



Drogi Użytkowniku!

Przeczytaj poniższą wiadomość, ponieważ wprowadzamy wiele zmian, które dotyczą użytkowania KWHotel.

Oprogramowanie KWHotel jest na rynku już prawie 10 lat! Przez ten czas wiele się zmieniło, zwłaszcza w funkcjonalnościach naszego systemu. Wielu z Was pamięta pierwszą wersję programu – tylko prosty grafik rezerwacji, który przez kolejne lata ewoluował w kompleksowe narzędzie do zarządzania obiektem noclegowym. Dziękujemy, że tworzysz je z nami, bo właśnie dzięki sugestiom i pomocy naszych Użytkowników, KWHotel jest taki, jaki jest.

Rok 2018 przyniesie wiele zmian i nowości zarówno w funkcjonalnościach systemu - wraz z wersją 0.47, jak również organizacji i obsłudze Klienta. Wychodząc naprzeciw potrzebom naszych Użytkowników, chcemy podnosić standardy i jakość świadczonych usług.



Rok 2018 w KWHotel

Nasze oprogramowanie w ciągu ostatnich kilku lat zyskało wiele nowych funkcjonalności, rozszerzeń i opcji dodatkowych, umożliwiających większą personalizację programu, dostosowaną do indywidualnych wymagań Państwa obiektów. Esencją tych zmian jest KWHotel 0.47, z którego możliwościami mogą Państwo zapoznać się [tutaj](#).

W roku 2018 nasze prace skupione będą na optymalizacji wersji 0.47 – stabilizacji programu, przyspieszeniu jego działania, zwiększeniu intuicyjności oraz możliwości komunikacji z jego Użytkownikami. Nadal rozwijany jest panel webowy, którego możliwości wzrastają z każdym dniem, a docelowo pozwolą uniezależnić panel webowy od programu desktopowego.

Reorganizujemy dla Państwa również prace naszego Biura Obsługi Klienta, co przełoży się na sprawniejszą obsługę zgłoszeń i kompleksowe odpowiedzi na Państwa zapytania – szczególnie poniżej.



Pomoc techniczna

Wraz z licencją na oprogramowanie KWHotel oferowana jest podstawowa pomoc techniczna. Mogą Państwo skorzystać z pakietu podstawowego lub rozszerzyć go i wybrać opcję spełniającą Państwa oczekiwania. Dostępna w ramach licencji pomoc techniczna dotyczy pomocy mailowej i pomocy telefonicznej jedynie w przypadku błędu systemu. W pomocy mailowej zawiera się zwłaszcza wskazanie odpowiedniej instrukcji obsługi czy filmiku instruktażowego, przesłanie opisu funkcjonalności, diagnoza błędu programu lub przerwania rezerwacji. Dodatkowo, aby ułatwić pracę z programem, publikujemy instrukcje pisane, które znajdą Państwo na stronie: <http://kwhotel.com/pl/pomoc/>, a także wiele filmików instruktażowych, prezentujących kluczowe kwestie konfiguracyjne i odpowiadających na najczęściej zadawane pytania na kanale [YouTube](#). Telefoniczne doradztwo dotyczące funkcji i sposobu użycia programu jest dodatkowo płatne.

W przypadku zakupu licencji KWHotel Pro i/lub modułu synchronizacji z OTA na minimum 12 miesięcy, oferujemy Użytkownikom gratis 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.

Szczegółowy Regulamin świadczenia usług pomocy technicznej dla oprogramowania KWHotel dostępny jest tutaj:

http://kwhotel.com/downloads/regulations/KWHotel_Regulamin_pomocy_teknicznej.pdf.

Za pośrednictwem infolinii telefonicznej pomocy technicznej dostępnej w ramach abonamentu (lub jednorazowej usługi) nasi konsultanci odpowiedzą na zadawane pytania, pomogą w synchronizacji i konfiguracji programu, skonfigurują oprogramowania na zlecenie Klienta (na podstawie przesłanych mailowo informacji), zaprezentują funkcjonalności systemu i odpowiedzą na szczegółowe pytania związane z obsługą poszczególnych modułów. W przypadku dłuższych konsultacji niezbędne jest wcześniejsze umówienie się na konkretny termin. Aktualny cennik usług pomocy technicznej znajdziecie Państwo na naszej stronie: <http://kwhotel.com/pl/opcje-dodatkowe/>.

