

# Regulamin świadczenia usług pomocy zdalnej dla Użytkowników urządzeń.

Z dnia 19.03.2025

## §1 – Definicje:

**Pomoc zdalna (dalej zwana również PZ)** – wszelkie formy działań ze strony serwisu firmy P.W. Inter-Auto-Technika Sp. z o.o. (dalej IAT) mające na celu zdiagnozowanie lub rozwiązanie problemów zgłaszanych przez Użytkownika urządzeń **bez fizycznego dostępu pracowników serwisu do tych urządzeń.**

**Pomoc zdalna obejmować może przykładowo:**

- zdalne połączenie za pomocą sieci teleinformatycznych z diagnozowanymi urządzeniami
- konsultacje i porady udzielane podczas rozmów telefonicznych i połączeń wideo
- porady przesyłane drogą e-mailową

**Użytkownik urządzeń** – osoba obsługująca urządzenia, wykorzystująca je do celów zawodowych.

Użytkownikiem może być właściciel urządzeń lub dowolna osoba przez niego upoważniona (np. pracownik)

## §2 – Obowiązki Użytkownika

- Użytkownik zobowiązany jest do złożenia w IAT zamówienia na usługę pomocy zdalnej w sposób opisany w niniejszym Regulaminie
- Użytkownik zobowiązany jest do wykonywania wskazówek i zaleceń serwisu podczas sesji zdalnej o ile posiada do tego odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia (jeżeli są wymagane na podstawie odrębnych przepisów – np. w przypadku konieczności ingerencji w układy stwarzające ryzyko porażenia prądem elektrycznym). Ocena bezpieczeństwa działań leży w gestii Użytkownika urządzeń.
- Jeżeli Użytkownik nie jest jednocześnie płatnikiem usługi zobowiązany jest on do uzyskania zgody płatnika przed zamówieniem usługi oraz do poinformowania płatnika o jej wykonaniu i rezultatach.

## §3 – Zamówienie usługi PZ

**Usługa PZ** może zostać zamówiona w IAT za pomocą środków komunikacji elektronicznej zapewniających możliwość przesyłania tekstu z jednoczesną jednoznaczną identyfikacją nadawcy (e-mail z domeny firmowej, SMS, wybrane komunikatory internetowe). Przesłana wiadomość powinna zawierać co najmniej stwierdzenie: „zamawiam usługę PZ zgodnie z regulaminem IAT” oraz, stosownie do potrzeb, wskazanie pożądanej formy kontaktu (np. numer telefonu, e-mail, identyfikator sesji zdalnej itp.).

## §4 – Odpłatność za usługi PZ

**Ustala się zryczałtowany koszt usługi PZ w wysokości 700,00 PLN + VAT.**

Zryczałtowany koszt usługi nie ma zastosowania w przypadku zdalnego wykonywania czynności objętych cennikiem serwisowym IAT (np. instalacja oprogramowania) – w takim przypadku pobierana jest kwota zgodna z cennikiem (o której Użytkownik urządzeń informowany jest przed wykonaniem usługi), odstępuje się natomiast od pobrania opłaty zryczałtowanej za usługę PZ.

Po wykonaniu usługi Użytkownik urządzeń (lub wskazany przez niego płatnik) otrzymuje fakturę VAT z 7-dniowym terminem płatności.

## §5 – Zwolnienia z opłat za usługi PZ oraz upusty dodatkowe

**Z opłat za usługi PZ zwalnia się Użytkowników urządzeń jeżeli:**

- przedmiotowe urządzenia zostały poddane przeglądowi technicznemu przez IAT w okresie nie dłuższym niż 12 miesięcy przed wykonaniem usługi PZ
- usługa PZ nie przyniosła rezultatów tzn. nie rozwiązano problemów z urządzeniami i **jednocześnie** nie zdiagnozowano ich przyczyny

**Dodatkowo, jeśli w wyniku wykonanej usługi PZ stwierdzono konieczność fizycznej interwencji serwisu w miejscu montażu urządzeń i IAT otrzymała odpowiednie zlecenie od Użytkownika urządzeń, IAT udzieli rabatu na wykonanie tej usługi w kwocie równej pobranej opłacie za usługę PZ lub odstąpi od pobrania opłaty za usługę PZ (do decyzji IAT)**