

Regulamin usługi pomocy zdalnej (dalej „Pomoc zdalna”)

Podmiotem Świadczącym Pomoc zdalną jest Inprosystem Sp. z o.o., Al. Armii Krajowej 80, 43-300 Bielsko-Biała, NIP: 5472061885, REGON: 240519242, KRS: 0000270214, zwany dalej Inprosystem.

1. Skorzystanie z usługi Pomoc Zdalna oznacza akceptację wszystkich postanowień niniejszego regulaminu. Klient przed przystąpieniem przez Inprosystem do Świadczenia Pomocy zdalnej oświadcza, iż zapoznał się z regulaminem i akceptuje zawarte w nim postanowienia.
2. Klient oświadcza, że jest uprawniony do dysponowania komputerem, który udostępnia Inprosystem oraz wyraża zgodę na połączenie zdalne za pomocą wybranego programu, celem udzielenia zdalnej pomocy.
3. Klient wyrażając zgodę na świadczenie na jego rzecz Pomocy zdalnej oraz akceptując niniejszy Regulamin oświadcza, że posiada zabezpieczenia, umożliwiające w razie konieczności, odtworzenie stanu sprzed dokonywanych zmian (backup), oraz że wykonał stosowne kopie zapasowe zabezpieczające go przed utratą danych.
4. Przed przystąpieniem do Świadczenia Pomocy zdalnej, Klient zobowiązany jest wskazać swoje dane (imię, nazwisko, nazwę/firmę, adres, numer NIP, adres e-mail, model urządzenia, numer seryjny urządzenia – jeżeli jest znany) oraz zaakceptować niniejszy Regulamin. Inprosystem przechowuje w swoim systemie informatycznym dowód akceptacji regulaminu przez Klienta.
5. Pomoc zdalna obejmuje pomoc informatyczną w zakresie eksploatacji sprzętu i oprogramowania komputerowego, w szczególności: diagnostykę lub instalację sterownika drukarki na stanowisku komputerowym, diagnostykę lub instalację skanowania na stanowisku komputerowym, szkolenie lub pomoc z zakresu obsługi urządzenia, skanowania, drukowania, usuwania podstawowych błędów i zacięć papieru. Pomoc zdalna w większości przypadków polega na zebraniu informacji opisujących zgłaszany problem, postawieniu diagnozy i zdefiniowaniu przyczyny oraz wybraniu najkorzystniejszego rozwiązania i jego przeprowadzeniu w sposób zdalny, o ile będzie to możliwe z technicznego punktu widzenia. W przypadku, kiedy zgłoszony problem nie będzie mógł być rozwiązany zdalnie, dalsze etapy naprawy oraz ich koszt ustalane będą indywidualnie.
6. Zakres Pomocy zdalnej nie obejmuje specjalistycznych usług doradczych i serwisowych dotyczących m.in.: naprawy bazy danych, prac programistycznych, konfiguracji serwerów, etc.
7. Czas dostępności usługi Pomocy zdalnej ustalany jest indywidualnie pomiędzy Klientem a Inprosystem.
8. Warunkiem koniecznym dla realizacji Pomocy zdalnej jest dostęp do Internetu. Inprosystem nie ponosi odpowiedzialności za zbyt wolne działanie Internetu po stronie Klienta, za przerwy w świadczeniu usług drogą elektroniczną wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza jej wpływem, a także w okolicznościach prowadzonych prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego.
9. Serwisant Inprosystem, realizujący usługę wsparcia zdalnego, nie podejmuje działań innych, niż związane bezpośrednio z udzieleniem Pomocy Zdalnej. Klient zobowiązuje się, że będzie obecny przy komputerze, podczas trwania całej sesji Pomocy zdalnej – od jej uruchomienia, do jej zamknięcia, będzie obserwował działania informatyka i współpracował z nim w czasie sesji.
10. Inprosystem nie odpowiada za utratę danych, programów lub ustawień programów spowodowanych Pomocą zdalną.

11. Sesje Pomocy zdalnej oraz dane niezbędne do wykonania czynności serwisowych nie są przez Inprosystem rejestrowane ani zapisywane bez wiedzy oraz zgody klienta.

12. Tytułem wynagrodzenie za Świadczenie usług Pomocy Zdalnej Inprosystem pobiera wynagrodzenie w wysokości określonej Cenniku (pkt. 13 Regulaminu usługi pomocy zdalnej)

13. Cennik usług obowiązujący od dnia 21.05.2024 r. do odwołania lub zmiany wynosi:

Usługa do 30 minut – 60 zł netto + VAT 23 %

Usługa powyżej 30 minut – 100 zł netto + VAT 23 %

Inprosystem zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w cenniku oraz do udzielania indywidualnych rabatów.

Cennik nie obowiązuje klientów związanych z Inprosystem: umową dzierżawy; kontraktem obsługi technicznej lub umową o świadczenie usługi pomocy zdalnej, jeżeli pomoc zdalna dotyczy urządzenia objętego umową/ kontraktem, chyba że pomoc zdalna wynika z błędu Klienta.

Cennik nie obowiązuje Partnerów, którzy zakupili urządzenie w Inprosystem w przeciągu ostatnich 30 dni, chyba że pomoc zdalna wynika z błędu Partnera.

13. Wynagrodzenie płatne będzie przelewem, na podstawie faktury VAT, w terminie 7 dni od jej wystawienia oraz na rachunek bankowy na niej wskazany. Klient upoważnia Inprosystem do wystawiania faktur vat bez podpisu Klienta oraz na wysyłanie do klienta faktur drogą elektroniczną, na adres e-mail wskazany przed rozpoczęciem świadczenia Pomocy zdalnej.

14. Odpowiedzialność Inprosystem z tytułu realizowania działań w zakresie udzielenia Pomocy Zdalnej ograniczona jest wyłącznie do wysokości pobranego wynagrodzenia za Pomoc zdalną i nie obejmuje innych szkód majątkowych, jakie mogą wystąpić po stronie Klienta.

15. Inprosystem zobowiązuje się do zachowania należytej staranności podczas wykonywania usługi Pomocy Zdalnej, przez swojego serwisanta oraz do zachowania poufności.

16. Aby skorzystać z usługi należy wysłać wypełniony formularz pomocy zdalnej poprzez stronę internetową: <https://inprosystem.pl/pomoc-zdalna> lub mailowo: zgloszenia@inprosystem.pl podając informacje takie jak: Imię, Nazwisko, Firma, Numer NIP, rodzaj urządzenia, model urządzenia, numer seryjny urządzenia (jeżeli jest znany), informację czy urządzenie jest objęte gwarancją, informację o zawartej ważnej umowie, krótki opis problemu. O przyjęciu zgłoszenia i rejestracji w systemie Inprosystem poinformuje klienta.

17. W sprawie nieuregulowanych niniejszym regulaminem znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego powszechnie prawa polskiego, a w szczególności ustawy Kodeks cywilny.

18. Zmiany regulaminu obowiązują od czasu ich publikacji na stronie www.inprosystem.pl. Aktualna treść regulaminu publikowana jest pod adresem: <https://inprosystem.pl/regulamin-uslugi-pomocy-zdalnej>

19. Wszelkie spory związane z realizacją Pomocy zdalnej w przypadku, gdy pomoc świadczona była na rzecz Klienta będącego przedsiębiorcą, rozpatrywał będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby Inprosystem.