

Warunki korzystania z Płatnej Pomocy Technicznej DGCS S.A.

W celu podniesienia satysfakcji klienta z użytkowania programu oraz standardu obsługi w zakresie pomocy technicznej z oprogramowania DGCS S.A. przedstawiamy regulamin korzystania z wsparcia technicznego i pomocy merytorycznej:

Do uruchomienia usługi płatnej pomocy technicznej niezbędne jest dokonanie płatności abonamentowej zgodnie z cennikiem, która uruchamia pakiet płatnej pomocy technicznej na okres 12 miesięcy od dnia dokonania zapłaty (decyduje data dokonania przelewu).

Posiadanie aktualnego abonamentu na płatną pomoc techniczną lub wykupienie jednorazowej pomocy technicznej uprawnia do priorytetowego kontaktu z konsultantem świadczącym wsparcie techniczne.

Sprzedaż abonamentu do Pomocy technicznej jest prowadzona wyłącznie dla aktualnie obowiązujących wersji programów.

Pomocą techniczną jest udzielenie użytkownikowi oprogramowania wsparcia w zakresie działania programu:

- pomoc techniczna telefoniczna, e-mail oraz przez połączenie zdalne umożliwiające przejęcie pulpitu przy pomocy programu TeamViewer lub innego wskazanego przez DGCS S.A. ,
- braku możliwości zlokalizowania funkcjonalności dostępnej w programie, bądź też informacji dotyczących uruchomienia jej,
- rozwiązywania problemów powstałych w wyniku użytkowania programu,
- pomocy w zakresie prostych wątpliwości merytorycznych,
- wsparcie w aspekcie technicznym działania oprogramowania,
- możliwość konsultacji z ekspertem w zakresie księgowości oraz kadr i płac,

DGCS Spółka Akcyjna

ul. Zielona 12, 62-800 Kalisz / NIP: 618-004-00-84 / REGON: 250050151 / www.dgcs.pl

DGCS Spółka Akcyjna wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu dla Poznań Nowe Miasto i Wilda IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000056678

Kapitał zakładowy: 367 979 zł

tel.: 62 764-67-47, tel.: 62 735-62-99, biuror@dgcs.pl

Pomoc techniczna NIE OBEJMUJE:

- instalacji, instalacji aktualizacji i nowych wersji oraz konfiguracji,
- konfiguracji urządzeń zewnętrznych (drukarki i kasy fiskalne),
- usług wdrożenia oprogramowania (usługa realizowana według oddzielnych uzgodnień z klientem),
- zmian w programie,
- wykonania wzorców wydruków lub raportów,
- interpretacji przepisów regulujących działanie oprogramowania,
- analizy baz danych (usługa realizowana według oddzielnych uzgodnień z klientem),
- naprawy baz danych uszkodzonych w trakcie użytkowania oprogramowania (usługa realizowana według oddzielnych uzgodnień z klientem).

Nieuregulowanie należności abonamentowej za usługę płatnej pomocy technicznej DGCS S.A., a także należności w związku z przedłużeniem świadczenia usług, skutkuje możliwością natychmiastowego wstrzymania świadczenia usługi.

Podanie adresów e-mail przez Użytkownika stanowi jednocześnie zgodę na otrzymywanie informacji o nowych ofertach promocyjnych, produktach i usługach oraz innych informacji handlowych oraz na przysyłanie takich informacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej (np. e-mail) jest równoznaczne z wyrażeniem takiej zgody zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204).

Zgłoszone reklamacje dotyczące pakietu usług płatnej pomocy technicznej zostaną rozpatrzone niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni roboczych liczonych od otrzymania ich przez Producenta, a w sprawach skomplikowanych – nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych. Odpowiedź Producenta na reklamację zawierać będzie wskazanie, czy Producent uznaje reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją załatwić lub informację o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska. Reklamacje dotyczące innych usług i programów Producenta zgłaszane są na zasadach odrębnie określonych.

DGCS Spółka Akcyjna

ul. Zielona 12, 62-800 Kalisz / NIP: 618-004-00-84 / REGON: 250050151 / www.dgcs.pl

DGCS Spółka Akcyjna wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu dla Poznań Nowe Miasto i Wilda IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000056678

Kapitał zakładowy: 367 979 zł

tel.: 62 764-67-47, tel.: 62 735-62-99, biuror@dgcs.pl

DGCS S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu świadczenia usług Płatnej Pomocy Technicznej oraz Cennika usług*. O wszelkich zmianach Użytkownik poinformowany zostanie drogą e-mail lub pocztą, zgodnie z danymi teleadresowymi, podanymi w zamówieniu. W takim przypadku brak pisemnego wypowiedzenia świadczonych usług przez Użytkownika w terminie, co najmniej 14 dni przed datą zmiany, której dotyczy informacja, oznacza automatyczną akceptację zmian przez Użytkownika.

W ramach świadczonych usług Płatnej Pomocy Technicznej DGCS S.A. nie jest zobowiązana do udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi.

Zakres udzielanej pomocy dotyczy jednego wykupionego stanowiska.

DGSC Spółka Akcyjna

ul. Zielona 12, 62-800 Kalisz / NIP: 618-004-00-84 / REGON: 250050151 / www.dgcs.pl

DGCS Spółka Akcyjna wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu dla Poznań Nowe Miasto i Wilda IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000056678

Kapitał zakładowy: 367 979 zł

tel.: 62 764-67-47, tel.: 62 735-62-99, biuror@dgcs.pl