

USŁUGA POMOCY ZDALNEJ - REGULAMIN

1. Klient aby skorzystać z usługi pomocy zdalnej zwane dalej „usługą” zobowiązany jest złożyć jednorazowo zamówienie świadczenia usługi pomocy zdalnej.
2. Każdorazowo zlecenie wykonania usługi klient zobowiązany jest przesłać przez e-mail na adres helpdesk@futuriti.pl z wiadomością zawierającą szczegóły zlecenia tj.:
 - a. zakres prac do zrealizowania w ramach usługi,
 - b. termin realizacji (uzgodniony z koordynatorem serwisu),
 - c. ograniczenia tj. czy zlecenie ma trwać do pełnego wykonania zakresu prac, czy też jest ograniczone czasowo,
 - d. identyfikator oraz hasło dostępne do systemu komputerowego z programu Teamviewer.
3. Przyjęcie lub odrzucenie zlecenia do realizacji zostanie odesłane na adres, z którego przyszło zamówienie realizacji.
4. Jeżeli klient dokona zgłoszenia telefonicznego, to jest ono traktowane jako zamówienie usługi zdalnej bez ograniczenia czasowego realizacji o zakresie zapisanym w notatce przez obsługującego konsultanta.
5. Zlecenie wykonania usługi może zostać odrzucone, jeżeli:
 - a. wg oceny koordynatora serwisu zakres zlecenia nie jest możliwy do realizacji za pomocą usługi zdalnej,
 - b. koordynator serwisu nie jest w stanie zapewnić dostępności serwisanta na oczekiwany przez klienta termin realizacji,
 - c. klient posiada zaległości płatnicze wobec firmy Futuriti,
 - d. klient nie posiada ważnej gwarancji na oprogramowanie lub jest obsługiwany wg deklaracji w Comarch przez innego partnera.
6. Futuriti jest zobowiązany zapewnić w trakcie wykonywania zlecenia wyłączną dostępność konsultanta do danego zlecenia.
7. Klient jest zobowiązany do spełnienia minimalnych wymagań technicznych, aby usługa mogła być świadczona. Jeżeli wymagania te nie zostaną spełnione, to realizacja usługi może nie zostać wykonana.
8. Minimalne wymagania techniczne to:
 - a. system komputerowy podłączony do sieci Internet z minimalną prędkością łącza 512kb/128kb,
 - b. prawidłowe pobranie i uruchomienie oprogramowania Teamviewer w aktualnej wersji wykorzystywanej przez serwis Futuriti, które jest dostępne na stronie www.futuriti.pl,
 - c. brak oprogramowania dodatkowego u klienta, blokującego pracę oprogramowania Teamviewer.
9. Jeżeli klient nie będzie w stanie samodzielnie pobrać i uruchomić oprogramowania Teamviewer, przydzielony serwisant zapewni pomoc telefoniczną w celu jego prawidłowego uruchomienia. Czas ten jest wliczany do czasu realizacji zlecenia.
10. Jeżeli przez 15 minut, mimo pomocy telefonicznej klient nie będzie w stanie uruchomić oprogramowania, realizacja zlecenia zostanie odrzucona.
11. Jeżeli klient nie spełni minimalnych wymagań technicznych lub w inny sposób uniemożliwi realizację usługi w uzgodnionym wcześniej terminie bądź odstąpi od usługi w dniu jej planowego wykonania to zostanie obciążony opłatą za 30minut czasu pracy wykonującego. Jeżeli klient odstąpi od wykonania zaplanowanej usługi wcześniej niż w dniu wykonania nie zostanie obciążony żadnymi kosztami.
12. W ramach wykonywania zlecenia możliwe są wyłącznie połączenia telefoniczne wykonującego na numery stacjonarne, komórkowe bez możliwości wykonania połączenia na numery międzynarodowe.
13. Rozliczenie wykonania usługi następuje po zakończeniu usługi na podstawie wystawionej faktury VAT zgodnie zobowiązującymi aktualnie cenami za usługę.
14. Regulamin wchodzi w życie w dniu ogłoszenia.