

## WARUNKI ŚWIADCZENIA POMOCY TECHNICZNEJ FIRMY LSP SOFTWARE SP. Z O. O.

Na podstawie art. 8 ust.1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (DZ.U. 02.144.1204) firma LSP Software Sp. z o.o. ustanawia następujące warunki udzielania pomocy technicznej:

### **I. Podane niżej terminy definiowane są dla potrzeb niniejszego regulaminu w sposób następujący:**

1. "Kupujący" - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej z siedzibą na terenie RP.
2. "Cennik" - zestawienie usług oferowanych w przez Sprzedawcę z podaniem cen sprzedaży, z zastrzeżeniem, że w/w zestawienie nie jest ofertą sprzedaży w rozumieniu przepisu art.543 kodeksu cywilnego. Ceny podane w zestawieniu nie zawierają podatku od towarów i usług (VAT).
3. "Formularz zamówienia" (dalej "Formularz") - dokument określający dane Kupującego (imię, nazwisko, miejsce zamieszkania - odpowiednio firmę, siedzibę, przedmiot zakupu (oznaczenie towaru lub usługi) oraz środki kontaktu bezpośredniego, którego wypełnienie i podpisanie przez Kupującego jest konieczne do zawarcia umowy sprzedaży.
4. "Usługodawca" – firma LSP Software Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie przy ul. Sikorskiego 8/23, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Szczecinie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000249699.

### **II. Zakres pomocy technicznej**

Usługodawca zapewnia obsługę techniczną dla następujących kategorii problemów:

- a) Problemy związane instalacją i konfiguracją aplikacji.  
W okresie objętym gwarancją na podstawie dokumentu "Warunki sprzedaży oprogramowania SDL Trados" pomoc techniczna z zakresu

problemów z instalacją i konfiguracją aplikacji udzielana jest bezpłatnie. W każdym innym wypadku pomoc techniczna będzie udzielona odpłatnie, zgodnie z aktualnym Cennikiem.

b) Inne problemy z działaniem aplikacji SDL Trados.  
Pomoc techniczna dotycząca innych problemów realizowana odpłatnie, zgodnie z aktualnym Cennikiem.

Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby udzielić odpowiedzi w możliwie najkrótszym czasie. Gwarantowany termin kontaktu w sprawie problemu technicznego ze strony Usługodawcy to 1 dzień roboczy od otrzymania zgłoszenia. W uzasadnionych przypadkach wymagających interwencji producenta Usługodawca poinformuje Kupującego o zgłoszeniu problemu do obsługi technicznej firmy SDL, co skutkuje wydłużeniem gwarantowanego czasu reakcji do 3 dni roboczych.

Z przyczyn technicznych wszelkie problemy związane z aktywacją licencji rozwiązywane są wyłącznie przez producenta na stronie <http://talisma.sdl.com> (zakładka "Solution Finder", opcja "Licensing Problems").

### **III. Realizacja zgłoszenia**

Zgłoszenie problemu odbywa się za pośrednictwem sekcji "Pomoc techniczna" na witrynie [www.lspsoftware.pl](http://www.lspsoftware.pl). Kupujący zgłaszając problem potwierdza, iż zapoznał się z dostępną na stronie sekcją "Często zadawane pytania" i nie odnalazł w niej rozwiązania swojego problemu.

Realizacja zgłoszenia odbywa za pomocą poczty elektronicznej, na podstawie przesłanego ze strony WWW opisu problemu. W szczególnych przypadkach inżynierowie pomocy technicznej zastrzegają możliwość świadczenia pomocy przez telefon. Usługodawca nie zapewnia możliwości bezpośredniego kontaktu telefonicznego z inżynierami pomocy technicznej na życzenie klienta.

W szczególnych, uzasadnionych przypadkach Usługodawca udzieli pomocy technicznej bezpłatnie. Decyzja o ewentualnej rezygnacji z opłaty podejmowana jest na podstawie nakładu czasu poświęconego na przetwarzanie zgłoszenia i przekazywana Kupującemu wraz z rozwiązaniem problemu drogą mailową.

## **IV. Gwarancje i zwroty**

Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby rozwiązać zgłoszony problem techniczny w możliwie najkrótszym czasie, jednakże zastrzega, iż część problemów może być związana bezpośrednio z niezależnym od Usługodawcy kodem źródłowym aplikacji SDL Trados. Kupujący ma prawo dochodzenia zwrotu poniesionych kosztów w przypadku braku rozwiązania dla zgłoszonego problemu w terminie 30 dni od daty zakupu usługi. Odpowiedzialność Usługodawcy w odniesieniu do zwrotu kosztów ograniczona jest do kwoty odpowiadającej cenie zamówionej usługi.

## **V. Postanowienia końcowe**

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu.
2. Wszelkie zmiany regulaminu stają się skuteczne z chwilą ich ogłoszenia pod adresem [www.lspsoftware.pl](http://www.lspsoftware.pl).
3. W sprawach nie uregulowanych w Formularzu oraz niniejszym regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
4. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 01.05.2008r.