

## Regulamin wsparcia technicznego

1. Program dodatkowego wsparcia technicznego obejmuje swoim zakresem konsultacje telefoniczne oraz pomoc zdalną.
2. Umowa wsparcia technicznego jest ważna przez okres określony w §2 „Umowy świadczenia usługi wsparcia technicznego”. Koszt miesięcznej subskrypcji wsparcia technicznego wynosi 100 zł netto. Istnieje możliwość wykupienia rocznego wsparcia w cenie 1000 zł netto.
3. Wszystkie usługi wsparcia technicznego są świadczone przez wysokiej klasy specjalistów, posiadających określone certyfikaty, potwierdzające ich wiedzę w zakresie znajomości rozwiązań oferowanych przez Dahua, D-Max, Samsung, Mirasys.
4. Świadczenie usługi wsparcia technicznego realizowane jest od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz innych dni wolnych dla ProfiCCTV Sp. z o.o.
5. Konsultacje telefoniczne są realizowane pod numerem telefonu 61 843 89 22.
6. Przed skontaktowaniem się z nami prosimy przygotować następujące informacje:
  - NIP firmy,
  - model i numer seryjny urządzenia.
7. Wsparcie zdalne jest realizowane za pomocą programu Team Viewer.
8. Podczas łączenia zdalnego Abonent ma obowiązek udostępnić urządzenie z dostępem do sieci Internet.
9. Pakiet wsparcia technicznego nie uwzględnia pomocy przy instalacji oprogramowania, konfiguracji sieci, konsultacji wdrożeniowych, rozwiązywania problemów instalacyjnych.
10. Firma ProfiCCTV Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za utratę spodziewanych korzyści i poniesionych kosztów wynikłych z użytkowania lub niemożności użytkowania zakupionego sprzętu z powodu wykonywania usług wsparcia technicznego.
11. W trakcie wykonywania usług Abonent powinien udzielić pracownikom ProfiCCTV Sp. z o.o. wsparcia poprzez udzielenie niezbędnych informacji i wyjaśnień.

12. Każdy Biznes Partner, który zrealizuje zamówienie sprzętowe i/lub software'owe w ProfiCCTV Sp. z o.o. otrzymuje bezpłatny pakiet wsparcia technicznego przez 3 miesiące (90 dni) na zakupiony sprzęt lub/i software.

**W przypadku wdrożeń odbiegających zakresem od wyszczególnionych opcji, prosimy o kontakt bezpośredni.** W razie jakichkolwiek pytań związanych z programem prosimy o kontakt z opiekunami regionu:

**Jakub Smoliński**

Oddział Poznań  
wielkopolskie, łódzkie, dolnośląskie,  
lubuskie, zachodniopomorskie, mazowieckie  
+48 500 348 824  
[jakubs@profisystems.pl](mailto:jakubs@profisystems.pl)

**Michał Wilkoński**

Oddział Leszno  
wielkopolskie, dolnośląskie,  
opolskie, śląskie, małopolskie  
+48 792 025 999  
[michalw@proficctv.pl](mailto:michalw@proficctv.pl)

**Marcin Grabowski**

Oddział Toruń  
kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie,  
pomorskie, zachodniopomorskie  
+48 512 120 866  
[marcing@proficctv.pl](mailto:marcing@proficctv.pl)

**Krzysztof Skwarski**

Oddział Warszawa  
mazowieckie, świętokrzyskie, lubelskie, podlaskie  
+48 691 582 323  
[krzysztofs@profisystems.pl](mailto:krzysztofs@profisystems.pl)

**Jarosław Rama**

Oddział Olsztyn  
mazowieckie, świętokrzyskie, lubelskie, podlaskie  
+48 693 836 766  
[jaroslawr@profisystems.pl](mailto:jaroslawr@profisystems.pl)