

Regulamin świadczenia pomocy technicznej

Poniższy regulamin (zwany dalej "Regulaminem") opisuje warunki świadczenia pomocy technicznej, (nazywanej dalej także „Podstawowym wsparciem technicznym”) dla klientów (zwanych "Klientami") rozwiązań z zakresu oprogramowania antywirusowego z aktualnej oferty Marken sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni (dalej: „Marken”), zakupionych w ramach autoryzowanego polskiego kanału dystrybucji firmy Marken.

§1 Postanowienia ogólne

1. Dział wsparcia technicznego firmy Marken sp. z o.o. jest pierwszą linią wsparcia.
2. Klient każdorazowo potwierdza, że zapoznał się z Umową Licencyjną oprogramowania Bitdefender GravityZone, którego usterkę lub problem techniczny chce zgłosić.
3. Pomoc techniczna jest świadczona przez certyfikowanych serwisantów z Działu Wsparcia Technicznego firmy Marken w dni robocze, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce, w godzinach od 8:00 do 16:00:
 - a) drogą telefoniczną - 58 667 49 49 wew. 122
 - b) drogą mailową – serwis@bitdefender.pl
4. Pomoc techniczna jest świadczona nieodpłatnie, z wyłączeniem punktu regulaminu obejmującego „Niestandardowe Usługi”.
5. Ze względu na złożoność oprogramowania, sprzęt klienta, oprogramowanie firm trzecich zainstalowane na komputerach klienta, Dział Pomocy Technicznej nie może zagwarantować odpowiedzi w czasie oczekiwanym przez klienta, jednak dołoży wszelkich starań, aby świadczona pomoc była na najwyższym poziomie. Dział Pomocy Technicznej udzieli odpowiedzi w pierwszym możliwym terminie, z zastrzeżeniem realizacji zgłoszeń według kolejności wpływu.
6. Pomoc Techniczna świadczona przez dział wsparcia technicznego jest w języku polskim.
7. Marken nie udziela gwarancji na świadczone usługi wsparcia technicznego.
8. Wszystkie czynności wykonywane przez klienta na polecenie działu wsparcia technicznego lub producenta oprogramowania bądź czynności wykonywane przez dział wsparcia technicznego lub producenta

oprogramowania w celu rozwiązania problemów technicznych są wykonywane na wyłączną odpowiedzialność klienta.

9. Klientowi testującemu oprogramowanie Bitdefender GravityZone przysługuje wsparcie techniczne w okresie testowania.

§2 Zakres podstawowego wsparcia technicznego

W zakresie podstawowego wsparcia technicznego zawiera się co następuje:

1. Obsługa zgłoszeń dotyczących potencjalnie nieprawidłowego działania oprogramowania.
2. Obsługa zgłoszeń dotyczących problemów z aktualizacją oprogramowania, sygnatur antywirusowych oraz modułów i funkcji oprogramowania.
3. Obsługa zgłoszeń dotyczących rejestracji licencji na oprogramowanie.
4. Obsługa zgłoszeń dotyczących nieprawidłowej konfiguracji oprogramowania.
5. Obsługa zgłoszeń dotyczących analizy złośliwego oprogramowania.
 - a) Zgłaszanie i rozwiązywanie problemów dotyczących potencjalnych False Positive
 - b) Prośby o usunięcie lub dodanie adresu IP lub domeny do „czarnej listy”.
 - c) Prośby o weryfikację strony www lub pliku bądź zbioru plików pod kątem złośliwego oprogramowania;
 - d) Prośby o weryfikację możliwości odszyfrowania danych zablokowanych przez ransomware.
6. Obsługa zgłoszeń dotyczących problemów z działaniem portali oprogramowania należących do producenta.
7. Obsługa zgłoszeń dotyczących pobierania, instalacji i pierwszej konfiguracji oprogramowania.
8. Obsługa zgłoszeń dotyczących udostępnienia oficjalnej dokumentacji oprogramowania.
9. Obsługa zgłoszeń dotyczących dodawania nowej funkcjonalności lub rozbudowy istniejącej funkcjonalności w oprogramowaniu (przekazanie prośby klienta do producenta oprogramowania).

