

Regulamin warunków Wsparcia Technicznego na rzecz Użytkowników

1. **Wsparcie Techniczne** świadczone jest na zasadach określonych w niniejszym dokumencie przez Operatora („Technology” Radosław Urbaniak z siedzibą w Poznaniu, z adresem ul. Perzycka 102C, 60-182 Poznań, wpisaną do ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 40856/2002/S, prowadzonej przez Urząd Miasta Poznania - Wydział Działalności Gospodarczej, REGON:634388358, NIP:665-231-88-89) na rzecz Użytkownika, na rzecz którego Operator świadczy usługi drogą elektroniczną w ramach umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu na podstawie Regulaminu świadczenia usług w serwisie luminum.pl.
2. **Wsparcie Techniczne** obejmuje udzielenie przez Operatora na rzecz Użytkownika porad technicznych w zakresie obsługi Aplikacji, z której Użytkownik korzysta w ramach Serwisu. Specyfikacja programów komputerowych, z których dany stanowi Aplikację jest dostępna na stronie internetowej Serwisu www.luminum.pl w dokumencie „Produkty i ich funkcjonalność”.
3. **Wsparcie Techniczne** świadczone jest w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 9.00-17.00, z wyłączeniem dni świątecznych i innych dni ustawowo wolnych od pracy, w terminach określonych każdorazowo przez Operatora.
4. **Wsparcie Techniczne** świadczone jest wyłącznie w następujących trybach:
 - a) konsultacji telefonicznych pod numerem: **+(48) 61 868-25-32** lub
 - b) mailowo pod adresem poczty elektronicznej – **helpdesk@luminum.pl**

W szczególności Operator w żadnym przypadku nie świadczy **Wsparcia Technicznego** w siedzibie Użytkownika.

5. **Wsparcie Techniczne** nie obejmuje w szczególności:
 - a) Szkolenia z zakresu obsługi Aplikacji,
 - b) Wykonywania rozszerzenia/zmiany funkcjonalności Aplikacji,
 - c) Doradztwa prawno-podatkowego oraz doradztwa w zakresie innych dziedzin w ramach prowadzenia przez Użytkownika działalności gospodarczej,
 - d) Nieprawidłowego działania Aplikacji wynikającego z:
 - nieprawidłowego korzystania przez Użytkownika z Aplikacji,
 - naruszenia postanowień warunków udzielenia sublicencji na korzystanie z Aplikacji przez Użytkownika,
 - naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu świadczenia usług w serwisie luminum.pl,
 - niezastosowania się przez Użytkownika do wymagań systemowych Aplikacji, w tym w szczególności niezapewnienie wymagań technicznych
 - współpracy Aplikacji z innymi programami komputerowymi,
 - działania lub zaniechania działań Użytkownika sprzecznych ze wskazówkami uzyskanymi od Operatora, m.in. w drodze konsultacji w ramach **Wsparcia Technicznego**.
6. **Użytkownik** przed skorzystaniem ze **Wsparcia Technicznego** winien we własnym zakresie skorzystać z dostępnej dokumentacji systemu Luminum udostępnionej na stronie www.luminum.pl w dziale Pomoc.
7. **Użytkownik** ponosi wszelkie opłaty komunikacyjne związane z dostępem do **Wsparcia Technicznego**.
8. **Postanowienia** dotyczące ograniczenia odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług świadczonych drogą elektroniczną w ramach Serwisu określone w Regulaminie świadczenia usług w serwisie luminum.pl dotyczą również ograniczenia odpowiedzialności Technology z tytułu wszelkich szkód poniesionych przez Użytkownika wynikłych wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez Technology na rzecz Użytkownika **Wsparcia Technicznego**.
9. **Świadczenie** przez Operatora na rzecz Użytkownika **Wsparcia Technicznego** odbywa się w ramach umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu i rozpoczyna się po dokonaniu przez Użytkownika Opłaty zgodnie z Regulaminem świadczenia usług w serwisie luminum.pl i Cennikiem.
10. **Operatorowi** przysługuje uprawnienie do dokonania zmian niniejszego dokumentu Regulamin Warunków **Wsparcia Technicznego** na rzecz Użytkowników. Powyższe zmiany będą przez Operatora publikowane jako nowy tekst jednolity Regulaminu Warunków **Wsparcia Technicznego** na rzecz Użytkowników na stronie internetowej Serwisu www.luminum.pl.