



Regulamin usługi świadczenia wsparcia technicznego

Niniejszy regulamin ma zastosowanie tylko i wyłącznie do umów z udziałem przedsiębiorców.

DEFINICJE

Wsparcie Techniczne – odpłatna usługa podejmowana na rzecz Klienta przez Dział Techniczny Konsorcjum FEN Sp. z o.o., których celem jest umożliwienie Klientowi skorzystania z wiedzy dostarczanej przez specjalistów Konsorcjum FEN dla optymalizacji wykorzystania posiadanego przez niego Urządzenia (produktu) świadczona na podstawie Zapytania Klienta, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

Konsorcjum FEN – Spółka pod firmą Konsorcjum FEN Sp. z o.o z siedzibą przy ul. Czarnkowskiej 13 w Poznaniu, numer KRS 0000196881, Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

Urządzenie (produkt) – produkt zakupiony w Konsorcjum FEN Sp. z o.o.

Klient – Przedsiębiorca, w rozumieniu ustawy z dnia 02 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. 2010 r. Nr 220 poz. 1447), nabywający uprawnienie do korzystania z usługi Wsparcia Technicznego w związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą i zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Zamówienie – wypełniony formularz zamówienia usługi Wsparcia Technicznego dostarczony przez Klienta.

Zapytanie (zgłoszenie) – przedstawienie przez Klienta problemu rozumianego w szczególności jako odpowiednio sprecyzowane zapytanie o charakterze technicznym wymagające szerszej wiedzy specjalistycznej.

Regulamin – Regulamin świadczenia usługi Wsparcia Technicznego mający zastosowanie wyłącznie do stosunków gospodarczych z przedsiębiorcami.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Wsparcie Techniczne świadczone jest odpłatnie, na podstawie Zamówienia. Aktualny cennik dostępny jest na witrynie internetowej Konsorcjum FEN <http://www.fen.pl>.
2. Wsparcie Techniczne świadczone jest w formie konsultacji technicznych (porad), w tym wymagających przeprowadzenia analiz technicznych, które obejmują zalecenia co do rozwiązania zagadnienia technicznego wskazanego w Zapytaniu.
3. Usługa Wsparcia Technicznego dla Urządzeń (produktów) świadczona jest zdalnie za pośrednictwem telefonu lub kanałów elektronicznych, w godzinach pracy Działu Technicznego Konsorcjum FEN, t.j. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:30 do 16:30.
4. Konsorcjum FEN dostarcza Klientowi informacje związane ze świadczoną usługą wyłącznie za pośrednictwem telefonu lub kanałów elektronicznych. Klient jest zobowiązany do podania adresu e-maili oraz numeru telefonu do kontaktu. Klient zobowiązany jest do aktualizowania danych kontaktowych w przypadku zmian. Konsorcjum FEN nie odpowiada za brak aktualnych danych kontaktowych.
5. Usługa Wsparcia Technicznego dla Urządzeń (produktów) świadczona na miejscu u Klienta lub u użytkownika końcowego wymaga każdorazowo indywidualnej wyceny przez Dział Techniczny Konsorcjum FEN.
6. W celu uzyskania Wsparcia Technicznego Klient powinien:
 - a. Skontaktować się z Działem Technicznym Konsorcjum FEN.
 - b. Podać numer seryjny oraz inne dane identyfikacyjne potwierdzające zakup Urządzeń (produktów) w Konsorcjum FEN.
 - c. Przekazać Zapytanie (zgłoszenie) zawierające opis zagadnienia technicznego.
 - d. Potwierdzić zamówienie Usługi Wsparcia Technicznego pisemnie lub w formie wiadomości e-mail.
7. Klient powinien zapewnić Konsorcjum FEN dostęp niezbędny do świadczenia usługi Wsparcia Technicznego, w tym w szczególności przyjmować połączenia zdalne, udostępniać interfejs Urządzenia i jego pliki konfiguracyjne.
8. Konsorcjum FEN ma prawo odmówić dalszego prowadzenia Wsparcia Technicznego w ramach Zamówienia, co dotyczy w szczególności przypadków, gdy Klient nie dostarcza tych informacji, które zostały uznane przez Konsorcjum FEN za niezbędne dla realizacji usługi, a także wtedy gdy dalsze postępowanie (zalecenie) w kontekście przedstawionego zagadnienia technicznego zostało już wskazane, bądź stało się w ocenie Konsorcjum FEN bezprzedmiotowe/bezcelowe. Konsorcjum FEN zastrzega sobie prawo do odmowy dalszego prowadzenia Wsparcia Technicznego także bez podania przyczyny, jeśli będzie to uzasadnione interesem Konsorcjum FEN w szczególności jeśli realizacja usługi Wsparcia Technicznego związana będzie się nadmiernymi nakładami technicznymi lub czasowymi.

ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUGI

9. Usługa Wsparcia Technicznego obejmuje:
 - a. Obsługę Zapytania (zgłoszenia) w ramach określonych przez Regulamin.
 - b. Udzielenie konsultacji związanych z funkcjonowaniem Urządzeń (produktów) w tym weryfikację konfiguracji i przeprowadzenie analizy zgodności z najlepszymi stosowanymi praktykami.
 - c. Pomoc przy projektowaniu sieci komputerowych.
 - d. Pomoc w zakresie konfiguracji Urządzeń (produktów) pod kątem funkcjonalności określanych w założeniach projektowych

ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

10. Udzielenie Klientowi Wsparcia Technicznego:
 - a. Nie stanowi potwierdzenia jakiegokolwiek odpowiedzialności (bądź zaciągnięcia zobowiązania przez) Konsorcjum FEN względem Klienta za sprzedane mu Urządzenie (produkt) zarówno przez Konsorcjum FEN jak i podmioty trzecie również z tytułu gwarancji lub rękojmi, w szczególności nie stanowi choćby pośredniego potwierdzenia istnienia jakiegokolwiek jego wady czy usterki (nieprawidłowości).
 - b. Nie skutkuje powstaniem żadnych uprawnień względem Konsorcjum FEN 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 (innej nieprawidłowości) dotyczących Urządzenia (produktu).
 - c. Nie przenosi żadnych praw autorskich, ani nie stanowi podstawy dla domniemywania dokonania tego czy istnienia jakiegokolwiek zobowiązania lub rozporządzenia w tym zakresie.
11. Konsorcjum FEN nie ponosi wobec Klienta odpowiedzialności za szkody wyrządzone z winy nieumyślnej, w tym rażącego niedbalstwa przy wykonywaniu czynności w ramach Wsparcia Technicznego. Powyższe dotyczy odpowiednio braku odpowiedzialności Konsorcjum FEN za przerwy w świadczeniu usługi Wsparcia Technicznego. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Wsparcia Technicznego lub w przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Wsparcia Technicznego Konsorcjum FEN zapłaci na rzecz Klienta karę umowną w wysokości wartości Usługi.
12. Konsorcjum FEN ma prawo odmówić dalszego prowadzenia Wsparcia Technicznego w ramach Zamówienia, co dotyczy w szczególności przypadków, gdy Klient nie dostarcza tych informacji, które zostały uznane przez Konsorcjum FEN za niezbędne dla realizacji usługi, a także wtedy gdy dalsze postępowanie (zalecenie) w kontekście przedstawionego zagadnienia technicznego zostało już wskazane, bądź stało się w ocenie Konsorcjum FEN bezprzedmiotowe/bezcelowe. Konsorcjum FEN zastrzega sobie prawo do odmowy dalszego prowadzenia Wsparcia Technicznego także bez podania przyczyny, jeśli będzie to uzasadnione interesem Konsorcjum FEN.

13. Usługa Wsparcia Technicznego ma charakter poufny.
 - a. Wsparcie Techniczne, jako usługa związana z Urządzeniem (produktem), ma charakter poufny, w szczególności poufny charakter dotyczy danych, których nieuprawnione ujawnienie mogłoby narazić Konsorcjum FEN na niebezpieczeństwo wyrządzenia szkody. Poprzez działanie na szkodę Konsorcjum FEN, rozumie się w szczególności takie wykorzystywanie wiedzy i/lub danych uzyskanych w ramach Wsparcia Technicznego, które mogłyby pozostawać w sprzeczności z interesami Konsorcjum FEN.
 - b. Poufny charakter mają też wszystkie informacje pozyskane przez Konsorcjum FEN podczas realizacji usługi Wsparcia Technicznego na rzecz Klienta.
14. Konsorcjum FEN zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu oraz Cennika, jednak zmiany te nie mogą spowodować istotnego zmniejszenia zakresu usług świadczonych na rzecz Klienta.
15. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polskie sądy powszechne miejscowo właściwe według siedziby Konsorcjum FEN.
16. Wszelkie niezbędne informacje o zakresie świadczenia usługi Wsparcia Technicznego, aktualny cennik oraz niezbędne dane teleadresowe dostępne są na stronie <http://www.fen.pl>.