

REGULAMIN wsparcia technicznego SMOVE 24/7 z dnia 29-03-2018r.

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Regulamin wsparcia technicznego określa zasady i tryb świadczenia usług wsparcia technicznego dla produktów oferowanych przez SMOVE Sp. z o. o. z siedzibą w Knurowie, ul. Przemysłowa 14, 44 -100 Knurów, KRS: 0000522906 (dalej SMOVE).
2. Regulamin wchodzi w życie w dniu 29-03-2018r.

§ 2 Zakres udzielanego wsparcia

1. W ramach wsparcia technicznego SMOVE z siedzibą w Knurowie, ul. Przemysłowa 14, 44 - 100 Knurów, KRS: 0000522906, udziela odpowiedzi na pytania Klientów dotyczące funkcjonalności produktów oraz pomaga rozwiązywać zgłaszane przez Klientów problemy występujące podczas ich użytkowania.
2. Wsparcie techniczne świadczone jest wyłącznie w związku z korzystaniem z produktu sprzedanego przez SMOVE w ramach oferty oraz w odniesieniu do zakupionej przez Klienta wersji produktu.
3. Wsparcie techniczne nie przyjmuje zgłoszeń objętych gwarancją lub rękojmią. Zgłoszenia gwarancyjne oraz wynikające z rękojmi, przyjmowane są zgodnie z postanowieniami zawartymi w zakładce „zwroty i reklamacje”.
4. Uprawnionymi do korzystania ze wsparcia technicznego są wyłącznie:
 - a. Klienci SMOVE, którzy wraz z produktem nabyli opcjonalną usługę wsparcia technicznego 24/7 na okres 12 miesięcy,
 - b. Klienci którzy zakupili osobną usługę wsparcia technicznego 24/7 dostępną w ofercie SMOVE,
 - c. Klienci, którzy po zakończeniu okresu świadczenia usługi, o której mowa w lit. a lub b, wykupią podczas zgłaszania problemu usługę wsparcia jednorazowego w cenie 100,00 zł brutto za każdą rozpoczętą godzinę świadczenia usługi wsparcia technicznego. W takim wypadku zapłata za usługę następować będzie na podstawie faktury wystawionej Klientowi w następnym dniu roboczym pod dniem wykonania usługi.
5. Wsparcie techniczne świadczone jest począwszy od:
 - a. dnia zakupu produktu wraz z opcjonalną usługą wsparcia technicznego 24/7,
 - b. dnia nabycia osobnej usługi wsparcia technicznego 24/7,
 - c. momentu wykupienia usługi wsparcia jednorazowego, o którym mowa w ust. 3 lit. c.
6. Przed skorzystaniem ze wsparcia Klient, w celu podjęcia próby samodzielnego rozwiązania problemu, powinien skorzystać z otrzymanej wraz z produktem bądź dostępnej na stronie www.smove.pl instrukcji obsługi urządzenia.

§ 3 Warunki udzielenia wsparcia

1. W celu sprawnej realizacji usług wsparcia SMOVE tworzy bazę danych Klientów o których mowa w § 2 ust. 3 niniejszego regulaminu, zawierającą imię i nazwisko oraz numer telefonu Klienta uprawnionego do skorzystania z usługi wsparcia technicznego.
2. W celu należytej identyfikacji Klientów uprawnionych do otrzymania usługi, Klient korzystając z usługi wsparcia technicznego zobowiązany jest do posługiwania się numerem telefonu podanym przy nabywaniu usługi wsparcia i znajdującym się w bazie klientów.

3. Korzystanie przez Klienta z numeru telefonu innego niż podany przy nabyciu usługi i nieznajdującego się w bazie danych SMOVE skutkować będzie brakiem realizacji wsparcia.
4. SMOVE nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Klienta nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych.
5. W razie zmiany przez Klienta uprzednio wpisanego do bazy danych numeru telefonu, Klient uprawniony jest do żądania jego aktualizacji. W tym celu powinien skontaktować się ze SMOVE pod adresem email: kontakt@smove.pl podając imię i nazwisko, stary numer telefonu i numer aktualny.

