

Częste pytania

1 Czy licencja dotyczy mojego programu? Licencja dotyczy każdego programu. Zaakceptowanie licencji jest wymogiem użytkowania programu.

2 Czy mogę nie zgodzić się na postanowienia licencji? Oczywiście, umowa jest dobrowolna. Brak zgody na umowę licencyjną wyklucza jednak korzystanie z programu.

3 Czy mogę używać programu bez odpłatnej licencji? W pewnym zakresie można użyć programu bez odpłatnej licencji. Dotyczy to zainstalowania i użytkowania oprogramowanie na jednym komputerze do celu jego oceny przed zakupem licencji odpłatnej albo awaryjnego odczytu danych.

4 Czy program jest dla mnie odpowiedni? Nie wiemy, jakie są Twoje potrzeby i nie wiemy, jak będziesz korzystać z programu. Musisz samodzielnie ocenić, czy program spełnia Twoje oczekiwania, czy nie.

5 Jak przetestować program? Najpierw zainstaluj program korzystając z prawa do użycia nieodpłatnego. Jeśli program na tym etapie Ci się podoba, zamów licencję odpłatną na krótki okres, na przykład na 1 miesiąc. To wystarczający okres, aby przekonać się w pełni, czy program spełnia Twoje oczekiwania.

6 Czy program działa prawidłowo? Program komputerowy jest zawsze produktem niezwykle skomplikowanym. Dołożyliśmy staranności, aby wszystko działało, ale to nie oznacza, że program będzie działać w każdej sytuacji, na każdym systemie i w sposób, jakiego oczekujesz. Jeśli jakaś ważna funkcja nie działa w ogóle, koniecznie zgłoś nam problem. Jeśli jednak program nie działa tak, jak tego oczekujesz, w pewnych warunkach możesz odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od zakupu.

7 Jakie są wymagania techniczne? Wymagania techniczne dla konkretnej wersji programu opisane są na stronie internetowej www.jzk.pl w Bazie Wiedzy.

8 Czy program jest aktualizowany? Dokładamy starań, aby oprogramowanie było maksymalnie aktualne, ale nie dajemy tutaj formalnej gwarancji.

9 Czy aktualizacje są płatne? Z reguły przez pewien czas od zakupu licencji masz dostęp do aktualizacji, ale zależy to od konkretnej licencji. Jeśli licencja jest na konkretny okres, a nie na wersję programu, to w tym okresie aktualizacje są bezpłatne. Istnieją licencje na konkretną wersję programu, wtedy zamiast aktualizacji jest możliwy płatny upgrade.

10 Czy licencja zmienia się w czasie? Każda nowa wersja programu może mieć swoje warunki licencji. Przeczytaj uważnie informacje na ekranie, jakie zostaną wyświetlone w momencie aktualizacji. Zaakceptowanie zmian może być warunkiem uruchomienia aktualizacji.

11 Czy wymagania techniczne mogą się zmienić w czasie? Każda nowa wersja programu może mieć własne wymagania. Przeczytaj uważnie informacje na ekranie, jakie zostaną wyświetlone w momencie aktualizacji. Zaakceptowanie zmian może być warunkiem uruchomienia aktualizacji. Aktualizacja nie zostanie zaproponowana, jeśli od razu wiadomo, że nie zadziała w Twoim systemie.

12 Co jeśli program w przyszłości nie będzie już oferowany? Jeśli program nie jest oferowany, a masz jeszcze ważną licencję terminową, staramy się dopasować inny pasujący program. Jeśli nie jest to możliwe, a dotychczasowa wersja programu przestanie działać, zaoferujemy zwrot za niewykorzystany okres licencji.

13 Czy nowa wersja odczyta dane starszej wersji? Staramy się zapewniać zgodność wsteczną, czyli nowa wersja powinna odczytać dane starszej wersji. Działa to jednak zawsze tylko w jedną stronę i nie jest gwarantowane.

14 Czy program jest objęty gwarancją? Nie, program komputerowy z zasady nie jest objęty gwarancją. Gwarancja byłaby możliwa tylko, gdyby program był wykonany na konkretne zlecenie, wdrożony i użytkowany pod kontrolą producenta.

