dni robocze, w godzinach 9 -15, wg kolejności zgłoszeń.
6. FIRMES nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Użytkownika nieprawdziwych informacji lub nieprawidłowych danych.
7. FIRMES nie ponosi odpowiedzialności za błędną pracę oprogramowania nie będącego jego własnością.
8. W żadnym przypadku odpowiedzialność FIRMES względem Użytkownika nie przekroczy łącznie kwoty, jaką Użytkownik uścił za Program.
9. Niniejszy regulamin obowiązuje od 13 października 2021 roku.
10. FIRMES zastrzega sobie prawo do zmiany treści regulaminu. Aktualny regulamin jest publikowany na stronie www.firmes.pl.