

Regulamin warunków Wsparcia Technicznego na rzecz Użytkowników

1. **Wsparcie Techniczne** świadczone jest na zasadach określonych w niniejszym dokumencie przez Operatora (Imbierowicz Urbaniak LUMINUM spółka komandytowa z siedzibą w Poznaniu, z adresem ul Jesienna 102 C, 60-374 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000799665, której dokumentacja rejestrowa jest przechowywana przez Sąd Rejonowy dla m. Poznania, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 7792508426, REGON: 384130334) 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 Luminum z tytułu wszelkich szkód poniesionych przez Użytkownika wynikłych wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez Luminum 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.