Od marca infolinia dla Klientów KWHotel (tel. 12 333 78 78) - dostępna w godzinach pracy biura - funkcjonować będzie w następującej strukturze:

- ⇒ **nr 1 - Zamówienia, Płatności i Licencje** - Dostępny pod tym numerem Konsultant odpowie na pytania z zakresu ogólnych informacji o produktach, pytania dotyczące zakupów, udzieli informacji nt. statusu płatności oraz wygeneruje licencję dla opłaconej usługi.
- ⇒ **nr 2 - Pomoc techniczna w ramach abonamentu** - Linia dedykowana Klientom, którzy wykupili jeden z pakietów pomocy telefonicznej.
- ⇒ **nr 3 - Pomoc techniczna w ramach licencji** - Obsługa Klientów w ramach bezpłatnej pomocy telefonicznej udzielanej przy zakupie rocznej licencji (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) oraz w przypadku błędów systemu (przy czym błędem systemu nie jest jego niepoprawna konfiguracja lub obsługa).

Pierwszeństwo w kolejce telefonicznej mają Klienci, którzy wykupili jeden z pakietów płatnej pomocy telefonicznej. Czas oczekiwania na darmową telefoniczną pomoc techniczną może ulec wydłużeniu - zależnie od liczby kontaktujących się w danym momencie osób.

Dostępna w ramach licencji pomoc techniczna udzielana jest drogą mailową, dlatego prosimy o przysyłanie zapytań na adres: bok@kwhotel.pl.

Po godzinach pracy biura, dla Użytkowników systemu KWHotel, dostępny jest telefon awaryjny 24/7. Pomoc techniczna udzielana jest tylko w przypadku awarii systemu. Awaria to niepoprawne działanie systemu, wynikające bezpośrednio z winy producenta oprogramowania. Za awarię nie są uznawane m.in. problem z instalacją programu, generowaniem raportu czy konfiguracją modułów w programie - tj. wszystkie problemy, które utrudniają, a nie uniemożliwiają pracę z programem. Awaria traktowana jest jako całkowita niemożność korzystania z programu. Jeśli zgłoszenie nie będzie dotyczyło awarii systemu, tj. w trakcie diagnozy okaże się, że nie jest to błąd programu, naliczona zostanie opłata w wysokości 60 zł netto za każde 30 minut połączenia, a po zakończonej konsultacji przesłana faktura. 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). Przed kontaktem z Konsultantem, prosimy zweryfikować połączenie z internetem. Pomóc mogą również restart programu, komputera lub routera.

Nowe rozwiązania pozwolą na szybszą obsługę Klientów - zarówno mailową, jak i telefoniczną, krótszy czas oczekiwania na linii w przypadku problemów z systemem, szybsze i profesjonalne odpowiedzi dotyczące funkcjonalności oprogramowania, szybsze reakcje na zgłaszane błędy i problemy, a także kompleksowe odpowiedzi w postaci instrukcji lub filmików instruktażowych. Dodatkowo gwarantujemy ciągły rozwój programu oraz jego aktualizacje w cenie licencji.



Cennik w roku 2018

W trakcie prawie 10-letniego rozwoju programu KWHotel, jego cena nie ulegała znaczącym zmianom. Mając na celu pozyskanie środków finansowych na jego dalszy rozwój, optymalizację i dodawanie nowych funkcjonalności oraz utrzymanie działu zarówno programistycznego, jak i obsługi Klienta z dniem **01/03/2018** firma KajWare wprowadza nowe cenniki. Aby zmiana cennika nie wpływała obciążająco na naszych Klientów, ceny zostały zmienione na miesięczne i każdy może sam zdecydować na ile miesięcy wykupi program KWHotel. Od tego momentu wszystkie obiekty sezonowe nie będą zmuszone do opłacania całorocznej licencji, możliwy będzie zakup programu na dowolnie wybrany okres lub uzyskanie przez obiekt sezonowy 10% rabatu przy zakupie na rok. **Dodatkowo w 2018 roku Klientom, którzy zakupili program przed rokiem 2018, na przedłużenie bieżącej licencji desktopowego programu KWHotel o kolejne 12 miesięcy oferujemy jednorazowy rabat -30%.**



Rabaty

Od dnia 01/03/2018 oferujemy naszym Użytkownikom następujące rabaty:

- 3% za umieszczenie na swojej stronie logo wraz z linkiem do strony KWHotel,
- 10% dla obiektów sezonowych (zamkniętych przynajmniej 4 miesiące w roku),
- 15% dla hosteli (obiektów prowadzących sprzedaż na łóżka),
- 5% przy zakupie licencji na rok,
- 10% w sytuacji wykupienia jednorazowo licencji 2 lub 3-letniej,
- 3% procent podczas zakupu licencji dla kolejnego obiektu

- przy czym maksymalny rabat wynosi 30%.



KWHotel Free



KWHotel Standard



KWHotel Pro

Zdajemy sobie sprawę, że nie każdy musi zaakceptować wprowadzane zmiany. Mamy jednak nadzieję, że zostaniesz z nami i zobaczysz jak zmieniamy się dla Ciebie!