

SMLUVNÍ PODMÍNKY

ASISTENČNÍ KARTA BEZAJŤÁKA.CZ

Článek 1 - Úvodní ustanovení

Asistenční IT karta BEZAJŤÁKA.CZ (dále jen karta) je určena pro domácnosti i firmy. Držitel této karty je po uhrazení roční platby oprávněn čerpat služby a výhody, které karta poskytuje. Rozsah služeb se liší podle jednotlivých plánů a je popsán v článku 12.

Článek 2 – Poskytování služeb a výhod

Služby jsou poskytovány na tyto druhy zařízení:

Osobní počítač (přenosný i nepřenosný) s operačním systémem Windows nebo Mac OS, mobilní telefon s operačním systémem Android nebo iOS, tablety s operačním systémem Android nebo iOS a veškeré periferní zařízení typu tiskárna, skener, monitor, klávesnice, myš a další připojitelná k výše uvedeným zařízením přes standardní rozhraní mimo síťové karty.

Služby nejsou poskytovány:

- Na nelegálně nainstalovaný software.
- V případě, že uživatel nezná heslo do systému nebo aplikace, které se jeho požadavek týká. Hesla uživatelů pracovníci Bezajťáka neznají a nikam je neukládají.
- Na služby a aplikace, které se týkají pohybu majetku (např. Internetové bankovníctví)
- Můžeme odmítnout poskytnout služby na zařízení, která mají operační systém aktuálně nepodporovaný výrobcem.

Služby a výhody jsou poskytovány držitelům karet v případě:

- nefunkčnosti zařízení z důvodu jejich poruchy, nehody, vandalského poškození, pokusu o odcizení nebo v případě odcizení.
- nákup a úvodní instalace nového zařízení (PC, notebook, tablet, telefon, tiskárna, skener, televize, monitor apod.)
- instalace nebo nastavení aplikací (Word, Excel, apod.) nebo elektronických služeb (např. e-mail)
- když zařízení zobrazí zprávu či hlášení, kterému uživatel nerozumí
- dalších situací, které se týkají registrovaných zařízení, se kterými si uživatel neumí poradit

Vyřešení požadavku

Za řádně poskytnutou službu se považuje buď úplné vyřešení problému nebo návrh řešení a nabídka, která k úplnému vyřešení povede. V případě, že problém nebude vyřešen a nebude navrženo žádné řešení, neodečítají se předplacené minuty a neúčtuje se žádný poplatek.

Všechny služby a výhody je možno čerpat opakovaně po dobu platnosti karty. Služby jsou poskytovány pouze za předpokladu, že požadavek je ohlášen na dispečink Bezajťáka na telefon nebo e-mail uvedený na kartě.

Přístup k zařízení a přítomost uživatele

Podmínkou pro čerpání služeb je umožnění přístupu k příslušnému zařízení, kterého se požadavek týká. Přístup může být vzdálený např. přes aplikaci AnyDesk, nebo fyzický v případě výjezdu k zákazníkovi.

Po celou dobu řešení požadavku (vzdáleně i u zákazníka) je zákazník přítomen u zařízení a komunikuje s technikem poskytovatele.

Článek 3 - Asistenční karta

Asistenční karta opravňuje k využívání služeb a výhod Bezajťáka poskytovaných společnostmi be clever s.r.o. Karta je vydávána na konkrétní osobu (držitele karty) k vybranému plánu. V objednávce je možné vybrat ze dvou typů karet:

Karta na osobu opravňuje jejího držitele zaregistrovat si standardně dvě zařízení, na které se vztahují asistenční služby. Asistence na jeden mobilní telefon je v rámci této karty poskytována zdarma. Uživatel si zaregistruje jedno telefonní číslo, ze kterého může zadávat své požadavky na služby Bezajťáka.

Karta na zařízení umožňuje zaregistrovat k jednomu zařízení dvě telefonní čísla, ze kterých je možné zadávat své požadavky na služby Bezajťáka. Asistence na jeden mobilní telefon je v rámci této karty poskytována zdarma.

Karta UNLIMITED umožňuje zaregistrovat neomezený počet zařízení a uživatelů. Tuto možnost nabízí Diamantový a Platinový cenový plán. Cena za rozšíření karty na UNLIMITED je 50% z ceny plánu.

Karta je vydávána v elektronické podobě formou certifikátu. Za příplatek je možné zhotovit a zaslat kartu fyzickou.

Osoba, na kterou je asistenční karta vystavena, zodpovídá za případné zneužití této karty nebo neoprávněné použití držitelem či jinou osobou.

Při každém požadavku na čerpání služeb a výhod je držitel povinen na vyžádání se prokázat platnou kartou. V případě elektronického certifikátu jeho číslem.

Za povinnosti a závazky při použití asistenční karty odpovídá vždy její držitel.

Článek 4 – Vznik nároku na čerpání služeb

Nárok na čerpání služeb vzniká po připsání úhrady ročního předplatného na účet poskytovatele služby a následné aktivaci karty.

Po úhradě obdrží plátce karty (v objednávce uveden pod fakturčními údaji) e-mail s číslem karty a informacemi potřebnými pro její aktivaci. Aktivací se rozumí registrace telefonního čísla a zařízení, na které se budou vztahovat asistenční služby. Aktivaci provede pracovník Bezajťáka.

Článek 5 – Podmínky čerpání a platby

Čerpání služeb v rámci předplacených minut

Každý z plánů poskytuje držiteli určitý počet volných minut, specifikovaný ve článku 12. Do jejich vyčerpání není účtován žádný další poplatek za služby.

