

Ügyfélszolgálat előfizetési szerződés

Amely létrejött egyrészről a **SZÁMVITELI RENDSZER KFT.** (8000 Székesfehérvár, Orsovai u.50. Adószám: 13699662-2-07) **mint vállalkozó**, másrészről
mint megrendelő között az alábbi feltételek szerint:

1. A Vállalkozó vállalja a QS Diamond Integrált Számviteli Rendszer nevű programhoz ügyfélszolgálat működtetését, és a programkövetést. Ez a következőket tartalmazza:

- Jogszabálykövetés, mely biztosítja a program legújabb friss változatainak elérhetőségét Interneten egy speciális QSNET szerver elnevezésű kapcsolaton keresztül. Egyéb módon nem frissítjük a rendszert!
- Ingyenes telefonos szaktanácsadás, segítségnyújtás munkanapokon 8-16 óráig. (HelpDesk) (Csak a 3-as pontban részletezett esetben ingyenes)
- Kérésre változtat a megrendelő programjában Interneten kiszállási díj nélkül. Ha ezek modulok vagy paraméterek bekapcsolásával járnak, melyek szerepelnek az árlistában, akkor azokat az árlistában megadott áron kiszámlázásra kerülnek a modul éves követési díjának időarányos részével együtt.
- Garancia, hogy a programok megfelelnek a NAV általános előírásoknak.
- NAV igazolás a program jogtisztaságáról, valamint a NAV irányleveknek való megfeleléséről (1 éves időtartamra)
- Hírlevél, melyben tájékoztatjuk legfrissebb újdonságainkról, programváltoztatásokról
- Tetszőleges számú újabb számítógépre történő listázó, lekérdező program élesítése egy számítógép hálózaton belül
- Újabb számítógépre installálja (élesíti) a programot, ha a régi számítógép újabb alaplapot kapott vagy lecserélték. (a program átrakással kapcsolatos egyéb teendők -másolás, hálózat beállítás, parancsikon stb.- elvégzése fizetős)

2. Jogszabálykövetés definíciója: Vállalkozó vállalja, hogy a programok legfrissebb változataiban a régebb óta megtalálható funkciókat frissíti olyan módon, hogy azok megfelelnek a törvényi előírásoknak, úgy, hogy régi funkciók nem vesznek el. A vállalkozó törekszik rá, hogy amennyiben a jogszabály változás olyan mértékű, hogy az a régi funkciók átalakításával nem megoldható, akkor új funkciókkal is bővíti a programot saját hatáskörén belül a jogszabályváltozás miatt. A Vállalkozó a program fejlesztéséhez a javaslatokat szívesen várja, és ha az kivitelezhető, és valóban jó, akkor azokat beépíti a programba.

Azonban fenntartja magának a jogot arra hogy ha olyan mértékű jogszabályváltozás történik amelynek leprogramozása új funkciókkal bővítené a rendszert, és ezzel nem akarja bővíteni a rendszert, akkor azt csak plusz díjazás esetén vállalja el.

Konkrétabban: Nem a jogszabálykövetés része, ha a kívánt eredményt a megrendelő, számára egyszerűbb, vagy számára könnyebb módon szeretné elérni, mint ahogyan a megvásárolt programban szerepel, de bonyolultabb módon, vagy külső segédprogram használatával megkapható a kívánt eredmény. Ha ilyenkor a megrendelő azt szeretné, hogy egyszerűbben, vagy másképpen kapja az eredményt, és ez csak programozással oldható meg, akkor az plusz kérésnek minősül.

3. Ingyenes Telefonos szaktanácsadás definíciója: az ügyfélszolgálat a szerződés keretein belül hívható ingyenesen a programmal kapcsolatos szaktanácsadásra. Minden esetben ingyenes a szaktanácsadás a **következő esetek kivételével**:

a.) **Oktatás**: Ha egy napon belül 5 percnél hosszabb olyan telefont bonyolítanak, ami egyértelműen oktatási jellegű (Olyan funkciókra kérdeznék rá amelyek a program leírásában elolvashatók és mégsem ismerik, például a billentyűket nem ismerik, vagy egyértelmű, hogy nem olvasták el a programdokumentációt) akkor az nem tartozik az ügyfélszolgálat feladatkörébe. Ez oktatási feladat, és ebben az esetben oktatást javasolunk, vagy irodánkban, vagy az ügyfél telephelyén, melyet oktatási óradíjon kiszámlázunk. Az ügyfél telephelyére a kiszállás a mindenkori árlista szerinti kiszállási díján történik.

