

Regulamin świadczenia usług pomocy technicznej dla oprogramowania KWHotel

Definicje

1. Niniejszy regulamin dotyczy świadczenia usług pomocy technicznej dla oprogramowania KWHotel firmy: „Kajetan Woyciechowski KajWare”, adres: ul. Wąska 10, 32-082 Bolechowice, NIP: 9441851588.
2. **Oprogramowanie** – programy komputerowe KWHotel Free, KWHotel Standard i KWHotel Pro oraz dodatkowe moduły KWHotel Web, KWHotel Booking Engine, integracja z systemami typu channel manager oraz inne rozwiązania prezentowane w ofercie na stronie <http://kwhotel.com/pl>.
3. Oprogramowanie może zawierać programy uzupełniające firm trzecich (np.: FastReport firmy FastReports Inc. www.fast-report.com), dla których usługi pomocy technicznej nie są świadczone.
4. Pomoc techniczna świadczona jest przez Biuro Obsługi Klienta KWHotel firmy: „Kajetan Woyciechowski KajWare”, adres: ul. Wąska 10, 32-082 Bolechowice, NIP: 9441851588.
5. **Błąd programu** – wynikająca bezpośrednio z winy producenta oprogramowania usterka programu, powodująca jego nieprawidłowe działanie. Błędem programu nie jest jego nieprawidłowe działanie, wynikające z niepoprawnej konfiguracji lub obsługi.

Warunki i zakres usług pomocy technicznej

1. Wraz z licencją na oprogramowanie KWHotel oferowana jest podstawowa pomoc techniczna. Pomoc techniczna oferowana jest wyłącznie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:30 do 15:30 czasu GMT +1, z wyłączeniem dni ustawowo uznanych za wolne od pracy.
2. Podstawowym kanałem świadczenia pomocy technicznej jest poczta elektroniczna e-mail. Biuro Obsługi Klienta KWHotel świadczy pomoc telefoniczną przede wszystkim Użytkownikom, którzy posiadają rozszerzony pakiet pomocy technicznej.
3. W ramach podstawowej pomocy technicznej Klient uzyskuje wsparcie za pośrednictwem:
 - a. artykułów pomocy online na stronie [www](http://www.kwhotel.com/pl) (instrukcje pisane i FAQ),
 - b. prezentacji produktowych i wideoinstrukcji dostępnych na kanale YouTube i stronie [www](http://www.kwhotel.com/pl),
 - c. webinarów,
 - d. poczty elektronicznej e-mail – porada obejmuje zwłaszcza wskazanie odpowiedniej instrukcji obsługi lub wideoinstrukcji, przesłanie opisu funkcjonalności, diagnozę błędu programu lub przerwania, a także rezerwowanie, a także rezerwowanie,
 - e. infolinii - kontakt za pośrednictwem linii darmowej pomocy telefonicznej w przypadku:
 - błędu systemu (przy czym błędem systemu nie jest jego niepoprawna konfiguracja / obsługa),
 - w ramach limitowanej darmowej pomocy telefonicznej udzielanej Klientom, którzy wykupili licencję na KWHotel Pro lub moduł synchronizacji z OTA na minimum 12 miesięcy – do 2 rozmów

- z Konsultantem do 30 minut łącznie dla licencji do 60 pokoi / łóżek / apartamentów i do 4 rozmów do 60 minut łącznie dla licencji od 61 pokoi / łóżek / apartamentów,
- f. telefonu awaryjnego 24/7 – pomoc techniczna udzielana jest tylko w przypadku awarii systemu, tj. błędu programu, który powoduje całkowitą niemożność korzystania z programu – uniemożliwia, a nie utrudnia pracę z programem. W przypadku nieuzasadnionego połączenia z Konsultantem, czyli zgłoszenia niestanowiącego awarii, naliczona zostanie opłata w wysokości 60 zł netto za każde 30 minut połączenia. W przypadku gdy połączenie zostanie zrealizowane przez pracownika recepcji, uznaje się, że Właściciel obiektu wyraża zgodę na uiszczenie opłaty, jeśli zgłoszenie to nie będzie stanowiło awarii.
4. W ramach rozszerzonego pakietu pomocy technicznej Klient – poza usługami wymienionymi w pkt. 3 – uzyskuje:
- dostęp do infolinii płatnej pomocy technicznej, w której zgłoszenia telefoniczne podejmowane są w pierwszej kolejności,
 - wsparcie doradcze dotyczące funkcji i sposobu korzystania z programu,
 - możliwość konfiguracji programu z udziałem Konsultanta Biura Obsługi Klienta KWHotel lub jej zlecenia po przesłaniu Konsultantowi niezbędnych informacji,
 - realizację czynności naprawczych w przypadku, gdy powstałe błędy są wynikiem niewłaściwej modyfikacji plików lub konfiguracji programu.
5. Rozszerzony pakiet pomocy technicznej dostępny jest w postaci abonamentu lub jednorazowej usługi, zgodnie z aktualnym cennikiem, dostępnym [tutaj](#).
6. Zarówno w przypadku linii darmowej pomocy telefonicznej, jak i infolinii płatnej pomocy technicznej obowiązuje naliczanie 15-minutowe.
7. Konsultacje dłuższe niż 15 minut wymagają wcześniejszego uzgodnienia terminu.
8. Przed kontaktem z Biurem Obsługi Klienta należy upewnić się czy obsługiwany program ma zainstalowane najnowsze poprawki i aktualizacje. Informacja o gotowych do pobrania modyfikacjach pojawia się po zamknięciu programu KWHotel. Jeśli program nie informuje o dostępnych aktualizacjach, należy zweryfikować ustawienia programu antywirusowego i zapory systemu Windows.
9. W sytuacji, gdy problem zostaje uznany za wchodzący w zakres kompetencji Biura Obsługi Klienta KWHotel, jego rozwiązanie jest definiowane jako jedno z następujących działań:
- podanie dostępnego rozwiązania problemu,
 - podanie alternatywnego sposobu osiągnięcia oczekiwanego rezultatu,
 - poinformowanie, że problem jest w istocie wnioskiem o rozszerzenie funkcjonalności programu i przekazanie wniosku do Działu Zarządzania Produktem w celu weryfikacji jego zasadności, technicznych i organizacyjnych możliwości realizacji oraz (opcjonalnie) wyceny wdrożenia wnioskowanej modyfikacji,
 - przekazanie informacji o defekcie produktu do Działu Kontroli Jakości w celu analizy problemu.
10. Biura Obsługi Klienta KWHotel nie gwarantuje rozwiązania każdego problemu, natomiast Konsultant będzie dokładać wszelkich starań, aby tak się stało.
11. Skorzystanie ze wsparcia technicznego może wymagać aktualizacji programu do najnowszej wersji.
12. Aktualizacje programu KWHotel dostępne są w cenie licencji.

Zmiany Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony poprzez ogłoszenie zmian treści Regulaminu na stronie internetowej <http://kwhotel.com/pl>.