

Regulamin świadczenia usług pomocy technicznej i aktualizacji

DEFINICJE

1. **OPROGRAMOWANIE** – programy komputerowe PCSCHEMATIC Automation, PCSCHEMATIC PowerDistribution, PCSCHEMATIC Tele.
2. **PCSCHEMATIC** – PCSCHEMATIC A/S, Bygaden 7, 4041 Jyllinge, Dania - producent OPROGRAMOWANIA.
3. **INFORMIK** – INFORMIK, ul. Jęczmienna 16/3, 53-507 Wrocław - dystrybutor OPROGRAMOWANIA PCSCHEMATIC w Polsce.
4. **UŻYTKOWNIK** - osoba fizyczna, firma lub instytucja, która zainstalowała i używa OPROGRAMOWANIE na swoich komputerach.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin dotyczy świadczenia usług pomocy technicznej i aktualizacji dla oprogramowania produkowanego przez PCSCHEMATIC i dystrybuowanego przez INFORMIK.
2. Pomoc techniczna świadczona jest przez INFORMIK na rzecz UŻYTKOWNIKA OPROGRAMOWANIA.
3. Pomoc techniczna dotyczy tylko OPROGRAMOWANIA komercyjnego, tzn. płatnego.
4. INFORMIK oferuje następujące usługi pomocy technicznej:
 - **INSTALACJA,**
 - **SERWIS PREMIUM,**
 - **AKTUALIZACJE BAZY,**
 - **SERWIS GOLD.**

WARUNKI I ZAKRES USŁUG

1. INFORMIK udziela pomocy technicznej w formie konsultacji tylko i wyłącznie w zakresie instalacji, konfiguracji oraz obsługi OPROGRAMOWANIA na komputerach UŻYTKOWNIKA.
2. Poprzez konsultację rozumie się przekazanie informacji i/lub instrukcji. Konsultacje nie obejmują ani nie zastępują szkolenia z zakresu obsługi OPROGRAMOWANIA.
3. Wszelkie działania pracownika pomocy technicznej mające na celu wykonanie działań na sprzęcie oraz oprogramowaniu na nim zainstalowanym, jak również działania związane z aktualizacją bazy danych aparatury i bibliotek symboli na życzenie i według specyfikacji UŻYTKOWNIKA traktowane są jako usługi dodatkowe. Cena usług dodatkowych zależna jest od konkretnego przypadku i zostanie każdorazowo określona przez INFORMIK przed rozpoczęciem tych działań i akceptacją warunków przez UŻYTKOWNIKA.
4. INFORMIK dostarcza UŻYTKOWNIKOWI informacje związane ze świadczonymi usługami drogą mailową lub telefoniczną na wskazany przez użytkownika adres e-mail lub numer telefonu.
5. UŻYTKOWNIK jest zobowiązany do podania adresów e-mail i/lub numerów telefonów dla kontaktu oraz do dokonywania aktualizacji tych danych w trakcie trwania usługi.
6. INFORMIK nie odpowiada za niedostarczenie informacji do UŻYTKOWNIKA na skutek podania nieprawidłowego adresu e-mail i/lub numeru telefonu dla kontaktu lub innych problemów technicznych.

7. Podanie adresu e-mail przez UŻYTKOWNIKA stanowi jednocześnie zgodę na otrzymywanie informacji o nowych ofertach promocyjnych, produktach i usługach oraz innych informacji handlowych oraz na przesyłanie takich informacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej (np. e-mail) i 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).

POMOC TECHNICZNA: INSTALACJA

1. Usługa INSTALACJA obejmuje pomoc techniczną wyłącznie w zakresie instalacji OPROGRAMOWANIA.
2. Konsultacje mogą odbywać się za pośrednictwem następujących mediów:
 - poczta elektroniczna e-mail,
 - telefon,
 - programy do pomocy zdalnej przez internet.

