

Zasady wsparcia i ciągłości działania

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

Wersja: 2.9-draft-2026-10-23 | Aktualizacja: 2026-10-23

Planowana data wejścia w życie: 2026-10-27

PROJEKT: Projekt do zatwierdzenia. Data wejścia w życie: 2026-10-27. Wersja uwzględnia ustalenia dostępne 21.10.2026, ale wymaga zakończenia wskazanych w niej weryfikacji oraz zatwierdzenia spółki. Nie zmienia wcześniejszych umów i nie uruchamia sprzedaży ani odnowień. Ostateczna publikacja otrzyma rzeczywistą datę i odrębne oznaczenie wersji.

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 support@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; cel 3 dni roboczych zwykłego wsparcia nie wyznacza czasu reakcji na incydent ani terminów ustawowych. Przed uruchomieniem sprzedaży LiberUp wyznacza osobę prowadzącą oraz zastępcę na czas nieobecności. Nie oferujemy osobnego płatnego SLA ani wsparcia księgowego.

Kontakt ogólny i wsparcie techniczne, sprawy konta, licencji, rozliczeń, reklamacji i prywatności obsługujemy przez support@liberup.pl. Współpracę biznesową i marketingową oraz oferty i propozycje biznesowe kieruj na contact@liberup.pl. W formularzu wybierasz kategorię i opcjonalnie program z aktualnej listy albo „Inny / nie dotyczy”. Odbiorcę przypisuje serwer według kategorii. Nie dołączaj rzeczywistych plików klientów ani sekretów. Zgłoszenie propozycji poprawki programu kieruj do wsparcia technicznego.

Kategorie służą organizacji obsługi, nie stanowią zgody na marketing ani warunku skutecznego zgłoszenia reklamacji, odstąpienia lub żądania dotyczącego danych. Jeżeli sprawa trafi do innej obsługiwanej skrzynki LiberUp, przekazujemy ją właściwej upoważnionej osobie z zachowaniem daty otrzymania przez LiberUp. Nie wymagamy ponownego zgłoszenia wyłącznie z powodu wybranej kategorii lub adresu.

2. Jak przygotować zgłoszenie

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

JKP_VAT nie wysyła deklaracji ani nie pobiera faktur z KSeF. Ograniczenia lokalnej kontroli i interpretacji wyniku opisuje karta produktu. Zapowiadane programy zależne od usług MF wymagają odrębnej oferty; sama ich prezentacja nie rozszerza zakresu wsparcia zakupionego JKP_VAT.

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 JKP_VAT — PDF](#) · [Prywatność aplikacji — PDF](#) · [Prywatność profili społecznościowych — PDF](#) · [Instrukcja i bezpieczeństwo JKP_VAT — PDF](#)
liberup.pl/legal/archive