

Condiții de asigurare a asistenței tehnice

Asistența tehnică gratuită sau contra cost se vor asigura doar persoanelor înregistrate prin completarea formularului de solicitare de asistență tehnică.

Asistență tehnică gratuită:

Se limitează doar la consultații scurte prin telefon sau prin e-mail privind utilizarea programului.

Condiții generale de asigurare a asistenței tehnice:

- Consultațiile se vor limita strict la problemele privind utilizarea programului pentru care s-a încheiat contractul de asistență tehnică.
- În cazul în care durata unei consultații telefonice se prelungește, se va prefera conectarea online și continuarea explicațiilor prin vizualizarea exemplilor.
- Pentru conectarea online este necesară o legătură internet stabilă, cu o viteză acceptabilă.
- Reducerile incluse în contractele de asistență tehnică se vor acorda doar dacă utilizatorul a plătit la termen toate facturile timp de 6 luni consecutive.

Asistența tehnică pentru dealeri se limitează la următoarele:

- Asistență telefonică și prin internet privind utilizarea programului.
- Ajutor la instalare, reinstalare și actualizarea datelor primite de la producător.
- Nu include asistență la modificarea datelor din program și instalarea altor actualizări decât cele primite de la producător.

Asistența tehnică nu include următoarele:

- Explicarea privind utilizarea calculatorului sau a altor programe decât cele furnizate de firma noastră.
- Informații privind utilizarea sistemelor de profile și feronerie, datele tehnice și performanțele acestora.

Condiții generale pentru modificare a datelor:

- Modificările de date se vor efectua doar după ce solicitantul a furnizat toate datele necesare efectuării modificărilor, și aceste date sunt clare, exacte și complete.
- Modificările de date, care implică mai mult de 50% a datelor existente ale unei serii de profile, feronerie sau geamuri se vor efectua contra cost, chiar dacă există un contract de asistență tehnică valabil.
- În cazul în care utilizatorul se răzgândește de mai multe ori asupra aceluiași modificări, atunci modificările ulterioare se vor efectua contra cost.

Asistența tehnică poate fi refuzată în următoarele cazuri:

- S-a expirat perioada de asistență gratuită, sau utilizatorul nu are încheiat contract de asistență tehnică.
- Solicitarea asistenței tehnice vine în afara programului de lucru.
- Calculatorul utilizatorului este virusat, sau sunt instalate programe sau drivere care împiedică utilizarea programului pentru care se asigură asistența tehnică sau împiedică efectuarea în bune condiții a intervenției.
- Legătură telefonică instabilă, cu întreruperi, sau legătură internet lentă sau instabilă.