15 Czy program jest objęty rękojmią? Rękojmia jest wyłączona z wyjątkiem prawa do odstąpienia od umowy w przypadku wykorzystywania oprogramowania przez osobę fizyczną do celów niezwiązanych z działalnością zawodową w ciągu 14 dni od zakupu, albo w szczególnych wypadkach określonych w licencji.

16 Czy program ma funkcje, które powinien mieć? Wykaz funkcji jest częścią oferty. Jeśli stwierdzisz, że program nie ma funkcji, które Twoim zdaniem powinien mieć, możesz w ciągu 14 dni odstąpić od umowy, bez konieczności uzasadnienia.

17 Co to jest imienna licencja indywidualna? Jest to licencja wydana na Twoje zamówienie (dlatego indywidualna) i z Twoimi danymi (dlatego imienna). Licencja ta jest zawsze dodatkiem do podstawowej licencji ramowej.

18 Czy licencja indywidualna jest konieczna? Tak, wykorzystanie programu w celu związanym z działalnością zawodową, gospodarczą, w jednostce finansów publicznych, administracji państwowej albo samorządowej wymaga takiej licencji.

19 Na ilu stanowiskach mogę zainstalować program? Jeśli w licencji nie wskazano inaczej, możesz zainstalować program na jednym stanowisku. Jeśli jesteś osobą fizyczną, możesz zainstalować program na trzech stanowiskach, jeśli tylko Ty

z nich korzystasz i tylko z jednego w danym czasie (np. w domu, biurze i na laptopie).

20 Jak długo mogę używać programu? Jeśli licencja jest terminowa, możesz używać programu przez okres wskazany w tej licencji. Po zakończeniu licencji powinieneś odinstalować program.

21 Co to jest licencja kompleksowa? Licencja kompleksowa to licencja na więcej niż jeden program albo z dodatkowymi opcjami. Taka licencja jest jedną całością i nie można jej rozdzielić.

22 Czy mogę liczyć na specjalną ofertę? Co do zasady nie stosujemy specjalnych ofert. Oferta prezentowana jest jawnie na stronie internetowej www.jzk.pl i dotyczy wszystkich klientów.

23 Czy cena jest netto, czy brutto? Ponieważ program jest przeznaczony z zasady dla płatników VAT, jak podstawowe podajemy ceny netto. Po wybraniu odpowiednich opcji licencji, i zawsze przed zakupem, zobaczysz cenę netto z doliczonym podatkiem VAT, czyli cenę brutto. Płatność jest zawsze w cenie brutto.

24 Czy otrzymam ofertę indywidualną? Taka możliwość pod warunkiem niestandardowego zamówienia ze strony jednostek finansów publicznych, administracji państwowej, samorządowej albo osób prawnych. Nie wystawiamy oferty indywidualnej, gdy zamawiającym jest osoba fizyczna.

25 Czy otrzymam fakturę pro-forma? Taka możliwość jest zastrzeżona wyłącznie dla jednostek finansów publicznych, administracji państwowej, samorządowej albo osób prawnych i tylko pod warunkiem niestandardowego zamówienia. Nie wystawiamy faktur pro-forma, gdy zamawiającym jest osoba fizyczna.

26 Czy jest konieczna płatność z góry? Tak, warunkiem wydania licencji imiennej jest płatność z góry kartą płatniczą, przelewem internetowym albo BLIK.

27 Czy jest możliwość płatności później? Taka możliwość jest zastrzeżona wyłącznie dla jednostek finansów publicznych, administracji państwowej, samorządowej lub w szczególnych wypadkach dla osób prawnych, pod warunkiem pisemnej akceptacji przedstawionej wcześniej oferty.

28 Ile trwa realizacja płatności? Płatności obsługiwane przez agenta płatniczego i nie mamy wpływu na czas ich realizacji. Otrzymujemy wyłącznie informację o pomyślnej lub niepomyślnej realizacji płatności. Niektóre płatności finalizowane są praktycznie natychmiast, inne nawet do 7 dni roboczych.

29 Kiedy otrzymam licencję? Licencję wystawiamy z reguły nie później niż kolejnego dnia roboczego po zakończeniu weryfikacji zamówienia i płatności.

30 Kiedy mogę aktywować licencję? Bezpośrednio po wystawieniu licencja będzie aktywna na serwerze i możliwa do aktywacji w programie.

