Zasady wsparcia i ciągłości działania

Załącznik do Regulaminu i EULA. Pomoc techniczna, bezpieczna diagnostyka, awarie i wycofanie produktu.

Wersja: 2.3-draft-2026-10-06 | Aktualizacja: 2026-10-06

Obowiązuje od: [USTAL DATĘ WEJŚCIA W ŻYCIE]

PROJEKT: Projekt do zatwierdzenia przed uruchomieniem sprzedaży. Data wejścia w życie pozostaje do uzupełnienia przez LiberUp. Funkcje planowane obowiązują dopiero po ich udostępnieniu i wyraźnym wyborze klienta; projekt nie zmienia już zawartych umów.

---

1. Kontakt i czas odpowiedzi

Wsparcie działa od poniedziałku do piątku, 9:00–17:00 czasu Europe/Warsaw, z wyłączeniem polskich dni ustawowo wolnych od pracy. Kontakt przez formularz na stronie lub contact@liberup.pl. Zakładamy pierwszą merytoryczną odpowiedź w ciągu 3 dni roboczych. To termin odpowiedzi, nie gwarantowany termin naprawy. Przy zwiększonej liczbie zgłoszeń informujemy o przewidywanym opóźnieniu; nie wydłuża to terminów ustawowych.

Zgłoszenia awarii systemu, nadużyć i bezpieczeństwa są priorytetowe. Wewnętrzny zastępca zapewnia obsługę podczas nieobecności osoby prowadzącej; nie ma uprawnienia do zmiany oferty. Nie oferujemy osobnego płatnego SLA ani wsparcia księgowego.

2. Jak przygotować zgłoszenie

Podaj produkt i wersję, system operacyjny, czas zdarzenia, czynność, oczekiwany i rzeczywisty wynik oraz treść komunikatu. Numer zamówienia lub identyfikator sprawy pomaga w odnalezieniu umowy. Brak części informacji nie unieważnia reklamacji; możemy poprosić o dane konieczne do diagnozy.

Próbki mają być syntetyczne lub skutecznie zanonimizowane, także w nazwach plików, metadanych, logach i zrzutach. Nie przesyłaj rzeczywistych JPK, faktur, danych klientów, tokenów KSeF, haseł, kluczy prywatnych i danych płatniczych. Samo zasłonięcie nazwiska przy pozostawieniu NIP i numerów dokumentów może nie wystarczyć. Wsparcie nie używa zdalnego pulpitu. Poradniki i dostępne filmy znajdują się na stronie.

Do pierwszej diagnozy podaj produkt i wersję, system, kod komunikatu, kroki odtworzenia, oczekiwany i rzeczywisty wynik oraz datę zdarzenia. Próbkę przygotuj zgodnie z instrukcją bezpieczeństwa: usuń dane klientów i sekrety albo odtwórz problem na danych syntetycznych. Brak możliwości przesłania rzeczywistego pliku nie stanowi samodzielnej podstawy odrzucenia reklamacji; uzgodnimy możliwy, najmniej ingerujący sposób ustalenia problemu.

3. Awaria LiberUp i rekompensata

Przy potwierdzonej awarii po stronie LiberUp trwającej dłużej niż 72 godziny, uniemożliwiającej korzystanie z opłaconego programu, oferujemy przedłużenie dotkniętej licencji o liczbę pełnych dni tej awarii. Nie obejmuje to samej niedostępności zakupu, gdy program nadal działa. Przedłużenie jest dodatkowe i nie zastępuje ustawowych środków ochrony. Zgłoszenie pozwala ustalić czas, zakres i właściwą licencję.

Nie uzależniamy przyjęcia reklamacji od korzystania z najnowszej wersji. Aktualizacja może być sposobem naprawy; skutki jej niezainstalowania ocenia się według EULA i ustawy. Zależności zewnętrzne nie wyłączają odpowiedzialności za własny błąd LiberUp.

Przykład: 96 godzin kwalifikującej się awarii oznacza 4 pełne dni przedłużenia, a nie tylko czas ponad pierwsze 72 godziny. Liczymy czas faktycznej niemożności korzystania z opłaconej licencji z przyczyny po stronie

LiberUp. Przedłużenie może zostać przyznane po ustaleniu zdarzenia z logów lub zgłoszenia; nie wymaga zrzeczenia się roszczeń.

4. Systemy zewnętrzne i zakończenie wsparcia

Program zestawień KSeF zależy od dostępności i uprawnień w systemie MF. Komunikaty powinny odróżniać błąd zewnętrzny od błędu programu oraz ostrzegać o niepełnym zestawieniu. Użytkownik nie powinien traktować niepełnego raportu jako kompletnego.

Koniec rozwoju lub wsparcia ogłaszamy co najmniej 30 dni wcześniej. Nie kończy to automatycznie opłaconego dostępu. Zasady zakończenia sprzedaży, odnowień i rozliczenia umów określa Regulamin. Wycofanie krytycznie niebezpiecznego wydania podlega EULA i obowiązkom zachowania zgodności.

Podstawy prawne

Ustawa o prawach konsumenta / Consumer Rights Act — art. 7a, 43k ust. 4, 43m–43o

Powiązane dokumenty tej wersji

Regulamin LiberUp — PDF · Polityka prywatności — PDF · Polityka cookies — PDF · Umowa licencyjna EULA — PDF · Reklamacje i odstąpienie — PDF · Informacja o dostępności — PDF · Zasady abonamentów i płatności — PDF · Formularz odstąpienia — PDF · Karta prawno-techniczna JPK_VAT — PDF · Prywatność aplikacji — PDF · Prywatność profili społecznościowych — PDF · Instrukcja i bezpieczeństwo JPK_VAT — PDF

liberup.pl/legal/archive