

Regulamin usług on-line

Usługi on-line

Dzięki programowi TeamViewer, możecie Państwo skorzystać z usług wsparcia on-line, który umożliwia przejęcie kontroli nad komputerem osoby zwracającej się o pomoc. Możecie Państwo udostępniać swój komputer konsultantom firmy KOLOM.PL poprzez aplikację do serwisu zdalnego bez względu na to, jakimi łączami internetowymi dysponuje Państwa firma w danej chwili, czy komputery użytkowane w Państwa firmie posiadają stały adres IP czy też nie, oraz czy używają routera bądź zapory ogniowej (firewalla). Połączenie takie jest zabezpieczone protokołem SSL oraz szyfrowane, tożsamość serwera rozwiązania potwierdza certyfikat VeriSign, zaś samo przejęcie kontroli, jak i późniejsze działania wymagają autoryzacji osoby proszącej o pomoc.

Regulaminem pomocy zdalanej

Usługi serwisu zdalnego i konsultacji zdalnych są świadczone przez firmę KOLOM.PL w oparciu o rozwiązanie TeamViewer GmbH. Szczegółowe informacje o rozwiązaniu znajdują się na stronie internetowej producenta systemu <http://www.teamviewer.com/pl/>

Usługa zdalnej pomocy odbywa się na poniższych zasadach:

1. Klient pobiera oprogramowanie klienta ze strony internetowej firmy KOLOM.PL po podaniu identyfikatora osoby zwracającej o wsparcie i zaakceptowaniu Regulaminu.
2. Klient udostępnia swój komputer konsultantowi każdorazowo wyłącznie na podstawie dziewięciocyfrowego klucza (numeru sesji) oraz hasła (generowanego dynamicznie) otrzymanego uprzednio od Klienta telefonicznie bądź za pomocą poczty elektronicznej. Hasło jest ważne tylko na czas trwania połączenia, dla celów którego zostało wygenerowane.
3. Wymiana pomiędzy komputerem Klienta i konsultanta jest zabezpieczona szyfrowaniem bazującym na wymianie kluczy publicznych i prywatnych RSA oraz szyfrowaniem sesji 256-bitowym kodem AES.
4. Nawiązanie połączenia jest zabezpieczone za pomocą technologii podpisywania kodu firmy VeriSign.
5. W czasie trwania sesji decydowanie o akcjach, jakie może podjąć konsultant na komputerze Klienta leży po stronie Klienta.
6. Program Klienta może być ewentualnie zachowany do następnych sesji.
7. Sesja zdalnej pomocy może zostać nagrana w celu udokumentowania przeprowadzonych czynności. Reklamacja przeprowadzonych prac może zostać zgłoszona w okresie 14 dni od daty wykonania. Po tym też czasie zostają usunięte ewentualne nagrania wykonanych prac.
8. Wynagrodzenie za wykonaną usługę będzie płatne na podstawie faktury VAT zgodnie z terminem określonym na fakturze, przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy bądź gotówką.
9. Jeżeli odrębna umowa pomiędzy firmą KOLOM.PL, a Usługobiorcą nie stanowi inaczej, za wykonaną usługę zostanie wystawiona faktura VAT zgodnie z ilością czasu jaki poświęcił konsultant na wykonanie usługi i na podstawie cennika usług firmy KOLOM.PL. Po stronie Usługobiorcy jest obowiązek sprawdzenia aktualnego cennika KOLOM.PL i sposobu rozliczania usługi.
10. Firma KOLOM.PL udziela 14 dniowej gwarancji na wykonaną usługę, przy czym gwarancja nie obejmuje wad i usterek oprogramowania powstałych w sposób niezależny od czynności podjętych w ramach niniejszej umowy przez KOLOM.PL.
11. Gwarancja nie obejmuje strat spowodowanych wadami przedmiotu reklamacji w okresie oczekiwania na naprawę gwarancyjną oraz szkód majątkowych tj. strat pośrednich i bezpośrednich.
12. Odpowiedzialność firmy KOLOM.PL z tytułu dokonanych przez niego czynności, w szczególności określonych w p.1. ograniczona jest wyłącznie do wysokości pobranego wynagrodzenia i nie obejmuje szkód majątkowych tj. strat pośrednich i bezpośrednich, które mogły wystąpić lub wystąpiły u Usługobiorcy.

13. W przypadku przyjazdu konsultanta firmy KOLOM.PL do naprawy usterki albo wady i stwierdzeniu przez niego, że usterka wynika z przyczyn nie pozostających w związku z wykonanymi przez firmę KOLOM.PL czynnościami, reklamacja nie będzie uznana, a koszty związane z przyjazdem konsultanta firmy KOLOM.PL poniesie Usługobiorca zgodnie z cennikiem firmy KOLOM.PL.

Jeżeli akceptujesz uwarunkowania technologiczne oraz formalne świadczenia usług informatycznych w formie zdalnych konsultacji możesz rozpocząć sesję pracy zdalnej