31 Czy otrzymam licencję mailem? Podstawową formą licencji jest dokument elektroniczny, który zostanie przesłany w formacie PDF na podany w zamówieniu adres poczty elektronicznej, z reguły w tym samym dniu.

32 Czy otrzymam licencję papierową? Istnieje możliwość wysyłki papierowego wydruku licencji elektronicznej, w szczególności dla jednostek finansów publicznych, administracji państwowej, samorządowej albo osób prawnych. Taka wysyłka trwa dłużej.

33 Czy otrzymam fakturę? Tak, do każdej transakcji wystawiamy fakturę.

34 Czy otrzymam fakturę elektroniczną? Tak, podstawową formą są faktury elektroniczne, które zostaną przesłane w formacie PDF na podany w zamówieniu adres poczty elektronicznej.

35 Czy otrzymam fakturę papierową? Istnieje możliwość wysyłki papierowego wydruku faktury, w szczególności dla jednostek finansów publicznych, administracji państwowej, samorządowej albo osób prawnych. Taka wysyłka trwa dłużej.

36 Czy licencja wymaga aktywacji? Tak, licencja wymaga aktywacji w programie.

37 Jak aktywować licencję? Użyj opcji aktywacji w programie. Do aktywacji wymagane jest połączenie z internetem. Szczegółową instrukcję na ten temat znajdziesz w Bazie Wiedzy na www.jzk.pl.

38 Czy jest możliwe aktywowanie licencji w inny sposób? Nie jest możliwe aktywowanie licencji w inny sposób.

39 Co jeśli nie mogę aktywować licencji? Jeśli występuje błąd techniczny, skontaktuj się z nami niezwłocznie. Jeśli nie możesz aktywować licencji z innego powodu, nie możesz używać programu i powinieneś odstąpić od umowy.

40 Ile razy mogę aktywować licencję? Nie ma konkretnego limitu. Ilość aktywacji aktywnych w danym czasie nie powinna przekraczać ilości dozwolonych stanowisk.

41 Czy można przenieść albo usunąć aktywację? Nie ma takiej procedury. Jeśli przenosisz instalację i zamierzasz aktywować licencję, najpierw usuń tę licencję ze starego komputera.

42 Czy można zmienić licencję? Istnieje możliwość rozszerzenia licencji o dodatkowe opcje. W tym celu skontaktuj się z nami. Nie można zmienić danych licencjodawcy, okresu trwania licencji ani innych tego rodzaju danych.

43 Czy można wydłużyć licencję? Jeśli licencja dobiega końca, możemy zaproponować Ci nabycie kolejnej licencji ważnej od następnego dnia po zakończeniu obecnej licencji, dzięki czemu zachowasz ciągłość pracy z programem.

44 Czy można odstąpić od umowy? Tak, pod pewnymi warunkami możliwe jest odstąpienie od umowy, w szczególności w ciągu 14 dni od zawarcia umowy. Dalsze informacje znajdziesz w licencji.

45 Czy mogę używać programu po odstąpieniu od umowy? Nie, odstąpienie oznacza, że nie możesz używać programu. Powinieneś go usunąć.

46 Czy mogę przesłać uwagi do programu albo życzenie zmian? Informacja zwrotna od użytkowników jest dla nas bardzo ważna. Możesz przesłać zgłoszenie bezpośrednio z programu. Nie możemy obiecać, że Twoje uwagi zostaną uwzględnione.

47 Czy dane przechowywane są na moim komputerze, czy u Was? Dane są przechowywane zawsze na Twoim komputerze. Nie świadczymy usługi przechowywania bieżących danych ani kopii zapasowych.

48 Czy powinienem wykonywać kopie zapasowe? Tak, jest to podstawowy obowiązek użytkownika. Zalecamy wykonanie kopii zapasowej na koniec każdego dnia. Szczegółowe instrukcje znajdziesz w Bazie Wiedzy na www.jzk.pl.

49 Co zrobić, jeśli wystąpiła awaria? Jeśli coś działa nieprawidłowo, w szczególności jeśli problem dotyczy danych w programie, natychmiast przerwij pracę i skontaktuj się naszym BOK. Kontynuowanie pracy w stanie awarii może doprowadzić do uszkodzenia albo utraty części lub całości danych.

