

# Warunki świadczenia usługi

## Netland Support Care – telefoniczne wsparcie techniczne

---

### Wprowadzenie

Netland sp. z o.o. świadczy usługę infolinii technicznej zgodnie z poniższymi warunkami świadczenia.

Usługa Infolinii technicznej Netland sp. z o.o. oferuje telefoniczną pomoc techniczną dotyczącą rozwiązywania problemów ze sprzętem i oprogramowaniem, świadczoną za pośrednictwem wyszkolonych konsultantów. Usługa jest świadczona dla produktów partnerów firmy Netland sp. z o.o., przy wcześniejszym wykupieniu usługi. Rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem oraz sprzętem odnosi się do niektórych pakietów fabrycznego oprogramowania urządzenia, pomocy technicznej dotyczącej niektórych powszechnie dostępnych, legalnie posiadanych i zainstalowanych przez klienta programów, takich jak: przeglądarki internetowe, systemy operacyjne oraz aplikacje biurowe. Ponadto obejmuje porady dotyczące pewnych procedur, konfiguracje oprogramowania antywirusowego, pomoc w podłączeniu drukarki lub sieci.

W przypadku gdy według oceny konsultanta problem ze sprzętem nie jest możliwy do rozwiązania w sposób zdalny, Netland sp. z o.o. może zaproponować pomoc w kontakcie z działem serwisowym producenta urządzenia lub przyjęcie sprzętu na serwis wewnętrzny jako usługę dodatkową.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI SĄ UMOWĄ MIĘDZY KLIENTEM A NETLAND SP. Z O.O. PROSIMY O UWAŻNE ZAPOZNANIE SIĘ Z PONIŻSZYMI WARUNKAMI ŚWIADCZENIA USŁUGI INFOLINII TECHNICZNEJ NETLAND SP. Z O.O.

NETLAND SP. Z O.O. MA PRAWO DO ZMIANY TREŚCI REGULAMINU USŁUGI, PRZY WCZEŚNIEJSZYM POINFORMOWANIU ABONENTÓW DROGĄ MAILOWĄ.

POPRAZ KONTAKT Z WSPARCIEM TECHNICZNYM NETLAND SP. Z O.O., KLIENT WYRAŻA ZGODĘ NA DOSTĘP ZDALNY DO SWOJEGO URZĄDZENIA.

### Zakres usługi

Usługa obejmuje:

- **Pomoc techniczna dotycząca sprzętu** dla produktów obsługiwanych przez Netland sp. z o.o.
  - **Pomoc techniczną telefoniczną oraz mailową rozwiązywaną przez konsultantów.** Pomoc techniczna telefoniczna i mailowa jest czynna od poniedziałku do piątku w godzinach od 8 do 16.
  - **Pomoc przy wystawieniu zgłoszenia serwisowego wewnętrznego lub do producenta urządzenia.** Po wykonaniu zdalnej diagnostyki, konsultant może uznać zdalne usunięcie usterki za niemożliwe. W takim wypadku zalecany jest serwis w siedzibie Netland sp. z o.o. lub kontakt z działem serwisowym producenta urządzenia.
- **Pomoc techniczna dotycząca oprogramowania** (opisana szczegółowo w sekcji Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca oprogramowania, poniżej), która obejmuje:

- **Pomoc techniczna przez Internet i telefoniczne rozwiązywanie problemów przez wyszkolonych konsultantów.** Pomoc techniczna przez e-mail i przez telefon jest dostępna od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8 do 16 w odniesieniu do wybranych aplikacji i systemów operacyjnych użytkowników końcowych, które zostały fabrycznie zainstalowane przez producenta.
- **Pomoc techniczna oparta na współpracy.** Po wykonaniu zdalnej diagnostyki, konsultant może uznać zdalne usunięcie usterki za niemożliwe. W takim wypadku zalecany jest serwis w siedzibie Netland sp. z o.o. lub kontakt z działem serwisowym producenta urządzenia.
- **Zdalne rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem dla niektórych powszechnie dostępnych aplikacji zainstalowanych przez klienta** obejmującym proste porady dotyczące wykonywania pewnych procedur, pomoc w instalacji, deinstalacji oraz aktualizacji oprogramowania, jak również pomoc w ponownym przywróceniu ustawień fabrycznych urządzenia.
- **Zdalna pomoc dotycząca instalowania oprogramowania antywirusowego,** takiego jak ESET® oraz GDATA®

