

Regulamin Centrum Wsparcia Technicznego

Obowiązuje od : 01.11.2008

Słownik pojęć

Unibox – Unibox IT Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Wapiennej 10 wpisana do KRS pod numerem 0000309702

Klient – osoba fizyczna, prawna lub inny podmiot uprawniony do korzystający z oprogramowania firmy Kucharscy

Zarejestrowany Klient – Klient posiadający aktualna umowę wsparcia technicznego z Unibox lub Klient który pomyślnie zakończył proces rejestracji.

Proces rejestracji – dla Klientów nie posiadających stałych umów serwisowych jest proces rejestracji danych podstawowych firmy w systemie Unibox oraz nadanie identyfikatora i hasła upoważniającego do korzystania z Centrum Wsparcia Technicznego.

Operator – przedstawiciel Unibox realizujący usługę na rzecz Klienta

C.W.T. – Centrum Wsparcia Technicznego – wydzielona i zorganizowana struktura Unibox przeznaczona i odpowiedzialna za przyjmowanie i pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z użytkowaniem Programu lub Programów.

Programy – grupa programów firmy Kucharscy w dowolnej konfiguracji opisanych w niniejszym regulaminie jako podlegającym wsparciu technicznemu i merytorycznemu przez Unibox

Program - dowolny program firmy Kucharscy opisany w niniejszym regulaminie jako podlegający wsparciu technicznemu i merytorycznemu przez Unibox

Konsultacja telefoniczna – usługa polegająca na udzieleniu wsparcia telefonicznego przez Unibox Klientowi w zakresie użytkowania Programu lub Programów. Konsultacja telefoniczna obejmuje pomoc w rozwiązywaniu problemów merytorycznych jak i technicznych

Pomoc zdalna – usługa polegająca na udzieleniu wsparcia przez Unibox Klientowi w zakresie rozwiązania problemu technicznego lub merytorycznego związanego z użytkowaniem Programu lub Programów. Usługa polega na połączeniu się Operatora z komputerem Klienta i udzielenia pomocy bezpośrednio na komputerze Klienta.

Identyfikator – ciąg znaków identyfikujący Klienta nadawany przez Unibox

Hasło – ciąg znaków nadawany przez Unibox potwierdzający identyfikację Klienta

Zakres usług świadczonych przez C.W.T.

Centrum Wsparcia Technicznego (C.W.T.) świadczy usługi pomocy technicznej i merytorycznej na rzecz użytkowników programów firmy Kucharscy. Wsparciem objęte są następujące programy :

KC-Firma , Kc-Analizy,Kc-Serwer,KC-Etykiety,KC-Zadania,KC-Menadżer

Wsparcie obejmuje problemy natury technicznej takie jak : praca programu lub Programów w środowisku Windows, współpraca z urządzeniami zewnętrznymi takimi jak : Kolektory danych, sprawdzarki cen, wagi etykietujące, kasy rejestrujące. Wsparcie obejmuje również problemy natury merytorycznej takie jak rozwiązywanie typowych problemów

Warunki świadczenia usług

Usługi świadczone są wyłącznie zarejestrowanym Klientom przy czym Klient nie posiadający stałej umowy serwisowej zobligowany jest każdorazowo do przesłania faxem zamówienia wypełnionego za pomocą formularza dostępnego na stronach internetowych Unibox

Dla Klientów posiadających stałe umowy wsparcia technicznego usługi świadczone będą po podaniu poprawnego identyfikatora i hasła.

Zakres działań podejmowanych przez Operatora uzależniony jest od zgłaszanego problemu oraz rodzaju wybranej przez Klienta usługi

Usługi realizowane są według kolejności zgłoszeń z zastrzeżeniem że Klienci ze stałymi umowami wsparcia technicznego obsługiwani będą w pierwszej kolejności.

Każde zgłoszenie zostaje zarejestrowane w systemie pod indywidualnym numerem. Numer ten zostaje podany Klientowi i na ten numer należy powoływać się w przypadku ponownego kontaktu w tej samej sprawie.

Zgłoszenia mogą być dokonywane telefonicznie pod numerem 056 610 25 79 lub na adres e-mail serwis@unibox-it.pl

Unibox nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Klienta lub jego pracownika nieprawdziwych danych

Unibox zastrzega sobie prawo do zmiany umówionego terminu wykonania usługi.

W przypadku wystąpienia sytuacji wymuszającej zmianę hasła dla sklepu (takiej jak np. odejście pracownika) obowiązek wystąpienia o tę zmianę spoczywa na Zlecającym.

techniczne

Realizacja usług uwarunkowana jest spełnieniem przez Klienta wszystkich poniższych wymagań:

1. Posiadanie działającego i aktywnego stałego łącza Internetowego o przepustowości co najmniej 256kb/s w obu kierunkach.
2. Posiadanie działającego łącza telefonicznego umożliwiającego prowadzenie rozmowy głosowej.
3. Posiadania przez Klienta wystarczających praw w systemie Windows do nawiązania połączenia, instalacji ewentualnych komponentów niezbędnych do połączenia oraz do wykonania niezbędnych czynności mających rozwiązać problem zgłaszany przez Klienta.
4. Wyrażenie zgody na połączenie podczas procesu łączenia oraz udostępnienie dostępu do Programu lub Programów podlegającym wsparciu w danym momencie.
5. Zainstalowanie ewentualnych komponentów niezbędnych do nawiązania sesji połączenia zdalnego.

Rozliczenia i płatności

Klient obciążony zostaje zgodnie z cennikiem po wykonaniu usługi a w przypadku klientów ze stałymi umowami wsparcia technicznego obciążenie następuje do 5-go każdego miesiąca za miesiąc poprzedni.

Rozliczenie następuje na podstawie faktury Vat wystawionej przez Unibox w terminie i na konto wskazane na fakturze.