

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

Na podstawie art. 8 ust.1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (DZ. U. 144, poz. 1204 z późniejszymi zmianami) firma LSP Software Sp. z o.o. ustanawia następujące warunki udzielania pomocy technicznej:

1. **Podane niżej terminy definiowane są dla potrzeb niniejszego regulaminu w sposób następujący:**
  - a. **Kupujący** - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej z siedzibą na terenie RP.
  - b. **Cennik** - zestawienie usług oferowanych 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).
  - c. **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.
  - d. **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.
2. **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.
  - b. **Inne problemy z działaniem aplikacji SDL Trados.** Pomoc techniczna dotycząca innych problemów, a w szczególności problemów związanych z:
    - i. błędną konfiguracją systemu operacyjnego lub pakietu MS Office,
    - ii. błędnymi lub uszkodzonymi plikami dokumentów przeznaczonych do tłumaczenia,
    - iii. problemami wynikającymi z braku wiedzy zawartej na bezpłatnym kursie multimedialnym,
    - iv. problemami wynikającymi z braku wiedzy zawartej w bezpłatnym podręczniku firmy LSP Software,
    - v. przekształcaniem, konwertowaniem lub przygotowaniem plików do formatu akceptowalnego przez Trados Studio,może być objęta usługą płatną.
3. **Koszty pomocy technicznej.** Cena pomocy technicznej wynosi 100 zł (+VAT) za każdą rozpoczętą godzinę usługi. 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
4. **Realizacja zgłoszenia.** Zgłoszenie problemu odbywa się za pośrednictwem sekcji **Pomoc** w witrynie [www.lspsoftware.pl](http://www.lspsoftware.pl). Kupujący zgłaszając problem potwierdza, że zapoznał się z dostępną na stronie sekcją **Często zadawane pytania** i nie odnalazł w niej rozwiązania swojego problemu. Realizacja zgłoszenia odbywa się 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.
5. **Termin realizacji.** 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 i zwrotem licencji** rozwiązywane są wyłącznie przez producenta na stronie [kb.sdl.com](http://kb.sdl.com) (zakładka "Solution Finder", opcja "Licensing Problems").

6. **Gwarancje i zwroty.** Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby rozwiązać zgłoszony problem techniczny w możliwie najkrótszym czasie, jednakże zastrzega, że 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.
7. **Postanowienia końcowe:**
  - a. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu.
  - b. Wszelkie zmiany regulaminu stają się skuteczne z chwilą ich ogłoszenia pod adresem [www.lspsoftware.pl](http://www.lspsoftware.pl).
  - c. W sprawach nie uregulowanych w Formularzu oraz niniejszym regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
  - d. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2014 r.