POMOC TECHNICZNA: SERWIS PREMIUM

1. Usługa SERWIS STANDARD obejmuje usługę INSTALACJA oraz umożliwia uzyskanie pomocy technicznej w zakresie konfiguracji oraz obsługi OPROGRAMOWANIA za pośrednictwem następujących mediów:
 - poczta elektroniczna e-mail,
 - telefon,
 - programy do pomocy zdalnej przez internet.
2. INFORMIK dołoży wszelkich starań, aby udzielić odpowiedzi bezpośrednio podczas kontaktu z UŻYTKOWNIKIEM. Jeżeli odpowiedź nie jest możliwa bezpośrednio podczas kontaktu z użytkownikiem, INFORMIK zobowiązany jest do udzielenia odpowiedzi w terminie 3 dni roboczych. Jeżeli udzielenie odpowiedzi nie jest możliwe w okresie 3 dni roboczych, INFORMIK zobowiązany jest do podania przyczyn niemożności udzielenia odpowiedzi oraz podania szacunkowego terminu jej udzielenia.
3. Udzielenie odpowiedzi ze strony INFORMIK może wymagać udzielenia przez UŻYTKOWNIKA dodatkowych wyjaśnień i może trwać do czasu wyjaśnienia problemu lub odpowiedzi na zadane pytanie, niezależnie od liczby kontaktów do tego niezbędnych. Wyjaśnienie problemu niekoniecznie polega na jego usunięciu, ponieważ może okazać się, że problem jest nierozwiązywalny. W takim wypadku INFORMIK udziela UŻYTKOWNIKOWI informacji wyjaśniających przyczyny problemu.
4. Koszt połączeń telefonicznych do firmy INFORMIK oraz koszt dostępu do internetu ponoszony jest przez UŻYTKOWNIKA OPROGRAMOWANIA.
5. Oprogramowanie do pomocy zdalnej przez internet zapewnia i opłaca INFORMIK.
6. Usługa SERWIS PREMIUM jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 – 16.00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz innych dni wolnych dla INFORMIK.

AKTUALIZACJE BAZY

1. Usługa AKTUALIZACJE BAZY obejmuje dostęp do aktualizacji baz danych aparatury oraz bibliotek symboli programu PCSCHEMATIC Automation wykonanych przez INFORMIK. Aktualizacje dostępne są w internetowym serwisie aktualizacji.
2. Nowe aktualizacje dostępne w ramach usługi AKTUALIZACJE BAZY wykonywane są tylko do programu w wersji, która jest aktualnie w ofercie firmy INFORMIK. Przystosowanie aktualizacji do starszych wersji programu traktowane jest jako indywidualne zlecenie i będzie wyceniane indywidualnie.
3. Usługa AKTUALIZACJE BAZY daje UŻYTKOWNIKOWI dostęp do wszystkich aktualizacji bazy dostępnych w serwisie aktualizacji, w tym również aktualizacji przeznaczonych do starszych wersji programu, jeżeli takie są dostępne.
4. Zakres i terminy aktualizacji określa INFORMIK.
5. UŻYTKOWNIK może przysłać (za pomocą poczty elektronicznej e-mail) do INFORMIK sugestie dotyczące aktualizacji bazy danych aparatury, jednak nie mogą one być podstawą jakichkolwiek roszczeń dotyczących usługi AKTUALIZACJE BAZY.
6. INFORMIK przekaze UŻYTKOWNIKOWI hasło umożliwiające dostęp do internetowego serwisu aktualizacji.
7. Na życzenie UŻYTKOWNIKA INFORMIK prześle odpłatnie aktualizacje na płycie CD/DVD.

SERWIS GOLD

1. Usługa SERWIS GOLD zawiera usługi SERWIS PREMIUM oraz dodatkowo zapewnia bezpłatną aktualizację do kolejnej wersji programu.
2. Usługa SERWIS GOLD jest dostępna tylko dla użytkowników, którzy posiadają najnowszą wersję programu, będącą aktualnie w ofercie INFORMIK. Użytkownicy, którzy posiadają starsze wersje programu, przez zakupem usługi SERWIS GOLD zobowiązani są do zakupu aktualizacji OPROGRAMOWANIA do najnowszej wersji.
3. Usługa gwarantuje otrzymanie tylko jednej aktualizacji do kolejnej wersji programu.

