

Regulamin usługi „Instalacja zdalna”

§1 Postanowienia ogólne

1. Organizatorem usługi „Instalacja zdalna” jest firma Marken sp. z o.o. prowadząca działalność gospodarczą i wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod firmą Marken sp. z o.o., adres ul. Plac Kaszubski 17/13, 81-350 Gdynia NIP: 586-241-41-85 REGON: 540827721
2. Skorzystać z usługi mogą: pełnoletnie osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, przedsiębiorcy, osoby prawne, które wezmą udział w promocji, o której mowa w niniejszym regulaminie (zwane dalej „Klientami”).
3. Każdorazowe użycie w niniejszym regulaminie słowa „Instalacja” oznacza **usługę „Instalacja zdalna”**

§2 Zasady Instalacji

1. Usługa instalacji zdalnej jest usługą jednorazową tj. każdy zakup usługi pozwala na przeprowadzenie jednej Instalacja, na jednym komputerze.
2. Połączenie zdalne odbywa się w godzinach wyznaczonych przez dział serwisu.
3. Prace wykonywane przez dział serwisu dotyczą tylko i wyłącznie oprogramowania Bitdefender.
4. Jeżeli problem leży w wadliwej konfiguracji systemu operacyjnego lub konfiguracji sprzętowej dział serwisu może odmówić wykonania prac.
5. Klient powinien przed sesją zdalną uruchomić oprogramowanie TeamViewer które pozwoli na szybkie połączenie serwisanta.
Instrukcja uruchomienia sesji zdalnej TeamViewer w załączniku 1
6. Firma Marken nie gwarantuje że połączenie zdalne pozwoli w każdym przypadku zainstalować program Bitdefender.
7. Połączenie zdalne i wszystkie związane z nim działania wykonywane są na odpowiedzialność klienta.
8. Instalacja programu Bitdefender odbywa się na wspieranych systemach operacyjnych firmy Microsoft oraz wymaganiach sprzętowych:
System: Windows 7 with Service Pack 1, Windows 8, Windows 8.1, and Windows 10
CPU: Intel CORE 2 Duo (2 GHz) lub podobny innej firmy
Pamięć (RAM): 2 GB
Wolne miejsce na dysku twardym: 2.5 GB
9. Klient wyraża zgodę na wszystkie działania które będą konieczne w jego systemie, na poprawne wykonanie instalacji, w tym aktualizacji systemu lub niezbędnych poprawek konfiguracyjnych.
10. Firma Marken nie ponosi odpowiedzialności za wynikię problemy z funkcjonowaniem systemu po procesie instalacji programu oraz w jego trakcie.
11. Podczas procesu instalacji, klient będzie mógł cały czas śledzić poczynania technika w trakcie przeprowadzanych czynności instalacyjnych.
12. Jeżeli instalacja zdalna nie będzie mogła być wykonana z powodu problemów wynikających po stronie klienta, usługodawca odstępuje od wykonania czynności instalacyjnych.
13. W momencie wykupienia usługi instalacji zdalnej, klient wyraża akceptację regulaminu, oraz wymagań które muszą być spełnione do przeprowadzenia zdalnej instalacji.

14. Gwarantujemy dokonać wszelkich starań by instalacja została wykonana poprawnie.

§3 Postępowanie reklamacyjne

1. Wszelkie reklamacje dotyczące sposobu Instalacji Klient może zgłaszać w formie pisemnej, przesyłając 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 Klienta niezwłocznie po jej otrzymaniu.
3. W przypadku braku potwierdzenia otrzymania reklamacji Klient 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 Klienta, numer faktury oraz dokładny opis i uzasadnienie reklamacji.
5. Reklamacje rozpatrywane będą przez Organizatora w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od daty ich otrzymania.
6. Klient 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 Klientów Usługi Instalacji zdalnej przetwarzane są w celu przeprowadzenia Usługi Instalacji zdalnej 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 Usługi Instalacji zdalnej wobec jej Klientów, wynikających z faktu przeprowadzania Instalacji.
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 Klientów jest dobrowolne, ale niezbędne, aby wziąć udział w Usłudze Instalacji zdalnej. Niepodanie danych uniemożliwia wzięcie udziału w Instalacji zdalnej.
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:
6. sprostowania (poprawienia) danych, w zakresie i na zasadach określonych w art. 16 RODO;
7. usunięcia danych, w zakresie i na zasadach określonych w art. 17 RODO;
8. ograniczenia przetwarzania (wstrzymania operacji na danych lub nieusuwania danych - stosownie do złożonego wniosku), w zakresie i na zasadach określonych w art. 18 RODO;
9. 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;
10. przeniesienia danych w zakresie i na zasadach określonych w art. 20 RODO;
11. 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.

12. Chcąc skorzystać z któregośkolwiek z powyższych uprawnień należy przesać żądanie wraz ze wskazaniem zakresu danych będących przedmiotem żądania na adres e-mail RODO@marken.com.pl lub listownie na adres: Marken sp. z o.o. ul. Plac Kaszubski 17/13, 81-350 Gdynia.
13. Podanie danych osobowych jest co do zasady dobrowolne, stanowi jednak warunek uczestnictwa w Usłudze Instalacji zdalnej i jest warunkiem koniecznym do rozpatrzenia ewentualnej reklamacji.

§5 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie <https://bitdefender.pl/regulaminy/> w okresie trwania Usługi Instalacji zdalnej.
2. 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 Klientów.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego.