50 Czy możecie mi doradzić w sprawach podatkowych? Nie, nie możemy świadczyć usługi doradztwa podatkowego. Wszelkie informacje przekazywane przez nas są wyłącznie zaleceniem odnośnie prawidłowej pracy w programie. Skorzystaj z doradztwa podatkowego osób do tego upoważnionych.

51 Czy możecie za mnie wysłać plik JPK? Nie możemy świadczyć usługi reprezentacji podatkowej. Musisz to wykonać samodzielnie albo skorzystać z doradztwa podatkowego osób do tego upoważnionych.

52 Czy możecie pomóc w razie kontroli? Nie, nie możemy świadczyć wsparcia i doradztwa w razie kontroli podatkowej. Skorzystaj z doradztwa podatkowego osób do tego upoważnionych.

53 Czy możecie do mnie przyjechać? Niestety, nie możemy świadczyć obsługi osobistej. Pomoc techniczna udzielana jest wyłącznie przez telefon albo pocztą elektroniczną.

54 Czy możecie skonfigurować mój sprzęt? Niestety, nie możemy świadczyć obsługi innej niż dotyczącej naszego własnego oprogramowania.

55 Czy możecie się połączyć ze mną przez pulpit zdalny albo inny program? Niestety, nie możemy świadczyć tego rodzaju usług.

56 Czy pomoc techniczna jest darmowa? Pomoc techniczna jest darmowa wyłącznie dla użytkowników posiadających licencję, z ograniczeniem do jednego zdarzenia w miesiącu albo trzech zdarzeń w trakcie całej umowy. Przed skorzystaniem z pomocy upewnij się, że temat nie został ujęty w Bazie Wiedzy.

57 Czy mogę dopłacić za szerszy zakres pomocy? Tak, jest możliwość wykupienia dodatkowej obsługi i pomocy za pomocą abonamentu serwisowego. Cena tej usługi zależy od licencji i dodatkowych warunków.

58 Czy możecie pomóc ze starszą wersją programu? Niestety, nie możemy świadczyć obsługi dla starszych wersji programu. Warunkiem skorzystania z pomocy jest posiadanie najnowszej wersji programu.

59 Czy przygotujecie poprawkę albo nową wersję programu na moje zlecenie? Niestety, nie możemy świadczyć tego rodzaju usługi. Bieżące zgłoszenia bierzemy pod uwagę na przyszłość, ale nie możemy obiecać spełnienia indywidualnych potrzeb.

60 Czy lepszy jest laptop, czy komputer stacjonarny? Program jest przeznaczony do pracy na typowym komputerze stacjonarnym, ze stałym stabilnym zasilaniem i stałym internetem. Jeśli są awarie zasilania, internet przerywa, bateria się rozładowuje albo laptop się przegrzewa, mogą być problemy.

61 Czy mogę używać programu w starej wersji Windows? Program jest przeznaczony dla Windows w wersji bieżącej ze wszystkimi aktualizacjami. Część funkcji wymaganych przez program jest dostępna w systemie operacyjnym dopiero od konkretnej wersji. Sprawdź w wymaganiach technicznych wymaganą wersję Windows.

62 Czy mogę używać programu na nietypowym ekranie? Program jest przeznaczony do pracy na typowym ekranie z fizyczną rozdzielczością. Jeśli używasz technik zmieniających rozdzielczość albo widoczność (high-dpi, powiększone czcionki, lupa, narrator), część funkcji może nie działać prawidłowo.

63 Czy mogę używać programu na nietypowym dysku? Program jest przeznaczony do pracy z lokalnym dyskiem twardym, najlepiej SSD. Dyski chmurowe, zewnętrzne, dyski sieciowe NAS itp. mogą w każdej chwili zostać odłączone. To nie daje stabilności ani bezpieczeństwa danych.

64 Czy mogę pracować w trybie ciągłym? Program nie jest przystosowany do pracy w trybie ciągłym, na przykład w całodobowej recepcji albo w tzw. kiosku. Po zakończeniu czynności zamknij program. Uruchom go ponownie, gdy będzie Ci potrzebny.



WERSJA DOKUMENTU: 2021.1
obowiązuje od 01 stycznia 2021

Studio JZK sp. z o.o., ul. Wita Stwosza 81, 80-268 Gdańsk, Polska
telefon 587823600 · 587823366 · 587823393 · licencje@jzk.pl · www.jzk.pl