b.) Rendszergazdai feladatok:

A szoftver jellegeből adódóan csak hibátlan hardver, illetve operációs rendszer környezetben képes hibátlanul működni. Amennyiben a feltelepített szoftver az átadás pillanatában üzemel, és későbbiekben pl.:

- Operációs rendszer csere, operációs rendszer- illetve hardverhiba történik, megváltoztatják a programra mutató parancsikon
- A program könyvtárában bármilyen külső eszközzel belenyúlnak, vagy letörlik a programot
- Nem jogtiszt szoftverkörnyezetben fut a program, vagy vírusfertőzés történik, áramszünet miatt megsérül az adatbázis
- Hálózati meghajtó, vagy hálózati környezetet megváltoztatják, pl. szerveret cserélnek stb..
- Nyomtatót, Internet kapcsolatot cserélnek, nem működik az Internetkapcsolat, rossz router beállítás, tűzfal probléma és a program nem indul, vagy nem működik helyesen ez nem a vállalkozó hibájából adódó probléma ezért rendszergazdai feladatkör, mely nem tartozik bele az ingyenes telefonos szoftver tanácsadásba. Ha ügyfélszolgálatunkat ilyen esetekben veszik igénybe, akkor azt mindenkori árlistánk alapján kiszámlázunk, kiszállás esetén kiszállási díjat számítunk fel.

4. Ha az ügyfél által könyvelt, bérszámfejtett adatokat kell megvizsgálni, hogy azok megfelelően lettek-e könyvelve, miért nem egyeznek a listák, stb..., akkor ez telefonon nem megoldható probléma. Ebben az esetben az ügyfél mentését átküldheti az ügyfélszolgálatnak elemzésre, kérhet kiszállást, vagy igénybe veheti on-line Internetkapcsolaton keresztül működő távsegítség programunkat, hogy az ügyfélszolgálat megtekinthesse a problémás helyzetet. A vállalkozó kijelenti, hogy nem ad ki a Megrendelő programban lerögzített adatokból semmiféle információt harmadik fél részére a Megrendelő írásbeli beleegyezése nélkül, erről külön GDPR szerződés rendelkezik.

5. A QSNET szerver szolgáltatás kizárólag Internet segítségével vehető igénybe. Postai lemezküldéssel, vagy e-mailen nem vállaljuk a frissítést, és segítségnyújtást! A Megrendelő oldalán a technikai háttérrel (Internet hozzáférés, tűzfal kikapcsolása, port engedélyezése) a megrendelőnek kell biztosítania azon a számítógépen, vagy hálózaton ahol a programot használják.

6. A mentés elemzése, kiszállás, on-line távsegítség program igénybevétele eseti díjas fizetős kategória. Szintén fizetős kategóriába tartozik az, ha a megrendelő bér program esetén a rendszerben nem levő új kifizetési vagy levonási jogcímmel szeretné bővíteni a

rendszer. A Vállalkozó egyedi programozási kérésekre (amik nincsenek benne, vagy nem úgy vannak a megvásárolt programban, illetve a rendszertervben) nem kötelezhető, azokat csak akkor vállalja el, ha azokat módjában áll megvalósítani, és ezekre egyedi árajánlatot ad.