Załącznik 1

Instrukcja uruchomienia sesji zdalnej TeamViewer

Aby skorzystać ze zdalnej instalacji Bitdefender, użytkownik musi być odpowiednio przygotowany.

Na komputerze z systemem Windows musi być zainstalowany program Team Viewer. Jest to program służący do połączenia zdalnego pomiędzy komputerami technika i użytkownika, Dzięki niemu technik będzie mógł przejąć kontrolę nad jego urządzeniem. Jest to bezpieczne, ponieważ urządzenie klienta posiada priorytet w obsłudze i może on odzyskać kontrolę po prostu chwytając za własną myszkę. Połączenie jest zabezpieczone za pomocą numerów ID, oraz hasła.

Co zrobić, gdy nie mam programu Team Viewer?

W przypadku braku posiadania programu Team Viewer klient musi zgłosić technikowi tą informację wcześniej i podać mu swój adres mailowy. Technik wyśle wtedy na ten adres link do pobrania aplikacji Team Viewer Quick Support.

Witaj,

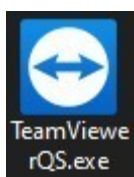
Aby uruchomić narzędzie do zdalnego sterowania TeamViewer QuickSupport, pobierz oprogramowanie:

<http://connect.teamviewer.com/v15>

Pozdrowienia,
Marken Systemy Antywirusowe

www.teamviewer.com - Zdalne sterowanie i zdalna współpraca bez problemów

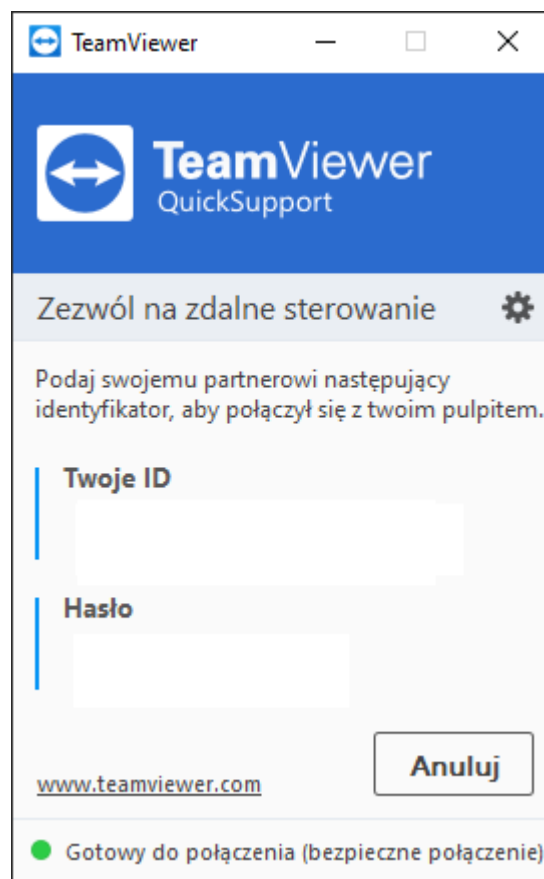
Następnie klient musi pobrać tą aplikację. Działa ona bez instalacji i wystarczy ją uruchomić.



W oknie po uruchomieniu aplikacji widoczne są dwie linijki:

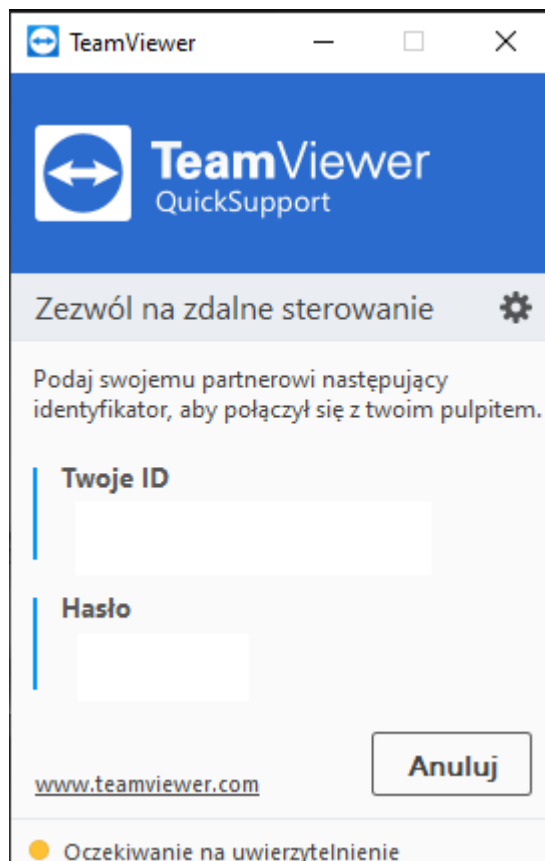
- Twoje ID

- Hasło



Należy powyższe dane przekazać technikowi, aby mógł on się połączyć zdalnie i przejąć kontrolę nad urządzeniem. Najpierw ID, a potem Hasło. Użytkownik może zerwać takie połączenie w każdej chwili.

W momencie łączenia zielona kropka na dole okna aplikacji zmieni się na żółtą, a status zmieni się na Oczekiwanie na Uwierzytelnienie..



Udane połączenie pokaże w prawym dolnym rogu nad zegarem systemowym powiadomienie o sesji zdalnej.