BEZPŁATNA POMOC TECHNICZNA I AKTUALIZACJE

1. Wszystkich UŻYTKOWNIKÓW OPROGRAMOWANIA obejmuje bezpłatna i bezterminowa usługa INSTALACJA.
2. UŻYTKOWNIKOWI przysługuje prawo bezpłatnej aktualizacji OPROGRAMOWANIA o tym samym głównym numerze wersji.

PŁATNA POMOC TECHNICZNA I AKTUALIZACJE

1. Usługi SERWIS PREMIUM, AKTUALIZACJE BAZY oraz SERWIS GOLD są ważne przez 365 dni od dnia wykupienia usługi. Przez wykupienie usługi rozumie się wpłynięcie środków pieniężnych na konto INFORMIK.
2. Po wygaśnięciu usług SERWIS PREMIUM i/lub AKTUALIZACJE BAZY, UŻYTKOWNIK może dokonać zakupu tych usług zgodnie z obowiązującym cennikiem.
3. Aktualizacja do najnowszej wersji programu oferowana w ramach usługi SERWIS GOLD dostępna jest dla użytkownika niezależnie od czasu trwania usług pomocy technicznej.

W szczególności, jeżeli wydanie nowej wersji programu opóźni się i wcześniej wygaśnie ważność usługi SERWIS GOLD, użytkownik traci tylko prawo do pomocy technicznej i aktualizacji baz danych, nie traci prawa do otrzymania nowej wersji programu.

4. Usługi nabywane są osobno dla każdego z programów PCSHEMATIC. Zakup usług dla jednego programu nie upoważnia UŻYTKOWNIKA do otrzymania pomocy technicznej w zakresie innego programu PCSHEMATIC.
5. UŻYTKOWNIK może rozszerzyć posiadane usługi o dodatkowe usługi, których dotychczas nie posiadał. Okres trwania posiadanych usług nie ulega przy tym zmianie.
6. UŻYTKOWNIK może zakupić aktualizację posiadanego przez siebie OPROGRAMOWANIA do najnowszej wersji OPROGRAMOWANIA zgodnie z obowiązującym cennikiem.
7. UŻYTKOWNIK może zakupić instalacyjną płytę CD dla posiadanego przez siebie OPROGRAMOWANIA zgodnie z obowiązującym cennikiem.

PLATNOŚCI

1. Płatności za usługi należy dokonać przed skorzystaniem z tych usług.
2. INFORMIK nie będzie świadczyć usług UŻYTKOWNIKOM, którzy nie uregulowali wszystkich należności, czy to z tytułu zakupu licencji na OPROGRAMOWANIE, czy z tytułu zakupu usług.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. INFORMIK nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez INFORMIK.
2. INFORMIK zastrzega sobie prawo zmian w niniejszym regulaminie oraz cenniku usług. Zmiany obowiązują od momentu ich publikacji. Wraz z każdą zmianą niniejszy regulamin będzie publikowany z datą ostatniej zmiany.
3. UŻYTKOWNIKOWI przysługuje prawo rezygnacji z umowy, bez prawa do zwrotu opłaty za usługę.
4. INFORMIK zobowiązuje się do poinformowania o zmianie regulaminu i/lub cennika co najmniej 30 dni przed zaplanowaną datą publikacji.

DANE KONTAKTOWE

Aktualne dane teleadresowe dotyczące pomocy technicznej znajdują się w serwisie internetowym firmy INFORMIK, pod adresem <http://www.pcschematic.pl/kontakt/informacje-kontaktowe.html>.

Ceny usług zawarte są w **Cenniku usług pomocy technicznej i aktualizacji**.