

Załącznik 5 do Regulaminu korzystania z Usługi Tradoro : Zasady świadczenia usługi opieki technicznej

1. Zakres obsługi technicznej świadczonej przez Usługodawcę na rzecz Klienta:

- Zdalny nadzór nad świadczeniem Usługi Tradoro.
- Wykonywanie kopii zapasowej systemu.
- Zapewnienie wsparcia telefonicznego i e-mail w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta tj

2. Czas realizacji zgłoszeń:

2.1. Czas realizacji zgłoszenia dotyczącego awarii to 2 dni robocze od momentu przyjęcia zgłoszenia do jego realizacji.

2.2. Zgłoszenie zostanie przyjęte do realizacji najpóźniej do 2 dni roboczych od chwili jego zgłoszenia

3. Zasady przyjmowania zgłoszeń:

3.1 Zgłoszenia przyjmowane są wyłącznie w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta. Zgłoszenia przekazywane w innych godzinach uważane będą za dokonane w pierwszej godzinie najbliższego okresu pracy Biura Obsługi Klienta.

3.2 Potwierdzeniem rozpoczęcia prac nad zgłoszeniem jest zamieszczenie jego treści przez zgłaszającego (w systemie zgłoszeń, do którego dostęp posiada każdy użytkownik z poziomu panelu administracyjnego swojego sklepu) lub konsultanta Biura Obsługi Klienta podczas rozmowy telefonicznej.

3.3 Każda zmiana dotycząca terminu rozwiązania zgłaszanego problemu musi zostać

skonsultowana ze zgłaszającym i potwierdzona jego adnotacją w historii zgłoszenia.

4. Odpowiedzialność Usługodawcy:

4.1 Usługodawca zobowiązany jest wykonywać

Umowę z należytą starannością wymaganą przy świadczeniu usług tego rodzaju z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru prowadzonej działalności.

4.2 Odpowiedzialność odszkodowawcza Stron ogranicza się do rzeczywistej straty i nie obejmuje utraconych korzyści, jakie Strona

poszkodowana mogłaby uzyskać, gdyby jej szkody nie wyrządzono. Górną granicą odpowiedzialności Stron powstałej z jakiegokolwiek tytułu w związku z realizacją niniejszego Regulaminu jest równowartość opłaconego abonamentu za świadczenie usługi Tradoro za okres ostatnich 12 miesięcy.

4.3 Zapis ust. 4.2 powyżej nie dotyczy Klienta ? Konsumenta.