7. A szerződés alapján a megrendelő az előfizetési díjat előre fizeti ki a szerződés írásos felmondásáig. A vásárlás évében a megrendelő számára december 31-ig a szolgáltatás ingyenes, az ezt követő években pedig a szerződés lejártá előtt a vállalkozó postai úton díjbekérőt küld a megrendelőnek a fizetendő díjról. A díjbekérőre befizetett összegről állítja ki a vállalkozó a számlát az előfizetési díj beérkezése után. Biztonsági okok miatt (ha a díjbekérő esetleg nem érkezik meg a posta hibájából) a program a szerződés lejártá előtt 1 héttel figyelmeztető üzenetet küld a megrendelőnek, hogy nem fog tudni letölteni, ha nem újítja meg az előfizetését. A Vállalkozó fenntartja a jogot, hogy amennyiben a megrendelő megkapta a számlát, és használja az új verziót, de az ügyfélszolgálat igénybevételi díjat nem fizeti ki, a fizetési határidő lejártá után figyelmeztetés után letilthatja a megrendelő programját a használati díj kiegyenlítéséig. A Vállalkozó csak a kifizetett szolgáltatási számla után végez munkát. Kifizetetlen számla esetén a munkavégzést és a programtámogatást megvonja megrendelőtől.

8. A programkövetési (ügyfélszolgálati) szolgáltatás díjazása: A díjak megvásárolt licencjog esetén érvényesek. Bérleti konstrukcióban igénybe vett licencjog esetén a bérleti díj összege a programkövetési /ügyfélszolgálati szolgáltatások díját is tartalmazza (kivéve VIP ügyfélszolgálati díj). A szolgáltatás első évre szóló előfizetési díjai a következők:

Könyvelő program és moduljai esetén (QS Gold főkönyv, házipénztár, tárgyi eszköz, készlet):

A program induló árának 20%-a jogszabálykövetésre+QSNET szerver kapcsolatra + 5 % HelpDesk szolgáltatásra

Maxbér program vagy bér modul könyvelőben vagy számlázó modul esetén:

A program induló árának 40%-a, jogszabálykövetésre+ QSNET szerver kapcsolatra + 10% HelpDesk szolgáltatásra

Az 1 év letelte utáni programkövetési díj mértékéről egy előfizetési díjbekérőben tájékoztatjuk. A programkövetési díj az első eltelté után nem fog kötelezően a program vásárláskori értéktől függeni sem százalékosan, sem egyéb módon. A Vállalkozó az árak változtatási jogát fenntartja, melyről a weblapján vagy rendszer ármeghatározás menüpontjában tájékoztatást ad.

9. VIP kiegészítés rendelése esetén a 9-es pontban meghatározott díjakat 50%-al megemeljük.

VIP szerződéskiegészítés esetén a szerződő rendelkezésére bocsátjuk az on-line Internetkapcsolaton keresztül működő távsegítség programot, melynek használatát bármikor kérheti a megrendelő a helpdesk szolgáltatás helyett ingyenesen. Ügyfélszolgálatunk ilyenkor kiszállási díj nélkül tud olyan esetekben segíteni, amikor a telefonos HelpDesk szolgáltatással a helyzet nem oldható meg. VIP szerződéskiegészítés vásárlása esetén a megrendelő nem köteles a HelpDesk rendszert használni, és leírni a problémáját, hanem bármely esetben kérheti a telefonos távsegítség problémá megoldást.

VIP szerződéskiegészítés nélkül a Távsegítség szolgáltatás igénybevételét nem kérelmezheti a megrendelő kizárólag óradíj ellenében, vagy pedig akkor ha az ügyfélszolgálat a helyzet gyorsabb megoldás érdekében ingyenesen felkínálja azt, illetve a megrendelőnek kötelező a HelpDesk rendszeren írásban megírnia a problémáját, ha az ügyfélszolgálat felszólítja erre.

Megrendelem a VIP szolgáltatást : **Igen / Nem**

10. Jelen megállapodás megszűnése, illetve korlátozása:

A szerződést a megrendelő és a vállalkozó is felmondhatja. Ha az 1 éves QSNET szerver ügyfélszolgálati előfizetés lejárt, és fordulónapkor a megrendelő nem hosszabbítja meg (írásban kötelező a felmondás), akkor a megrendelő a program újabb verzióit már nem töltheti le a lejárat napjától kezdődően, és az ügyfélszolgálat csak programhiba javításra szorítkozik. A Vállalkozó új kérések megoldását nem vállalja, és a HelpDesk szolgáltatást vagy installálást a mindenkori emelt díjas óradíjon számlázza. Ha a lejárt szerződést a megrendelő ismét meg akarja hosszabbítani, akkor az előfizetési díjat visszamenőlegesen is meg kell fizetni, a lejárat dátumától számítva. Amennyiben a követési díjat a Megrendelő nem hosszabbítja meg, lehetősége van két éven belül ezt megtenni, a visszamenőlegesen megfizetett követési díj fejében. Ha a követési díjbefizetés elmaradása meghaladja a két évet, akkor a követés meghosszabbításához a Megrendelőnek a teljes programot újra meg kell vásárolnia. A maxbér programban amennyiben a jogszabály követési díjat nem fizetik ki, akkor azt követő hónaptól a számféjtés nem lehetséges, mert nem garantált a jogszabály helyesség!