Čerpání služeb nad rámec předplacených minut

Po vyčerpání předplacených minut se poskytují služby za hodinovou sazbu 1024 Kč s DPH poníženou o procentuální slevu, dle zakoupeného plánu. Čerpané minuty se odečítají z plánu zaokrouhlené na násobky patnácti minut nahoru. Například čerpání jedné minuty je zaokrouhleno na 15 minut, 16 minut na 30 minut, atd.

Před poskytnutím takové služby je vyžadována úhrada zálohy na účet bezajťáka ve výši minimálně 1000 Kč (vzdálená pomoc), nebo 1500 Kč (servisní výjezd k zákazníkovi). Záloha může být zaplacená dvěma způsoby.

- Uhrazením bankovním převodem na účet poskytovatele
- Rezervací částky na platební zákazníka před poskytnutím služby

Služby třetích stran, zboží a materiál

Pokud je potřeba k vyřešení požadavku zakoupit službu jiného subjektu, materiál či zboží, nevztahuje se na ně nevyčerpaný kredit. V takovém případě nejprve sdělíme, nebo zašleme držiteli karty cenovou nabídku. Po jejím odsouhlasení zašleme k úhradě doklad. Po uhrazení v plné výši dodáme plnění.

Článek 6 – Platnost asistenční karty

Karta je platná jeden rok. Platnost karty začíná buď dnem její úhrady, nebo jiným dnem, uvedeným na objednávce, pokud její úhrada proběhla před tímto dnem ("odložená platnost").

Před ukončením platnosti karty bude její držitel vyzván k prodloužení platnosti.

Článek 7 - Ztráta asistenční karty

Ztrátu nebo zcizení karty je držitel povinen ohlásit na dispečink Bezajťáka nebo elektronicky na adrese pomoc@bezajtaka.cz. Příslušná karta bude poté v databázi Bezajťáka zablokována. V případě zájmu zašleme uživateli náhradní kartu za poplatek dle aktuálního ceníku.

Článek 8 - Změna údajů na kartě a změna držitele karty

Změnu osobních údajů na kartě (jméno, email, telefonní číslo) držitel oznámí na telefonním čísle nebo e-mailové adrese uvedené na kartě. Změny budou provedeny zdarma.

V případě změny osoby držitele se účtuje poplatek dle aktuálního ceníku.

Článek 9 – Reklamace

Reklamace týkající se poskytnutých služeb uplatní uživatel elektronicky na e-mail chci@bezajtaka.cz, případně doporučeně poštou na adresu sídla poskytovatele.

Článek 10 - Neoprávněné použití asistenční karty

Držitel odpovídá za oprávněné používání asistenční karty.

Za neoprávněné použití karty se považuje:

- čerpání služeb bez zaevidování požadavku (přes registrační webový formulář nebo dispečink Bezajťáka)
- zneužití asistenční karty
- úmyslným uvedením poskytovatele v omyl

V každém případě neoprávněného použití asistenční karty, bude takové plnění poskytnuté pracovníkem poskytovatele, vymáháno zpět. Vedle neoprávněného plnění bude dále vymáhána pokuta ve výši 20% z částky neoprávněného plnění. Úhrada smluvní pokuty nevyklučuje nárok Bezajťáka na úhradu vzniklé škody v plné výši.

Článek 11 - Změna smluvních podmínek

Společnost be clever s.r.o. je oprávněna změnit tyto smluvní podmínky a ujednání. Nové znění smluvních podmínek bude uživateli zasláno v písemné formě s tím, že za písemnou formu bude považováno také zaslání formou e-mailu na e-mailovou adresu uživatele. Při změně podmínek má zákazník nárok na odstoupení od smlouvy, které zašle elektronicky nebo písemně na adresu sídla firmy do 30 dnů od obdržení nového znění podmínek. Při odstoupení od smlouvy má nárok na vrácení peněz za nevyčerpaný kredit na kartě.

Článek 12 - Rozsah služeb a výklad pojmů

Asistenční karta je vydávána v pěti různých variantách dle typu plánu. Plány jsou v tabulce řazeny zleva od nejnižšího k nejvyššímu.

Plán	Na zkoušku	Bronzový	Stříbrný	Zlatý	Platinový	Diamantový
Pracovní doba	8/5	8/5	8/5	8/5	12/5	12/5
Reakční doba	Individuální	Následující pracovní den	Následující pracovní den	Následující pracovní den	8 hodin	4 hodiny
Kredit	15 minut	2 hodiny za rok	5 hodin za rok	9 hodin za rok	18 hodin za rok	36 hodin za rok
Sleva z hodinové sazby	0%	5%	10%	15%	20%	25%

Pracovní doba, je čas, kdy může držitel karty volat se svými požadavky. E-mailem lze zaslat požadavek kdykoliv, ale budeme se mu věnovat v pracovní době uvedené u příslušného plánu.

8/5: pracovní dny od 9 do 17 hodin

12/5: pracovní dny od 7 do 19 hodin

Reakční doba je doba, kdy se nejpozději začneme věnovat oprávněnému požadavku, zaevidovanému přes dispečink (telefonicky nebo e-mailem). Reakční doba běží jen v pracovní době příslušného plánu.

Kredit udává počet minut nebo hodin, které jsou v rámci plánu předplacené.

Bronzový, Stříbrný, Zlatý, Diamantový a Platinový plán mají roční kredit, který držitel karty čerpá dle potřeby po celou dobu platnosti karty až do jeho úplného vyčerpání.

Kterýkoliv plán, (mimo diamantového), může držitel karty kdykoliv změnit na vyšší ("upgrade"). V takovém případě je nevyčerpaný kredit z původního plánu navýšen o poměrnou výši kreditu z nového plánu. Držitel karty zadá "upgrade" jako novou objednávku, do které uvede číslo karty, ke které má být upgrade proveden. Upgrade je proveden po úhradě rozdílu ceny původního a nového plánu na účet poskytovatele.