§ 4 Zasady udzielania wsparcia

1. Wsparcie techniczne udzielane jest zdalnie 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę 365 dni w roku pod numerem tel. **+48 510 494 767** lub **+48 730 964 757**. Wyłączone jest udzielanie wsparcia w siedzibie Klienta.
2. Klient zobowiązany jest podczas dokonywania zgłoszenia problemu do podania danych obejmujących model i numer seryjny produktu oraz miesiąc i rok jego zakupu.
3. Czas poświęcony na obsługę przedstawionego przez Klienta zagadnienia technicznego określany jest przez pracownika działu technicznego SMOVE.
4. Narzędzia i sposoby realizowania wsparcia, w szczególności sposoby rozwiązania problemu, dobierane są wyłącznie przez SMOVE w zależności od oceny zgłaszanego zagadnienia. Klient nie jest uprawniony do domagania się realizacji wsparcia technicznego w wybrany przez siebie sposób lub w wybranej przez siebie formie.
5. Klient może zostać zobowiązany do podania adresu e-mail do kontaktu lub do instalacji oraz uruchomienia aplikacji TeamViewer, przy zapewnieniu stabilnego połączenia internetowego, w celu pełniejszej realizacji usługi wsparcia, z wykorzystaniem zdalnego pulpitu.
6. Klient zobowiązany jest podawać rzetelnie i zgodnie z prawdą dane związane ze zgłaszanym problemem. SMOVE nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Klienta w zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych.
7. Klient, który nie korzysta osobiście ze wsparcia technicznego, obowiązany jest do wyznaczenia do kontaktów z serwisem wsparcia technicznego osoby odpowiedzialnej posiadającej wystarczającą wiedzę techniczną dotyczącą zarówno użytkowanego sprzętu jak i oprogramowania, aby możliwa był efektywna komunikacja z konsultantem serwisu wsparcia technicznego.
8. Usługą wsparcia technicznego nie są objęte:
 - a. szkolenia z zakresu obsługi produktu,
 - b. zmiany funkcjonalności produktu,
 - c. rozszerzenia funkcji oprogramowania lub dokonywanie w nim zmian na życzenie użytkownika,
 - d. wprowadzanie zmian lub modyfikacji w siedzibie Klienta,
 - e. doradztwo niezwiązane z funkcjonowaniem produktu w szczególności prawne i podatkowe, jak również związane z prowadzoną przez Klienta działalnością gospodarczą.

§ 5 Warunki techniczne

1. Skorzystanie ze wsparcia technicznego SMOVE przez Klienta nie wiąże się z poniesieniem dodatkowych opłat, z zastrzeżeniem przypadku wskazanego w § 2 ust. 3 lit. c, z wyjątkiem poniesienia przez Klienta kosztów telekomunikacyjnych. W tym zakresie Klient ponosi opłaty za połączenia telefoniczne ustalone przez swojego operatora sieciowego.
2. Kontakt z Klientem odbywa się z wykorzystaniem usług powszechnie udostępnianych przez zewnętrznych operatorów sieciowych. W związku z tym SMOVE nie zapewnia, że dostęp do oferowanych środków łączności będzie nieprzerwany i nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w łączności telefonicznej lub elektronicznej spowodowane przyczynami niezależnymi lub przyczynami, których nie można uniknąć bez poniesienia dodatkowych

kosztów. W szczególności dotyczy to przerw i zakłóceń w prawidłowym działaniu zewnętrznych połączeń i urządzeń telekomunikacyjnych.