## Pomoc techniczna dotycząca oprogramowania

Pomoc techniczna dotycząca oprogramowania obejmuje pomoc techniczną dla wybranych aplikacji i systemów operacyjnych zainstalowanych fabrycznie przez producenta lub zakupione w Netland sp. z o.o. Oprogramowanie objęte pomocą techniczną obejmuje fabrycznie instalowane aplikacje klienckie użytkowników, takie jak system operacyjny Microsoft® Windows, pakiet Microsoft® Office. Uwaga: lista obsługiwanych produktów innych firm może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie Klientów. Netland sp. z o.o. nie może zagwarantować, że każdy problem z oprogramowaniem zostanie rozwiązany, ani że oprogramowanie objęte pomocą techniczną umożliwi osiągnięcie określonych celów. Pytania Klienta muszą dotyczyć sytuacji, które można odtworzyć na pojedynczym systemie (tzn. jednym procesorze ze stacją roboczą i odpowiednimi urządzeniami peryferyjnymi). Netland sp. z o.o. może uznać, że zgłaszany problem z oprogramowaniem jest zbyt złożony albo że Obsługiwany produkt uniemożliwia skuteczną analizę problemu w ramach zdalnej pomocy technicznej. Klient rozumie i akceptuje to, że rozwiązania niektórych problemów zgłoszonych do pomocy technicznej mogą nie być dostępne u producentów odpowiedniego oprogramowania. Klient zgadza się, że w takich sytuacjach, w których producent odpowiedniego oprogramowania nie udostępni żadnego rozwiązania, obowiązek Netland sp. z o.o. w zakresie zapewnienia pomocy technicznej Klientowi zostaje spełniony.

## Pomoc oparta na współpracy

W przypadku problemów z niektórymi aplikacjami fabrycznie instalowanymi przez producenta Netland sp. z o.o. będzie służyć jako pojedynczy punkt kontaktowy, zgodnie z opisem zawartym w tym dokumencie, do czasu zidentyfikowania problemów i przekazania ich do odpowiedniego producenta (strony trzeciej) celem rozwiązania. Netland sp. z o.o. na życzenie klienta może pomóc przy tworzeniu zgłoszenia serwisowego lub tworzy zgłoszenie awarii w imieniu Klienta. Klient musi posiadać odpowiednie ważne umowy o świadczenie pomocy technicznej oraz uprawnienia do korzystania ze świadczeń danej firmy trzeciej. Po zdiagnozowaniu i zgłoszeniu problemu Netland sp. z o.o. zapewnia pomoc techniczną i rozwiązanie problemu Klienta lub przekazanie zgłoszenia do producenta.

## Zdalne rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem dla powszechnie dostępnych aplikacji instalowanych przez klienta:

Wyszkoleni konsultanci Netland sp. z o.o. zdalną pomoc w rozwiązywaniu problemów z powszechnie używanymi, legalnie posiadanymi pakietami oprogramowania instalowanymi przez klienta, obejmującą proste porady dotyczące wykonywania pewnych procedur, pomoc w instalowaniu, deinstalowaniu i uaktualnianiu oprogramowania oraz pomoc w ponownym instalowaniu oprogramowania w celu przywrócenia ustawień fabrycznych. Oprogramowanie może mieć wymagania sprzętowe, których nie spełnia system klienta. Netland sp. z o.o. dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, by pomóc klientom w zakresie możliwości ich systemów.

Poniższe przykłady często stosowanego oprogramowania instalowanego przez klienta mają tylko charakter poglądowy:

- Powszechnie dostępne aplikacje do obsługi poczty e-mail, takie jak Outlook®
- Powszechnie dostępne przeglądarki internetowe, takie jak Firefox®, Google Chrome™, Opera™ oraz Windows® Internet Explorer®
- Powszechnie dostępne aplikacje biurowe, takie jak pakiet Microsoft® Office®, Google Docs™
- Pakiety oprogramowania sprzedawane przez Netland sp. z o.o.