A szerződést a vállalkozó is egyoldalúan és azonnali hatállyal felmondhatja, írásbeli indoklással. Ezt abban az esetben teszi a vállalkozó, ha a Megrendelő a szerződésben vállalt kötelezettségeit nem tartja be, pl. VIP bánásmódot követel normál díj ellenében, nem fizeti meg a megállapodásban rögzített díjat, vagy sértő hangnemben kommunikál a vállalkozóval, annak ügyfélszolgálatosaival tiszteletlen hangnemet használ, vagy ha a vállalkozó jó hírét sértő cselekményt követ el vagy ilyen tevékenységet eltűr. További felmondást jelentő indok, a szerzői jogi törvényben vagy a versenytörvényben foglalt rendelkezéseket a vállalkozóval szemben megszegi. A vállalkozó fizetős munka elvégzésekor a megrendelő rendszerére tiltást helyezhet, amely a munka elvégzése után 14 nappal aktivizálódik. Ha a megrendelő ezen időszak alatt kifizeti a számlát, akkor a tiltást a vállalkozó feloldja. A tiltás aktivizálódása után a programban nem lehet új bizonylatokat rögzíteni, de minden más funkció változatlan.

11. Az ügyfélszolgálat igénybevételi módja:

A vállalkozó az írásos kommunikációt a félreértések elkerülése végett előnyben részesíti a szóbelivel szemben. Ezért a megrendelő a problémákat a vállalkozó honlapján üzemeltetett on-line hibabejelentő HelpDesk üzenőrendszeren keresztül juttassa el az ügyfélszolgálat részére. Ez nem csak a visszakérhetőség miatt fontos, hanem azért is hogy a szóban közölt problémák ne vesszenek el, és látni lehessen hol tartanak a megoldásban. Az üzenőrendszer használatával az Ön mint megrendelő is láthatja a megoldás folyamatát, és nem marad bizonytalanságban. A telefonos ügyintéző foglaltsága esetében is célszerű írásos jelzést küldeni a problémáról, hiszen így nem kell állandóan azt nézni, hogy mikor szabadul fel a telefonvonal.

A megrendelőnek VIP szerződéskiegészítés nélkül kötelező a HelpDesk rendszeren írásban megírnia a problémáját, ha az ügyfélszolgálat úgy ítéli meg hogy a probléma telefonon nem megoldható, és az ügyfélszolgálat felszólítja erre. A vállalkozó fenntartja magának a jogot, hogy az esetleges félreértések és reklamációk megoldása érdekében a telefonon zajló kommunikációt rögzítse és 6 hónapig tárolja.

12. A HelpDesk rendszer az ügyfélszolgálati kapcsolattartást elősegítő szabványos felület, amely hasonlóan működik mint egy fórum, de itt minden Ügyfelünk csak a saját üzeneteit láthatja, és az ügyfélszolgálat válaszait. E-mial-ben nem fogadunk el hibajelzést. Ha egy válasz meghozta a kívánt eredményt, akkor Önnek kell a témát lezárnia, így az aktív témák közül átkerül a lezárt témák közé. A HelpDesk rendszer honlapunkon a következő linken érhető el: helpdesk.szamvitelrendszer.hu

13. Megrendelő vállalja, hogy ha több problémát jeleznek, HelpDesk rendszerünkben akkor minden egyes problémához KÜLÖN TÉMÁT nyit, hogy látható legyen melyik van lezárva, és melyik a nyitott téma! Helpdesk rendszerünkben minden egyes témához korlátlan mennyiségű fájl mellékletet csatolhatnak. Azonban egyszerre egy melléklet elküldése lehetséges.

