

REGULAMIN WSPARCIA TECHNICZNEGO

(Technical Support Portal)

TECHBASE

Definicje

Wsparcie Techniczne (WT) to usługa obejmująca czynności podejmowane na rzecz Klienta, w ramach przysługujących mu uprawnień, przez Dział Techniczny TECHBASE, których celem jest umożliwienie Klientowi skorzystania z wiedzy dostarczanej przez specjalistów TECHBASE dla ewentualnej optymalizacji wykorzystania użytkowanego urządzenia (produktu), świadczona na podstawie Zapytania Klienta, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

Charakter Usługi – usługa WT nie stanowi szkolenia, czy innej formy instruktarzu dotyczącego w szczególności podstawowej wiedzy z zakresu obsługi i eksploatacji (użytkowania) urządzenia zakupionego przez Klienta od TECHBASE, ma charakter specjalistyczny i jako taka jest dedykowana tym Klientom, którzy dysponują już podstawową wiedzą z zakresu użytkowania urządzenia.

Urządzenie (produkt) - produkt wchodzący w skład oferty handlowej TECHBASE, jaki został sprzedany Klientowi.

TECHBASE – Spółka pod firmą TECHBASE Group Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku.

Klient – podmiot posiadający uprawnienie do korzystania z usługi Wsparcia Technicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Zapytanie – rozpoczynające świadczenie usługi WT przedstawienie przez Klienta kwestii (zagadnienia) rozumianego w szczególności jako odpowiednio sprecyzowane zapytanie o charakterze technicznym wymagające szerszej wiedzy specjalistycznej. Zgłoszenie (przesłanie do TECHBASE) Zapytania oznacza bezwarunkową akceptację niniejszego Regulaminu.

Regulamin - Regulamin świadczenia usługi Wsparcia Technicznego na rzecz Klientów TECHBASE.

Zasady świadczenia usługi Wsparcia Technicznego

1. WT jest usługą świadczoną:
 - odpłatnie, z tym jednak zastrzeżeniem, że dopuszczalnym jest podlegające ograniczeniu w czasie (przyznany limit godzin) świadczenie jej nieodpłatnie i wówczas usługa taka określana jest jako Promocyjne WT.
 - w zależności od okoliczności, w formie konsultacji technicznych (porad), w tym wymagających przeprowadzenia analiz technicznych, które obejmują zalecenia co do rozwiązania zagadnienia technicznego wskazanego w Zapytaniu.
 - wyłącznie w związku z korzystaniem z urządzenia (produktu) sprzedanego przez TECHBASE, z wyłączeniem zagadnień związanych z procesem instalacji (montażu) urządzenia w środowisku Klienta.
2. Usługa Wsparcia Technicznego dla urządzeń (produktów) dostępna jest poprzez portal wsparcia technicznego, zwany dalej portalem. Bieżące śledzenie zagadnień omawianych na portalu stanowi podstawową powinność Klienta warunkującą prawidłową realizację

- świadczonej na jego rzecz usługi WT, czego naruszenie nie uzasadnia żadnych roszczeń względem TECHBASE.
3. TECHBASE dostarcza Klientowi informacje związane ze świadczoną usługą wyłącznie za pośrednictwem portalu. Klient jest zobowiązany do podania adresu e-mail do kontaktu oraz do dokonywania aktualizacji tego adresu w trakcie trwania usługi. TECHBASE nie odpowiada za niedostarczenie informacji do Klienta na skutek podania przez Klienta nieprawidłowego lub niezaktualizowanego adresu e-mail do kontaktu lub innych utrudnień technicznych nie leżących po stronie TECHBASE.
 4. Podanie adresów e-mail przez Klienta stanowi jednocześnie zgodę na otrzymywanie informacji o nowych ofertach promocyjnych, produktach i usługach oraz innych informacji handlowych TECHBASE oraz na przysyłanie takich informacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej (np. e-mail) i jest równoznaczne z wyrażeniem takiej zgody zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204 ze zm.).
 5. Dostępność WT jest ograniczona limitem czasu przysługującego Klientowi i dotyczy jedynie części urządzeń (produktów) oferowanych przez TECHBASE.
 6. Klient ma prawo wykorzystania przyznanej liczby godzin WT.
 7. Czas poświęcony na obsługę przedstawionego przez Klienta zagadnienia technicznego określany jest przez pracownika Działu Technicznego TECHBASE.
 8. Klient ma możliwość uzyskania informacji o niewykorzystanej (pozostającej) liczbie godzin przysługującego mu WT.
 9. Po przekroczeniu przysługującego limitu godzin WT, w tym także ponad limit przyznany w ramach Promocyjnego WT, Klient ma prawo do dalszego WT realizowanego na zasadzie odpłatnej.
 10. Warunkiem dostępności usługi WT, w tym także ponad limit przyznany w ramach Promocyjnego WT, jest uprzednie dokonanie zapłaty Opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem, w pełnej wysokości na rachunek bankowy wskazany w zamówieniu. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego TECHBASE.
 11. Niewykorzystany limit WT wyrażający się w pełnych godzinach, jaki został opłacony przez Klienta, na jego wniosek podlega rozliczeniu poprzez zwrot wpłaconej należności po proporcjonalnym potrąceniu jej części odpowiadającej wykorzystanej części wykupionego limitu, co wyczerpuje wszelkie roszczenia Klienta z tym związane. '
 12. Klient upoważnia TECHBASE do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.
 13. TECHBASE nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Klienta w zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych.
 14. O wszelkich zmianach danych, zawartych w zamówieniu, Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić TECHBASE
 15. Wszelkie informacje dotyczące zakresu świadczonej usługi WT oraz aktualny Cennik WT można uzyskać za pośrednictwem katalogu a2s.pl oraz w siedzibie TECHBASE.
 16. Udzielenie Klientowi WT:
 - nie stanowi potwierdzenia jakiejkolwiek odpowiedzialności (bądź zaciągnięcia zobowiązania przez) TECHBASE względem Klienta za sprzedane mu urządzenie (produkt), w szczególności nie stanowi choćby pośredniego potwierdzenia jakiejkolwiek jego wady czy usterki (nieprawidłowości),
 - nie skutkuje powstaniem żadnych uprawnień względem TECHBASE ani osób trzecich, w szczególności nie stanowi gwarancji czy innej formy zapewnienia, że przedstawione w ramach WT zalecenie doprowadzi do rozwiązania zagadnienia technicznego w sposób odpowiadający oczekiwaniom Klienta, ani też nie stanowi przyjęcia notyfikacji wady (innej nieprawidłowości) lub zgłoszenia reklamacyjnego (roszczenia wynikającego z rękojmi/gwarancji) dotyczących Urządzenia (produktu),