§3 Postępowanie reklamacyjne

1. Wszelkie reklamacje dotyczące sposobu Świadczenia pomocy technicznej można zgłaszać w formie pisemnej, przysyłając reklamacje na adres siedziby Organizatora lub w formie wiadomości e-mail, na udostępniony w tym celu adres poczty elektronicznej.
2. O fakcie otrzymania reklamacji Organizator informuje Uczestnika niezwłocznie po jej otrzymaniu.
3. W przypadku braku potwierdzenia otrzymania reklamacji Uczestnik powinien skontaktować się z Organizatorem innym kanałem komunikacji, z uwagi na możliwość braku dostarczenia wiadomości poprzez trudności techniczne.
4. Pisemna reklamacja powinna zawierać nazwę firmy lub imię i nazwisko, dokładny adres Uczestnika, numer faktury lub numer zakupionego klucza licencyjnego oraz dokładny opis i uzasadnienie reklamacji.
5. Reklamacje rozpatrywane będą przez Organizatora w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od daty ich otrzymania.
6. Uczestnik zostanie powiadomiony o sposobie rozpatrzenia reklamacji listem poleconym wysłanym na adres podany w reklamacji, w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od daty rozpatrzenia danej reklamacji.
7. Roszczenia nierozpatrzone lub nie uwzględnione w postępowaniu reklamacyjnym mogą być dochodzone przed sądem powszechnym.

§4 Dane Osobowe

1. Dane osobowe Osób/Uczestników Świadczenia pomocy technicznej przetwarzane są w celu przeprowadzenia Świadczenia pomocy technicznej i realizacji postanowień jej Regulaminu na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na tej podstawie, że jest to niezbędne dla wykonania zobowiązań Organizatora Świadczenia pomocy technicznej wobec jej Uczestników, wynikających z faktu przeprowadzania tego Świadczenia.
2. Administratorem danych osobowych jest Marken sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni, ul. Plac Kaszubski 17/13, 81-350 Gdynia.
3. Podanie danych osobowych przez Uczestników jest dobrowolne, ale niezbędne, aby wziąć udział w Świadczeniu pomocy technicznej. Niepodanie danych uniemożliwia wzięcie udziału ww. świadczeniu.
4. Chroniąc dane przed nieuprawnionym dostępem, Administrator danych może zażądać dodatkowej weryfikacji osoby, której dane dotyczą.

5. Uczestnikowi przysługuje prawo żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych osobowych; w tym do:
- spostowania (poprawienia) danych, w zakresie i na zasadach określonych w art. 16 RODO;
 - usunięcia danych, w zakresie i na zasadach określonych w art. 17 RODO;
 - ograniczenia przetwarzania (wstrzymania operacji na danych lub nieusuwania danych - stosownie do złożonego wniosku), w zakresie i na zasadach określonych w art. 18 RODO;
 - dostępu do danych (wnosząc o informację o przetwarzanych przez nas danych oraz o kopię danych), w zakresie i na zasadach określonych w art. 15 RODO;
 - przeniesienia danych w zakresie i na zasadach określonych w art. 20 RODO;
 - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania przez nas danych osobowych (w tym profilowania), jeśli podstawą wykorzystania danych jest nasz prawnie uzasadniony interes, w zakresie i na zasadach określonych w art. 21 RODO.
6. Chcąc skorzystać z któregośkolwiek z powyższych uprawnień należy przesłać żądanie wraz ze wskazaniem zakresu danych będących przedmiotem żądania na adres e-mail RODO@marken.com.pl lub listownie.
7. Podanie danych osobowych jest co do zasady dobrowolne, stanowi jednak warunek uczestnictwa w procesie wsparcia technicznego i jest warunkiem koniecznym do rozpatrzenia ewentualnej reklamacji.

§5 Postanowienia końcowe

- Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie <https://bitdefender.pl/dokumenty/>.
- Organizator zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian w niniejszym Regulaminie, w każdym czasie bez podania przyczyny. Zmiany w regulaminie nie mogą jednak naruszać praw nabytych przez Uczestników.
- W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego.