

Regulamin świadczenia usługi wsparcia telefonicznego Comarch ERP Optima dla Klientów

§ 1

Warunki do uzyskania wsparcia telefonicznego:

1. Aktualnie wykupiony upgrade lub aktywna usługa na system Comarch ERP Optima.
2. Brak zaległości płatniczych względem Comarch SA.

§ 2

Usługi wsparcia telefonicznego do systemu Comarch ERP Optima świadczone są w formie i w godzinach określonych na stronie: <http://comarch.pl/erp/kontakt/pomoc-techniczna>

§ 3

W ramach wsparcia telefonicznego Klient ma prawo do uzyskania porad w zakresie udokumentowanych funkcji systemu oraz wnioskowania potrzeb rozwoju systemu, gdzie porada oznacza wyjaśnienie zasad działania systemu, lub wskazywanie stosownych źródeł pozyskania tych informacji.

§ 4

Podczas prowadzonej konsultacji telefonicznej możliwe jest wykorzystanie narzędzi wspierających konsultacje. O ich każdorazowym użyciu decyduje konsultant w porozumieniu z Klientem.

§ 5

Usługa wsparcia telefonicznego Comarch ERP Optima nie obejmuje:

1. Udzielania porad prawnych i podatkowych.
2. Konsultacji wychodzących poza ramy krótkiego wsparcia (do 15 minut) i przyjmujących charakter szkoleniowy.
3. Zdalnych usług konfiguracyjno-wdrożeniowych np.
 - a) tworzenie wydruków,
 - b) personalizowanie interfejsu,
 - c) udzielanie informacji o technologicznych zasadach funkcjonowania programu.

§6

Usługi zawarte w § 5.2 i 5.3 mogą być świadczone przez Autoryzowanych Partnerów Comarch lub w ramach oferty szkoleniowej Comarch.

§7

Przed uzyskaniem wsparcia telefonicznego, w celu dokonania identyfikacji, Klient powinien wprowadzić numer ID Klienta Comarch oraz PIN, widniejące na otrzymanym przy zakupie programu certyfikacie oprogramowania. Certyfikat w formie elektronicznej dostępny jest po zalogowaniu na Indywidualne Strony Klientów (<https://www.erp.comarch.pl/klienci/>) w sekcji Moje dane > Certyfikat.