

Polityka Wsparcia Technicznego Aplikacji “wFirma by WP Desk”

Data wejścia w życie: 24 czerwca 2025 r.

Niniejszy dokument opisuje zasady i zakres wsparcia technicznego świadczonego przez WP Desk dla aplikacji **wFirma by WP Desk** (zwanej dalej "Aplikacją"), dostępnej w Shopify App Store.

§ 1. Zakres Wsparcia Technicznego

Nasze wsparcie techniczne świadczone jest dla wszystkich użytkowników posiadających aktywną subskrypcję na Aplikację i obejmuje:

- Pomoc w procesie **autoryzacji i pierwszej konfiguracji** Aplikacji, aby połączyć ją z kontem wFirma.
- Odpowiedzi na pytania dotyczące **użytkowania i dostępnych ustawień** Aplikacji.
- Pomoc w rozwiązywaniu **problemów i błędów** wynikających bezpośrednio z działania naszej Aplikacji.
- Udzielanie informacji na temat funkcjonalności Aplikacji i możliwości jej wykorzystania.

§ 2. Czego nie obejmuje wsparcie?

Rozumiemy, że chcesz, aby Twój sklep działał jak najlepiej, jednak nasze wsparcie ma swoje granice. Nie świadczymy pomocy w następujących obszarach:

- **Modyfikacje lub personalizacje kodu Aplikacji.**
- **Problemy wynikające z działania innych, zewnętrznych aplikacji Shopify.** Jeśli podejrzewasz konflikt, zalecamy tymczasowe wyłączenie innych aplikacji w celu zdiagnozowania problemu.
- **Problemy spowodowane przez niestandardowe modyfikacje wprowadzone w szablonie (theme) Twojego sklepu,** zwłaszcza jeśli wpływają one na proces składania zamówienia.
- **Ogólne pytania dotyczące konfiguracji i obsługi platformy Shopify,** które nie są bezpośrednio związane z naszą Aplikacją. W tym zakresie rekomendujemy kontakt z oficjalnym wsparciem Shopify.
- **Konfiguracja konta, obsługa oraz problemy techniczne po stronie serwisu wFirma.** Nasze wsparcie dotyczy integracji, a nie samego systemu księgowego.
- **Wprowadzanie lub migracja danych,** np. ręczne wystawianie dokumentów za klienta.
- Wsparcie dla sklepów testowych (development stores), chyba że jest to elementem procesu rozwiązywania zgłoszonego problemu.

§ 3. Godziny i Kanały Wsparcia

1. **Oficjalny kanał wsparcia:** Pomoc techniczna świadczona jest wyłącznie poprzez nasz oficjalny formularz kontaktowy dostępny na stronie WP Desk. Nie świadczymy wsparcia przez telefon, media społecznościowe ani e-mail.

2. **Godziny pracy:** Dział wsparcia pracuje w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 9:00 - 17:00 (CET). Staramy się odpowiadać na wszystkie zgłoszenia tak szybko, jak to możliwe.

§ 4. Wymagania do Uzyskania Wsparcia

Abyśmy mogli sprawnie Ci pomóc, prosimy o spełnienie poniższych warunków:

1. Posiadanie **aktywnej subskrypcji** na Aplikację w systemie rozliczeniowym Shopify.
2. Przesłanie zgłoszenia przez **oficjalny kanał wsparcia** (formularz na stronie).
3. **Dokładny opis problemu**, zawierający kroki niezbędne do jego odtworzenia. W miarę możliwości prosimy o dołączenie zrzutów ekranu lub linków do konkretnych zamówień, których dotyczy problem.
4. W przypadku trudniejszych do zdiagnozowania problemów, nasz zespół może poprosić o tymczasowe nadanie **dostępu dla współpracownika (collaborator access)** do panelu administracyjnego sklepu Shopify w celu weryfikacji ustawień i zidentyfikowania przyczyny błędu.

Dokładamy wszelkich starań, aby nasza Aplikacja działała bezbłędnie, a wsparcie techniczne było na najwyższym poziomie. Dziękujemy za zrozumienie i współpracę!