Wyszkoleni konsultanci Netland sp. z o.o. oferują zdalną pomoc w podłączaniu urządzeń do sieci przewodowej lub bezprzewodowej oraz w podłączaniu drukarki do Obsługiwanego produktu zakupionego w Netland sp. z o.o.:

- Pomoc w podłączeniu do sieci przewodowej lub bezprzewodowej
- Pomoc w zainstalowaniu drukarki
- Rozwiązywanie typowych problemów z siecią przewodową, bezprzewodową lub problemów z instalacją drukarki związanych z łącznością

Odpowiednio wyszkoleni konsultanci Netland sp. z o.o. udzielają prostych porad dotyczących wykonywania procedur takich jak:

- Tworzenie kopii zapasowej danych
- Nawiązywanie połączenia z Internetem
- Przesyłanie plików na nowy komputer
- Instalowanie zalecanych poprawek i aktualizacji
- Instalowanie urządzeń peryferyjnych

Netland sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za potencjalną utratę danych. Wykonywanie wszelkich zapasowych kopii danych jest zależne wyłącznie od klienta. Netland sp. z o.o. na życzenie klienta może podjąć się wykonania kopii danych (usługa dodatkowa).

## Czynności których usługa Pomocy Technicznej Netland sp. z o.o. nie obejmuje:

- Jakiegokolwiek usługi lub czynności niewymienione wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Wymiany urządzenia bądź przyjęcia na serwis wewnętrzny Netland sp. z o.o. w cenie abonamentu (serwis jest usługą dodatkowo płatną)
- Pomoc techniczna dotycząca sprzętu zakupionego poza Netland sp. z o.o.

- Pomoc techniczna dotycząca zaawansowanej konfiguracji sieci przewodowej lub bezprzewodowej oraz optymalizacji sieci
- Pomoc techniczna dotycząca optymalizacji wydajności
- Pomoc techniczna dotycząca tworzenia stron internetowych, programowania baz danych lub tworzenia skryptów
- Naprawa uszkodzeń lub usterek Obsługiwanych produktów, które mają charakter wyłącznie kosmetyczny i nie wpływają na funkcjonalność urządzenia
- Naprawy związane z nadmiernym zużyciem lub zużyciem na skutek eksploatacji
- Jeśli według ustaleń Netland sp. z o.o. problem nie został zidentyfikowany (nie można powtórzyć wystąpienia błędu)
- Pomoc techniczna dla aplikacji, które według uznania Netland sp. z o.o. są nietypowe, nieobsługiwane przez producenta OEM albo nie znajdują się na liście Kompleksowej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania lub nie są najpopularniejszymi gramami.

### [Kontakt z Netland sp. z o.o. w przypadku problemów:](#)

Zdalna pomoc techniczna przez Internet lub przez telefon jest kluczowym składnikiem tej Usługi, a przed jej uzyskaniem konieczne jest wykonanie zdalnej diagnostyki lub procedury rozwiązywania problemów w ramach podstawowego serwisu sprzętu.

### [Etap pierwszy: Skontaktowanie się z Netland sp. z o.o. przy użyciu jednej z dostępnych opcji w celu uzyskania pomocy technicznej](#)

**Telefon kontaktowy:** +48 62 741 22 64

Kontaktować się z Netland sp. z o.o. należy z miejsca zapewniającego fizyczny dostęp do Produktu objętego wsparciem technicznym. Aby ułatwić nam świadczenie pomocy i uzyskać sprawną obsługę, przed rozmową warto przygotować następujące informacje: numer faktury Produktu i numer seryjny; model i numery modelu; używana obecnie wersja systemu operacyjnego; nazwy marek i modele używanych urządzeń peryferyjnych.

Przekazać wszelkie inne informacje, o które prosi konsultant Netland sp. z o.o. Osoba odpowiedzialna sprawdzi Obsługiwany Produkt Klienta oraz odpowiednią Usługę i poziom reakcji, a także stwierdzi ewentualne wygaśnięcie okresu Usług.

#### **Telefoniczna pomoc techniczna:**

Pomoc techniczna telefoniczna prowadzona przez przeszkolonych Konsultantów, czynna od poniedziałku do piątku w godzinach od 8 do 16.

Aby uzyskać pomoc techniczną przez telefon, należy skontaktować się z Netland sp. z o.o. pod poniższym numerem telefonu. Na żądanie należy wprowadzić nip oraz numer seryjny urządzenia.

