

## **Uaktualnienie – warunki ogólne**

Korzyści wynikające z zakupu uaktualnienia oprogramowania SOGA/SOHO/SOSPA

1. Możliwość bezpłatnego pobierania nowych wersji oprogramowania
2. Bezpłatne wsparcie techniczne dotyczące oprogramowania
3. Bezpłatne usługi serwisowe dotyczące oprogramowania

Warunki świadczenia usług wsparcia technicznego oraz usług serwisowych

Wsparcie techniczne oraz usługi serwisowe świadczone są w okresie 12 miesięcy od daty zakupu aktualizacji oprogramowania.

Wsparcie techniczne oraz usługi serwisowe świadczone są przez podmiot, który dokonał sprzedaży do Klienta końcowego (użytkownika licencji).

Dane kontaktowe podmiotu świadczącego wsparcie techniczne i usługi serwisowe dostępne są na karcie licencyjnej dostarczonej wraz z oprogramowaniem lub bezpośrednio u producenta.

Wsparcie techniczne i serwis oprogramowania świadczone są telefonicznie oraz za pomocą innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej.

Wsparcie techniczne i serwis oprogramowania świadczone są w dni robocze w godzinach 08.00 – 16.00

Interwencje serwisowe w innej porze nie są objęte standardowym pakietem wynikającym z zakupu aktualizacji oprogramowania. Interwencje takie są pełnopłatne. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi Klient zostanie poinformowany o szacunkowych kosztach interwencji. Usługa serwisowa realizowana jest wyłącznie po uzyskaniu akceptacji kosztów wynikających z usługi.

Interwencje serwisowe świadczone bezpośrednio w lokalu Klienta końcowego (użytkownika licencji) nie są objęte standardowym pakietem wynikającym z zakupu oprogramowania. Interwencje takie są pełnopłatne. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi Klient zostanie poinformowany o szacunkowych kosztach interwencji. Usługa serwisowa realizowana jest wyłącznie po uzyskaniu akceptacji kosztów wynikających z usługi.

Interwencje serwisowe dotyczą wyłącznie oprogramowania. W przypadku wystąpienia usterki sprzętu, na którym zainstalowane jest oprogramowanie, jego diagnoza i ewentualna naprawa są usługami pełnopłatnymi. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi Klient zostanie poinformowany o szacunkowych kosztach interwencji. Usługa serwisowa realizowana jest wyłącznie po uzyskaniu akceptacji kosztów wynikających z usługi.