

Warszawa, 15.07.2019

### WARUNKI REALIZACJI ZDALNEGO WSPARCIA

1. Usługa „Zdalnego wsparcia” realizowana jest przez pracowników firmy Ventia Sp. z o.o..
2. Przesłanie zgłoszenia wykonania zdalnego wsparcia, oznacza akceptację przez Zgłaszającego niniejszego regulaminu.
3. Pracownik Ventia Sp. z o.o. realizuje usługę zdalnego wsparcia przez wykorzystanie programu umożliwiającego zdalną kontrolę pulpitu komputera Zgłaszającego.
4. Zgłaszający w czasie rzeczywistym ma podgląd wszelkich czynności wykonywanych przez pracownika Ventia Sp. z o.o..
5. Warunkiem koniecznym do przeprowadzenia zdalnego wsparcia jest stały dostęp do łącza internetowego, w przypadku wykorzystania połączenia przez sieć komórkową może wiązać się z dodatkowymi opłatami, które ponosi Zgłaszający.  
Pozostałe warunki konieczne do realizacji zdalnego wsparcia, zostały opisane w *Instrukcji przeprowadzenia zdalnego wsparcia*, dostępnej na stronie internetowej [www.ventia.pl](http://www.ventia.pl).
6. Zgłaszający zobowiązuje się do obserwowania działań pracownika Ventia Sp. z o.o. oraz współpracy w trakcie podejmowanych działań w ramach usługi zdalnego wsparcia.
7. Pracownik Ventia Sp. z o.o. realizujący usługę zdalnego wsparcia, w trakcie jej trwania nie podejmuje działań innych, niż te związane bezpośrednio z udzieleniem pomocy w zakresie opisanym w zgłoszeniu..
8. Usługa zdalnego wsparcia w większości przypadków służy do zoptymalizowania ustawień pracy centrali wentylacyjnej, zebrania informacji umożliwiających zdefiniowanie przyczyny nieprawidłowej pracy i postawienia diagnozy.
9. Pracownik Ventia Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do łącza internetowego wynikające z jego awarii lub wadliwego funkcjonowania.
10. Pracownik Ventia Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostawach energii elektrycznej, które mogą spowodować uszkodzenie elementów automatyki central wentylacyjnych.
11. Usługa zdalnego wsparcia jest w całości nieodpłatna.
12. Ventia Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu.