#### **Pomoc techniczna przez pocztę e-mail:**

Może być dostępna pomoc techniczna przez pocztę e-mail (w przypadku przekazania zgłoszenia serwisowego na 2 linię techniczną)

### [Etap drugi: pomoc w rozwiązywaniu problemów telefonicznie lub drogą mailową](#)

- Na prośbę konsultanta należy podać informacje o treści i czasie wyświetlenia komunikatów o błędach, działaniach, które poprzedziły wyświetlenie danego komunikatu o błędzie, oraz o podjętych do tej pory krokach mających na celu rozwiązanie problemu.
- Konsultant Netland sp. z o.o. wspólnie z Klientem wykona szereg czynności umożliwiających zdiagnozowanie problemu.
- Należy skrupulatnie wykonywać wszelkie instrukcje i postępować według zaleceń. Etapy diagnostyki i rozwiązywania problemów, podobne do opisanych w sekcjach 1 i 2, mają kluczowe znaczenie dla znalezienia rozwiązania problemu. Do wykonania tych czynności może być konieczna więcej niż jedna rozmowa lub przedłużona sesja; klient może zostać proszony o uzyskanie dostępu do wnętrza Obsługiwanego produktu, jeśli jest to bezpieczne.
- Jeśli problem z Obsługiwany produkt wykracza poza możliwości zdalnej pomocy technicznej, klient jest proszony o dostarczenie urządzenia do siedziby firmy lub o przekazanie zgłoszenia do producenta. Netland sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do odpowiedzi na zgłoszenie telefoniczne lub mailowe do 72h od zgłoszenia.

## Odmowa wykonania usługi

**Konsultant ma prawo do odmówienia wykonania usługi**, w sytuacji gdy klient stosuje agresję werbalną w stosunku do konsultanta. W takim wypadku konsultant po udzieleniu trzech próśb o zaniechanie takiego postępowania ma prawo się rozłączyć.

**Konsultant ma prawo do odmówienia wykonania usługi**, w wypadku gdy merytoryczność rozmowy zostanie wyczerpana. Sytuacja taka ma miejsce gdy np. konsultant oraz klient nie mogą dojść do konsensusu odnośnie zakresu usług zawartego w opłacie abonamentowej.

## Serwis wewnętrzny

**Serwis wewnętrzny jest usługą dodatkową**, wykraczającą poza abonament pomocy technicznej telefonicznej. Po przekazaniu urządzenia do serwisu klient zgadza się na poniższy cennik.

- **Diagnoza urządzenia:** 50 zł
  - Urządzenia Mac do 100 zł
- **Klient automatycznie wyraża zgodę na naprawy**, nieprzekraczające 150 zł
  - Urządzenia Mac nieprzekraczające 200 zł

Naprawy przekraczające wyżej wymienione progi wymagają kontaktu z klientem oraz otrzymania zgody na ich wykonanie. W wypadku zgody klient ponosi koszty naprawy z pominięciem kosztów diagnozy. W przypadku odrzucenia kosztów naprawy klient ponosi jedynie koszt diagnostyczny.

## Klauzula danych osobowych

Administratorem Państwa danych osobowych jest **Netland Computers Sp. z o.o.** z siedzibą w Kaliszu (62-800) ul. Wrocławska 35. Dbamy o to, aby pozyskiwane dane były odpowiednio zabezpieczone, a ich przetwarzanie było jasne, rzetelne i zgodne z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

Do pozyskiwanych danych należą m.in. nazwisko i imię, numer kontaktowy oraz adres e-mail, inne dane przekazane nam podczas rozmowy, w wiadomości e-mail lub inny sposób, jeśli są niezbędne do prawidłowego wykonania usługi.

W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługują Państwu następujące prawa: prawo do sprostowania danych, prawo do częściowego lub całkowitego usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”), prawo do ograniczenia przetwarzania danych, prawo dostępu do danych –, prawo do przenoszenia danych, prawo do sprzeciwu, prawo do wycofania zgody, prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Mogą Państwo realizować swoje prawa, składając wniosek za pośrednictwem dowolnego kanału komunikacyjnego:

- wysyłając e-mail na adres: [rodo@netland.pl](mailto:rodo@netland.pl)
- wysyłając na adres korespondencyjny: Netland Computers Sp. z o.o. 62-800 Kalisz, ul. Wrocławska 35