Ha egy probléma megoldódik, akkor azt zárják le, és az új problémát már egy új üzenetben (témában) kell jeleznie a megrendelőnek a vállalkozó felé. Amennyiben a Megrendelő nem ilyen módon közli a kérését akkor a Vállalkozó kizárólag az első problémával tud foglalkozni, és nem foglalkozunk a többi problémával addig, amíg a Megrendelő azt nem bontja több külön témára! Ez azért is fontos, mert minden téma külön érkezési sorrendet és prioritást kap, így ha a Megrendelő több problémát ír le egyszerre, lehet hogy abból néhány sürgős, néhány pedig normál prioritású és ezért a Vállalkozó nem felel.

14. A problémákat MINDEN ESETBEN 4 -féle szempont szerint rangsorolja az Ügyfélszolgálat.

1. Sürgősen megoldandó problémák (A 16-ös pontban részben részletezett esetekben)
2. Egyéb jellegű régóta húzódó problémák
3. Egyéb újonnan jelentkező problémák
4. Oktatás, fejlesztés jellegű problémák

A szempontok sorszáma egyben a **megoldás sorrendjét is meghatározza**. Ha több ügyfélnek van nyitott problémája az adott kategórián belül, akkor **érkezési sorrendben** oldjuk meg a problémát. A Vállalkozó minden problémát a fenti szempontok szerint rangsorol!

Ez azt jelenti, hogy amennyiben a Megrendelőnek például sürgős jellegű problémája van akkor bekerül a sürgős kategóriás nyitott feladatok végére, ha például egyéb új problémája van, akkor pedig bekerül az egyéb új problémák végére. **EBBŐL KÖVETKEZIK, HOGY A MEGRENDELŐ NEM KERÜL HAMARABB SORRA, CSAK AZÉRT, MERT TELEFONÁL, EZÉRT AZ ÍRÁSOS KOMMUNIKÁCIÓT javasoljuk inkább.**

15. A Megrendelő által közölt problémák kizárólag a következő esetekben esnek sürgős elbírálás alá:

- Ha bérszámfejtési vagy bevallási időszakban nem tud bérszámfejtetni, leszámoló papírt kiadni vagy ABEV nyomtatványt, év végi nyomtatványt nem tud beimportálni határidőre. Nem esik sürgős kategória alá az az eset, ha csak egy ember bérszámfejtése hibás és azt a bérszámfejtést kézi átírással pár perc alatt a Megrendelő lejavíthatja. Ebben az esetben javítsa le a hibás bérszámfejtést és problémáját utólag normál prioritás keretein belül orvosoljuk.
- Sürgősen szükségük van egy számla vagy pénztárbizonylat kiállítására, amelyre már várnak.
- NAV ellenőrzés miatt sürgősen be kell vinni anyagot, amit hiba miatt nem, vagy nem megfelelően tudnak kinyomtatni.
- Nem indul a programja, és nem tudnak dolgozni sem Ön, sem kollégái.
- Megsérült adatok, vagy program miatt nem tud rögzíteni adatokat.
- Egyéb vészhelyzet (Ügyfélszolgálat által elbírálva).

16. Az ügyfélnek értesítést küldenek a munka elvégzéséről, majd erre a Megrendelőnek írásos visszajelzést kell küldenie, hogy az elvégzett munka a kívánt eredményt hozta vagy sem. Amennyiben nem kapták a kívánt eredményt és ezt visszajelik, akkor az ügyfélszolgálat azonnal ezzel a feladattal foglalkozik, és nem a sor végére kerül a munka. Tehát amennyiben Önnek **már van** az ügyfélszolgálatnál **egy megkezdett, folyamatban levő** státuszú témája, akkor, ha Ön ír valamit a HelpDesk-en vagy telefonál és nincs sürgős megoldandó, akkor azonnal Önnel foglalkozunk.

