

## Telefonos tanácsadás

Többször adódhat olyan helyzet Felhasználóként, hogy kérdései merülnek fel a szoftverünk használatával kapcsolatban, vagy bizonytalanná válik egy-egy eljárás, vagy programfunkció használatában. Akkor is jól jön egy villámgyors segítség, ha esetleg hibázott, és gyorsan kell egy jó megoldás annak kijavítására, vagy ügyvitel-szervezési tanácsot szeretne kérni, amivel magabiztosan tudja a kívánt paramétereket beállítani. Ezekben az esetekben a használati útmutató nem nyújt elég gyors és hatékony segítséget, mert terjedelmes, és nem is ilyen megfontolásból készült. A gyors problémamegoldásra ügyfélszolgálatunk hétköznap 8:00 – 16:00 óra között áll ügyfeleink rendelkezésére azzal, hogy telefonon keresztül a lehetséges legnagyobb hatékonysággal segítse ügyviteli rendszerünk használatát.

Telefonos tanácsadást a Contorg Terméktámogatás keretein belül biztosítunk, kizárólag azon ügyfeleink számára, akik erre a szolgáltatásra előfizettek. Minden programunkhoz a vásárlás évében térítésmentes telefonos segítségnyújtást biztosítunk. A telefonos tanácsadás alkalmanként 8-10 percet meg nem haladó szolgáltatás. Tíz percet meghaladó időigényű Felhasználói problémát Contorg Kft nem tekinti telefonos segítségnek, ezért telefonon ennél hosszabb idejű tanácsadás nem nyújtható! A tíz percet meghaladó telefonos segítségnyújtást Contorg Kft jogosult a Felhasználó felé, a mindenkori szolgáltatási díjaival, legalább 1 munkaóraként számlázni.

A telefonos tanácsadásra igénybe vehető hívószámaink:

+36 75 343646  
+36 75 541500

A telefonos segítségnyújtás kizárólag a szoftverek kezelésével, fizikai használatával kapcsolatos kérdések megválaszolására szolgál, és nem feladata általános számítástechnikai kérdésekhez, más programok használatával kapcsolatos kérdésekhez segítséget adni.

Contorg Kft ügyfélszolgálati munkatársai legjobb tudásuk szerint segítenek az értelmezhető módon jelzett problémák megoldásában, de a szolgáltatást igénybevevő Felhasználó tudomásul veszi, hogy nem minden számítástechnikai és kezelési probléma oldható meg telefonon, illetve írásban. Ilyen esetben Contorg Kft az ÁSZF szerinti szolgáltatási díjakon, szükség esetén helyszíni segítséget nyújt Felhasználónak.

Nem tartoznak a telefonos tanácsadás keretei közé a következő felsorolásban szereplő feladatok:

- számítógép- vagy programkonfigurálás, programtelepítés,
- adatállomány-mentés, állományjavítás és adatállomány-áthelyezés,
- hibakeresés, áfa-paraméterezés,
- könyvelési-, készlet- és mérlegparaméterek beállítása,
- oktatás, betanítás, vagy ezeket helyettesítő folyamatos segítségnyújtás.

Az ügyfélszolgálathoz bejelentett vélt vagy valós hibák javítását, továbbá felhasználói fejlesztési javaslatok megvalósítását illetően a Contorg Kft fenntartja magának a jogot ezek

elbírálására, adott esetben a javítás, vagy fejlesztés elutasítására. A jelzett szoftverhiba súlyosságától függetlenül a Contorg Kft arra törekszik, hogy minden kiadott szoftververziója a megismert hibáktól már mentes legyen.

A felhasználó elfogadja, hogy a helyszíni vagy távsegítséggel történő problémamegoldás, nem minden esetben a hibabejelentéssel egy időben történik.

---

Contorg Kft cégszerű aláírása

SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK 2014	
--------------------------	--

Contorg ÁSZF IV. 1.2 pont szerint	Díjak Ft-ban (Áfa nélkül)
<b>Programtelepítés</b>	
Programtelepítés helyszínen	24.000 Ft/alkalom + utazási költség
Adatbázis áthelyezés helyszínen	10.000 Ft/óra + utazási költség
Programtelepítés, adatbázis-áthelyezés internetes táveléréssel	5.000 Ft/alkalom
<b>Tanácsadás</b>	
Helyszínen – szakmai, vagy informatikai tanácsadás	10.000 Ft/óra + utazási költség
Telefonon – szakmai, vagy informatikai tanácsadás (havi 40 percnél több)	300 Ft/perc
Telefonon – szakmai, informatikai tanácsadás (maximum havi 40 perc)	25.000 Ft/év
<b>Oktatás</b>	
Programkezelői oktatás maximum 4 fő/nap/cég létszámig (4 óra/nap)	24.000 Ft/nap
Programkezelői oktatás maximum 8 fő/nap/cég létszámig (4 óra/nap)	20.000 Ft/nap
<b>Adatbázissal kapcsolatos munkák</b>	
Adatbázis-elemzés, hibakeresés	10.000 Ft/óra
Adatbázis javítás, egyesítés, archiválás (Contorg Kft székhelyén)	20.000 Ft/alkalom
<b>Utazási költség</b>	
Helyszínre utazás 30 kilométeres körzeten belül	5.500 Ft/alkalom
Helyszínre utazás megtett távolság alapján	120 Ft/km