- nie przenosi żadnych praw autorskich, ani nie stanowi podstawy dla domniemywania dokonania tego czy istnienia jakiegokolwiek zobowiązania lub rozporządzenia w tym zakresie.
17. TECHBASE nie ponosi wobec Klienta lub osób trzecich odpowiedzialności za uszkodzenia, zniszczenia, straty, utracone/nieosiągnięte zyski bądź inne spodziewane korzyści, ew. koszty wykonania napraw lub dokonania innych czynności o podobnym charakterze bądź za jakiegokolwiek inne szkody czy inne niekorzystne następstwa pozostające w związku z zastosowaniem się do udzielanych w ramach WT zaleceń, których wykorzystywanie odbywa się wyłącznie na zasadzie dobrowolności. Powyższe dotyczy odpowiednio braku odpowiedzialności TECHBASE za przerwy w świadczeniu usługi WT.
18. TECHBASE ma prawo odmówić dalszego prowadzenia WT, co dotyczy w szczególności przypadków, gdy Klient nie dostarcza tych informacji, które zostały uznane przez TECHBASE 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 TECHBASE bezprzedmiotowe/bezcelowe. TECHBASE zastrzega sobie prawo odmowy dalszego prowadzenia WT także bez podania przyczyny, jeśli będzie to uzasadnione interesem TECHBASE.
19. Usługa Wsparcia Technicznego ma charakter poufny.
- WT, jako usługa związana z urządzeniem (produktem) sprzedanym przez TECHBASE, ma charakter poufny, co oznacza, że z jej świadczeniem wiąże się indywidualne prawo Klienta do wykorzystywania wiedzy specjalistycznej uzyskanej w ramach WT wyłącznie w zakresie związanym z użytkowaniem tego urządzenia (produktu), wobec czego wykluczonym jest inne wykorzystywanie tego prawa i wiedzy w związku z tym uzyskanej, w szczególności polegające na czerpaniu przez Klienta jakichkolwiek korzyści związanych z dalszym wykorzystaniem choćby części tej wiedzy, w tym udostępnianej na rzecz osób trzecich, z tym jednak zastrzeżeniem, że przedmiotowe ograniczenie nie dotyczy uzasadnionych interesem Klienta czynności ściśle związanych z prowadzonymi przez niego projektami realizowanymi z wykorzystaniem Urządzenia (produktu), o ile nie pozostaje to w sprzeczności z interesami TECHBASE. Powyższe wyłączenie dotyczy wszelkich przypadków ujawniania wobec osób trzecich informacji objętych WT, co w szczególności dotyczy danych, których nieuprawnione ujawnienie mogłoby narazić TECHBASE na niebezpieczeństwo wyrządzenia szkody. Przez działanie na szkodę TECHBASE, rozumie się w szczególności takie wykorzystywanie wiedzy i/lub danych uzyskanych w ramach WT, które mogłoby pozostawać w sprzeczności z interesami TECHBASE.
 - Jednocześnie TECHBASE zastrzega sobie prawo do kontroli zasobów przekazywanych w ramach WT pod względem ich poufności i odpowiedniego ograniczania przetwarzania informacji uznanych za niejawne.
 - Powyższe nie stoi w sprzeczności z działaniami TECHBASE podejmowanymi w interesie szerszego grona kontrahentów TECHBASE w celu minimalizowania potrzeby korzystania z usługi WT w związku z zapewnianiem dostępu do wiedzy specjalistycznej należącej do zasobów TECHBASE, do której zaliczają się w szczególności informacje udzielone w ramach WT na rzecz Klienta, a których upublicznienie podlegać będzie niezbędnej anonimizacji danych mogących indywidualizować Klienta w sposób naruszający jego uprawnienia.
20. TECHBASE zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu oraz Cennika. Klienci korzystający z usługi WT zostaną o takiej zmianie powiadomieni z 30-dniowym wyprzedzeniem. O wszelkich zmianach Klient poinformowany zostanie drogą e-mail lub pocztą, zgodnie z danymi teleadresowymi, podanymi w zamówieniu lub udostępnionymi przy zakupie urządzenia (produktu). W takim przypadku brak pisemnego wypowiedzenia

świadczonej usługi przez Klienta w terminie, co najmniej 14 dni przed datą zmiany, której dotyczy informacja, oznacza automatyczną akceptację zmian przez Klienta.

21. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.