17. Telefonos segítségnyújtás igénybevétele:

Az ügyfélszolgálat telefonszámai: 22/503-363 (2 mellék) illetve 22/503-364, valamint 22/503-365

Fontos tudni, hogy **telefonon kizárólag 1-5 perc időtartamba beleférő egyszerűbb kezeléssel kapcsolatos kérdések megválaszolására van lehetőség. Kivétel a VIP szerződés, mely esetén hosszadalmasabb távsegítség is lehetséges telefonos megbeszéléssel.** Amennyiben Önnek **lényeges**, hogy **mindenképpen** telefonon jelezze felénk a hibát, vagy tegye fel a kérdését, mert írásban nem tudja kifejezni magát pontosan, esetleg nem tudja megfogalmazni vagy sok pontosítást igényel a probléma és túl bonyolult lenne leírni, akkor célszerű a VIP szerződéskiegészítést kérni. Ebben az esetben a normál ügyfélszolgálat telefonos foglaltsága esetén is elérhető az Ön személyes ügyintézője.

A jelen megállapodással kapcsolatban felmerülő bármilyen vitás kérdés eldöntését a felek elsődlegesen egymással történő egyeztetéssel kívánják megoldani. Ennek eredménytelensége esetén a Székesfehérvári JárásBíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

A megállapodó felek a jelen megállapodást elolvasás és azonos értelmezés után, mint akaratukkal egyezőt írtak alá.

Székesfehérvár, 201.....

