

# Parametry zákaznické podpory

## 1. Komu je zákaznická podpora určena?

MARKEETA poskytuje zákaznickou podporu uživatelům pokladního systému MARKEETA v rozsahu dle zaplaceného balíčku služeb.

2. Jak můžete kontaktovat zákaznickou podporu MARKEETA?

- a) NEJEFEKTIVNĚJI – zašlete nám zprávu přímo z Vaší pokladny MARKEETA
- b) Napište nám na emailovou adresu [podpora@markeeta.cz](mailto:podpora@markeeta.cz)
- c) Zatelefonujte nám na číslo 222 264 265

## 3. Jak probíhá identifikace každého uživatele před vstupem do systému zákaznické podpory?

- Uživatel, který se rozhodne využít službu zákaznické podpory, je identifikován na telefonní lince pomocí zadání IČ; v případě emailu je nutno uvést své identifikační údaje – IČ a zpětný kontakt na osobu, která je schopna řešit požadavek se zákaznickou podporou. MARKEETA je oprávněna odmítnout poskytnutí služby zákaznické podpory bez identifikace uživatele.
- Po uživateli je vyžadována součinnost s pracovníkem zákaznické podpory.

## 4. Co zákaznická podpora MARKEETA obsahuje?

Zákaznická podpora je soubor služeb, které jsou poskytovány k pokladnímu systému MARKEETA. (LÉPE: Součástí zákaznické podpory je **provoz centra zákaznické podpory**. Toto centrum vyřizuje dotazy uživatelů pokladního systému MARKEETA, které se vztahují k užívání a správě tohoto systému.)

Další součástí zákaznické podpory jsou tzv. **aktualizace a nové verze**. MARKEETA průběžně uvolňuje nové verze pokladního systému MARKEETA, které obsahují vylepšení funkčnosti systému.

Aktualizace jsou uživateli poskytovány tím způsobem, že je uživateli nová verze zaslána automaticky na pokladnu (např. z legislativních či bezpečnostních důvodů).

Pro uživatele pokladních systémů MARKEETA jsou k dispozici zdarma také následující **online materiály**:

- a) On-line uživatelská příručka (manuál) na stránkách [manual.markeeta.cz](http://manual.markeeta.cz)
- b) Vzdělávací materiály a videa na portálu [www.eet-chytre.cz](http://www.eet-chytre.cz)

Součástí zákaznické podpory například **NEJSOU**:

- servisní zásahy na místě u uživatele
- programátorské práce
- odborné konzultace
- analytické práce
- doprava

## 5. Jak zákaznickou podporu MARKEETA poskytuje?

- Zákaznická podpora je poskytována prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla 222 264 265 nebo prostřednictvím e-mailu [podpora@markeeta.cz](mailto:podpora@markeeta.cz) či zasláním zprávy z pokladny MARKEETA. Kontaktem zákazníka dle výše uvedeného dojde k zaevidování požadavku na zákaznickou podporu.
- V případě zanechání vzkazu, zaslání e-mailu či zaslání zprávy prostřednictvím pokladny může být v případě potřeby uživatel zpětně kontaktován zákaznickou podporou na kontakt uvedený při hlášení požadavku.
- Reakční doby zákaznické podpory jsou uvedeny níže.
- Zákaznická podpora se poskytuje výhradně v českém jazyce.
- O výsledku či průběhu řešení požadavku je uživatel informován zpravidla e-mailem, případně telefonicky. Historii svých požadavků včetně průběhu řešení má uživatel možnost sledovat v prostředí manažera MARKEETA ([manager.markeeta.cz](http://manager.markeeta.cz))

## 6. Jaká je reakční doba zákaznické podpory? Jak se s Vámi MARKEETA spojí?

- Na dotazy nebo požadavky uživatele je v případě telefonátu nebo e-mailu reagováno podle závažnosti problému a dle pořadí přijmutí požadavku.
- Požadavky jsou řešeny v nejkratším možném čase dle aktuálního pořadí doručených požadavků.
- V případě zanechání vzkazu, zaslání e-mailu či zaslání zprávy prostřednictvím pokladny je v případě potřeby uživatel zpětně kontaktován zákaznickou podporou na kontakt uvedený při hlášení požadavku.
- Některá řešení požadavků zákazníků mohou být složitějšího rázu či mohou vyžadovat důkladnou analýzu problému a jejich vyřešení může trvat několik dní či týdnů.

## 7. Kde najdete více informací?

Všeobecné obchodní podmínky

[www.markeeta.cz/obchod/obsah/9-vseobecne-obchodni-podminky-2018](http://www.markeeta.cz/obchod/obsah/9-vseobecne-obchodni-podminky-2018)

Licenční smlouva

[www.markeeta.cz/obchod/obsah/7-licencni-smlouva](http://www.markeeta.cz/obchod/obsah/7-licencni-smlouva)

Eshop pro zakoupení balíčku služeb nebo podpory

[www.markeeta.cz/obchod/](http://www.markeeta.cz/obchod/)