§ 6 Ograniczenia

1. Udzielenie Klientowi wsparcia technicznego:
 - a. nie stanowi potwierdzenia jakiejkolwiek odpowiedzialności (bądź zaciągnięcia zobowiązania przez) SMOVE względem Klienta za sprzedane mu produkty, w szczególności nie stanowi choćby pośredniego potwierdzenia jakiejkolwiek jego wady czy usterki,
 - b. nie skutkuje powstaniem żadnych uprawnień względem SMOVE ani osób trzecich, w szczególności nie stanowi gwarancji czy innej formy zapewnienia, że przedstawione w ramach wsparcia technicznego zalecenie doprowadzi do rozwiązania zagadnienia technicznego w sposób odpowiadający oczekiwaniom Klienta, ani też nie stanowi przyjęcia notyfikacji wady lub zgłoszenia reklamacyjnego (roszczenia wynikającego z rękojmi bądź gwarancji) dotyczących produktu.
2. Usługi świadczone w zakresie wsparcia technicznego stanowią umowę starannego działania w określonych niniejszym regulaminem granicach i nie są umową zapewniającą osiągnięcie jakiegokolwiek rezultatu. W szczególności SMOVE nie gwarantuje, że wsparcie techniczne będzie spełniać wymagania lub oczekiwania Klienta.
3. SMOVE nie ponosi wobec Klienta lub osób trzecich odpowiedzialności za uszkodzenia, zniszczenia, straty, utracone korzyści lub nieosiągnięte zyski bądź inne spodziewane korzyści, ew. koszty wykonania napraw lub dokonania innych czynności o podobnym charakterze bądź za jakiegokolwiek inne szkody czy inne niekorzystne następstwa pozostające w związku z zastosowaniem się do udzielanych w ramach wsparcia zaleceń, których wykorzystywanie odbywa się wyłącznie na zasadzie dobrowolności. Powyższe dotyczy odpowiednio braku odpowiedzialności SMOVE za przerwy w świadczeniu usługi wsparcia technicznego.
4. SMOVE ma prawo odmówić udzielania wsparcia technicznego lub odstąpić od udzielania wsparcia technicznego, w szczególności gdy:
 - a. Klient nie dostarcza informacji, które zostały uznane przez SMOVE za niezbędne dla realizacji wsparcia,
 - b. dalsze postępowanie (zalecenie) w kontekście przedstawionego zagadnienia technicznego zostało już wskazane, bądź stało się w ocenie SMOVE bezprzedmiotowe lub bezcelowe,
 - c. Klient narusza postanowienia niniejszego regulaminu.

§ 7 Poufność

1. Wsparcie techniczne świadczone na rzecz Klienta ma charakter poufny.
2. Wykorzystywanie wiedzy specjalistycznej uzyskanej w ramach wsparcia dopuszczalne jest wyłącznie w zakresie związanym z indywidualnym użytkowaniem tego produktu przez Klienta.
3. Zabronione jest czerpanie przez Klienta jakichkolwiek korzyści związanych z dalszym wykorzystaniem choćby części tej wiedzy, w tym udostępnianej na rzecz osób trzecich, z zastrzeżeniem, że ograniczenie to nie dotyczy uzasadnionych interesem Klienta czynności ściśle związanych z prowadzonymi przez niego projektami realizowanymi z wykorzystaniem produktu, o ile nie pozostaje to w sprzeczności z interesami SMOVE.

§ 8 Przetwarzanie danych osobowych

1. Klient w celu realizacji usług wsparcia technicznego wyraża zgodę na przetwarzanie przez SMOVE jego danych osobowych takich jak: imię i nazwisko, numer telefonu, adres IP/MAC

oraz adres e-mail. Podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust 1 pkt b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, RODO) (Dz.U.UE.L.2016.119.1).

2. Przetwarzanie danych następować będzie w celu realizacji wsparcia technicznego do dnia obowiązywania usługi zgodnie z wybranym przez Klienta pakietem, a po jego zakończeniu przez okres niezbędny do prawnie uzasadnionego dochodzenia roszczeń, zabezpieczenia praw SMOVE lub wykonania obowiązków nałożonych przez przepisy prawa.
3. Dane osobowe Zleceniobiorcy przetwarzane będą osobiście przez SMOVE z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w odpowiednich przepisach. Niezależnie od tego odbiorcami danych mogą być podmioty za pomocą bądź za pośrednictwem których SMOVE realizuje cele, o których mowa w ust. 2.
4. Klient posiada prawo dostępu do swoich danych przekazanych w ramach usługi wsparcia technicznego, do ich poprawiania, żądania ich sprostowania, o ile są nieprawidłowe, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawo do przenoszenia swoich danych. Ponadto Klient ma prawo do wniesienia skargi do odpowiedniego organu nadzorczego.

§ 9 Zmiana regulaminu / Postanowienia końcowe

1. SMOVE uprawniony jest do jednostronnej zmiany niniejszego regulaminu.
2. Każda zmiana niniejszego regulaminu opatrzona jest datą jej wejścia w życie, co następuje z chwilą jej opublikowania na stronie internetowej SMOVE. Zmiany regulaminu stosuje się do usług wsparcia realizowanych po dniu ich wejścia w życie. Zmiany regulaminu nie odnoszą skutku w odniesieniu do usług świadczonych przed ich wejściem w życie.
3. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.