.....
Vállalkozó

.....
Megrendelő

Ügyfélszolgálat előfizetési szerződés melléklet

1. Kérjük elolvasni az ügyfélszolgálati szerződést és az abban foglaltak szerint eljárni az ügyfélszolgálat igénybevétele esetén. Ebben a dokumentumban részletesebben is leírjuk a betartandó szabályokat.
2. Kérjük vegye figyelembe, hogy hibajelzés esetén sürgősnek az minősül, amit sürgősnek minősítünk az Ügyfélszolgálati szerződés 15. pontjában meghatározott feltételek szerint. Természetes, hogy mindenki a saját problémáját tekinti a sürgősnek, azonban a szerződésben világosan le van írva, hogy mely esetben kezeljük azt valóban sürgősként. Ezért az ügyfélszolgálat fogja eldönteni a kérés alapján, hogy valójában melyik hibajelzés sürgős és melyik nem.
3. Az ügyfélszolgálat udvariasan bánik Önökkel, ezért elvárjuk, hogy ügyfeleink is ezt nyújtsák ügyfélszolgálatosaink felé. Ha valaki kiabál, vagy sértő hangnemben beszél az nem kerül előrébb, Viszont ha ezt gyakran teszi akkor ez részünkről a követési díj egyoldalú megemelését vagy végső esetben az ügyfélszolgálati szerződés felmondását vonhatja maga után. (ügyfélszolgálati szerződés 10. pontjában meghatározott feltételek szerint). Tehát arra kérjük, hogy ne tegye! Cserébe megígérjük, hogy mi sem fogunk kiabálni Önnel.
4. Telefonban nem fogadunk olyan hibajelzést, amihez meg kell vizsgálni az adatokat. Ezt az ügyfélszolgálati szerződés 4-es pontja tartalmazza. Ennek az az oka, hogy ha elmondja telefonban mi a hiba, akkor úgysem fogjuk tudni azonnal megoldani, és mivel a hibajelzésnek írásos nyoma nincs, így lehet, hogy amint letettük a telefont azonnal egy másik telefont kellene kezelni, és valószínűleg elveszne a hibajelzés a feladatok sokasága miatt, így esetleg Ön nem kapna megoldást a problémájára. Azonban ha leírja, akkor nyoma marad, bekerül egy sorba és biztosan megoldódik. Másrészt, ha mindenki telefonban szeretné bediktálni, hogy mi a hiba, akkor nem marad időnk megoldani a leírt problémákat.
5. Normál szerződéssel rendelkező ügyfeleink nem kérhetnek távsegítséget. Az ügyfélszolgálat normál igénybevételi módját az ügyfélszolgálati szerződés 11-es pontjában olvashatja. Minden esetben az ügyfélszolgálat dönti el, hogy javasolt-e a távsegítség. Ha a helpdesken megírt üzenet alapján, vagy a telefonban elmondott információk alapján az ügyfélszolgálat úgy ítéli meg, hogy szükséges a távsegítség a hiba felderítéséhez, akkor ők kérhetik meg erre az ügyfeleket. Ellentétben más cégekkel nálunk a távsegítség alapvetően ingyenes, ha azt mi javasoljuk. Az ügyfélszolgálat némely esetben, amikor azt látja, hogy azért lenne szükséges a távsegítség, mert tulajdonképpen oktatást kellene tartani, olyan szintű hiányosságok vannak a program használatot illetően, akkor a távsegítség fizetős oktatás keretein belül lehetséges. Lehetőség van ezen felül még VIP szerződés kiegészítés megkötésére, mely megkötése esetén, felár ellenében az ilyen ügyfelek kérhetnek és kaphatnak távsegítséget oktatáson kívül bármilyen esetben korlátlan mennyiségben, ezt szintén az ügyfélszolgálati szerződés 11-es pontja tartalmazza.
6. Kérjük, ne jelezzen e-mailben problémát, hanem minden esetben a helpdesken jelezze azt! Ennek az a gyakorlati oka, hogy az e-mailek is ugyanúgy elveszhetnek, mint a telefonhívások. A hibajelzésre a helpdesk rendszert használják minden esetben. Kollégáink a helpdesk rendszerben dolgoznak ezért az e-mail-ben érkezett hibajelzéseket figyelmen kívül hagyjuk az ügyfélszolgálati szerződés 12-es pontja szerint.
7. A Facebook fórumot elsősorban az Ügyfelek egymással való kapcsolattartására, és tájékoztatására hoztunk létre. Ezen a fórumon szívesen fogadunk fejlesztési ötleteket is, amelyeket a többi ügyféllel és velünk meg lehet vitatni. Hibák, vagy kérdések esetén a többi ügyfél is tud segíteni Önöknek, azonban a felület nem HelpDeskként üzemel, tehát a programban keletkező hibajelzéseiket, amelyeket nekünk szánnak, minden esetben a HelpDesk felületen jelezzék. (ügyfélszolgálati szerződés 11. pontjában meghatározott feltételek szerint).
8. Ha elküldték a problémát, kérjük ne telefonáljanak azért, hogy mikor lesz kész. Képzeljék el mi lenne, ha több száz ügyfél egyszerre hívna minket hasonló okból. Ha telefonálnak, attól nem kerülnek előrébb, és nem is lesz kész előbb. Viszont a hasonló hívások miatt az ügyfélszolgálat csak később fog tudni foglalkozni az Ön problémájának megoldásával, mivel ezekre a telefonokra kell válaszolniuk. A helpdeskre beérkezett üzeneteket megkapjuk, amint azok rögzültek. Bekerül a sorba és sorban haladunk vele. Ön erről visszajelzést kap, és amint sorra kerül írni fogunk, vagy más módon keressük. Azzal tud segíteni, ha nem hív minket. Aláírt ügyfélszolgálati szerződésünk 14-es pontjában szerepel, hogy nem kerülnek hamarabb sorra pusztán azért, mert telefonálnak nekünk.
9. Az ügyfélszolgálati szerződésünkben is szerepel, hogy a sürgős hibajelzéseket kiemelten kezeljük (Ügyfélszolgálati szerződés 15. pontjában meghatározott feltételek szerint.) és nem a normál hibajelzések, hanem a sürgős hibajelzések végére kerül az új hibajelzés. Lehet olyan eset például február elseje és 12-e közötti időszakban, amikor a normál ügyfélszolgálati menetrendhez képest a sürgős hibajelzések száma 5-ször 10-szer nagyobb, mint az átlag. Ilyenkor az is előfordulhat, hogy

sürgős jelzések kezelése is később történik, mert a beérkező sürgős jelzés a többi sürgős végére kerül, a szerződésünket maximálisan betartva.

10. Kérjük maximálisan részletezze a helpdesken jelzett hibát. A problémát csak akkor tudjuk mihamarabb megoldani, ha Ön is segít a megoldásában azzal, hogy pontosan leírja, hogy hol és mit kell vizsgálnunk. Nagyon gyakran kapunk néhány szavas, vagy pongyolán megfogalmazott rövid mondatos hibajelzést, amelyet nem lehet értelmezni. Az ügyfélszolgálatnak iszonyú sok ideje telik el azzal, hogy megpróbálja kihámozni és megérteni, hogy az ügyfeleknek pontosan mi is a baja, hol van a hiba. Ha elősegíti a munkánkat, azzal saját magának tesz jót. A legjobb, ha küld egy képernyőképet illetve leírja pontosan, hogy milyen menüpontok használatával jutott el a hibáig, hibaüzenetig és pontosan hol található a problémával. A helpdesken a képernyőkép csatolásán felül pontosan írja meg a következőket:

A hiba

- melyik menüpontban,
- melyik oszlopban, melyik sorban
- melyik bizonylatszámú/rögzítési számú tételnél,
- melyik partner esetén jött elő?
- minek kellett volna kijönnie, és ez helyett mit kapott?
- ez miért probléma?
- Ha sürgős, akkor az ügyfélszolgálati szerződés mely pontja alapján minősül annak?

Amennyiben így jár el, akkor garantált a gyors problémamegoldás, és nincs félreértés. Tehát Ön nagymértékben hozzájárulhat a megoldás sikeréhez és gyorsaságához!

11. Modul vásárlással, árajánlattal kapcsolatban kérjük, minden esetben az értékesítésnek írjon az info@qs.hu címre. Az ügyfélszolgálatos kollégák által telefonba bementett árak nem minősülnek hivatalos árajánlatnak. Az erre való hivatkozást nem tudjuk elfogadni reklamációnak. Hivatalos ajánlatnak csak az minősül, amit írásban küldünk. Minden más telefonban elhangzott árra vonatkozó megbeszélés csak információ, ami lehet pontatlan.

12. Az árajánlatot csak akkor tekintjük elfogadottnak ha aláírva scannelve vagy postán visszaküldték. A rendszerünk az elfogadott ajánlatok alapján működik, tehát az előreutalás nem számít elfogadott ajánlatnak. Elfogadott árajánlat hiányában nem küldünk számlát, és nem élesítjük a modult, hanem visszautaljuk a pénzt, ha az ajánlat legalább két héten belül nem érkezik be. Az aláírt megrendelő visszaküldése után az ügyfélnek kell hívnia az ügyfélszolgálatot a modul élesítése miatt, az nem kerül bele automatikusan a programba.

13. Mi nem vagyunk az Önök rendszergazdája, viszont rendelkezünk ilyen ismeretekkel, tehát amikor mi azt mondjuk, hogy a megoldandó feladat rendszergazdai feladat és nem nekünk kell azt megoldani, akkor kérjük ne vonja ezt kétségbe, ha csak Ön is nem rendszergazda. Mi csak és kizárólag a programmal kapcsolatos problémákkal foglalkozunk. Ha nem megy a Windows vagy hálózat vagy jogosultság hiba van, másolni kell, mentést vagy parancsikont kell készíteni, ÁNYK hiba van, az nem a mi feladatunk. Ha mégis nekünk kell ezt a feladatot ellátni, akkor előre kell aláírnia, hogy ez fizetős óradíjas dolog lesz és vállalja a költségeket. Az ügyfélszolgálati szerződés 3/b pontja tartalmazza azokat a problémákat, amelyek nem tartoznak az ügyfélszolgálat hatáskörébe és fizetősek. A program működéséhez szükséges alapfeltételeket a felhasználónak kell biztosítania.

Ha Önnek nincs rendszergazdája, akkor javasoljuk, hogy sürgősen keressen egyet. A jelenlegi naponta változó technológiai megoldások mellett elengedhetetlen az informatikai támogatás egy könyvelő számára. Ha Önnek nincs, akkor máris versenyhátrányban van a többiekkel szemben.

14. A kiküldött árajánlaton szereplő összeget csak azután utalja el az árajánlaton szereplő bankszámlaszámra, ha már visszaküldte nekünk az aláírt megrendelő lapot e-mail-ben scannelve. Előfordulhat, hogy bizonyos esetekben (egyedi fejlesztés, kiszállás, oktatás) egy másik bankszámlaszámot jelölünk meg az árajánlaton/proforma számlán, ezért mindig ellenőrizze a bankszámlaszámot, hogy ne rossz számlaszámra utaljon.

Amennyiben a fentieket figyelembe veszik és betartják, akkor megkönnyítik mind a mi, mind pedig a saját munkájukat.