

# Vilkår for hotline-tilbud

## Kun ved køb af licens

Hotline-tilbudet gælder kun i forbindelse med køb af en licens.

## Åbningstider

Telefonisk hotlinen er åben **mandag til fredag 10-15**. PÅ alle andre tider henvises til **24/7 hotline via vores hjemmeside [www.nemtregnskab.dk](http://www.nemtregnskab.dk)**.

Ved kundebesøg i hotline åbningstiden kan hotline være omstillet til telefonsvarer. Her henviser vi også til at bruge hotline via hjemmeside eller lægge en besked, som vil blive besvaret så hurtigt som muligt.

## Omfang

Hotlinen omfatter alene spørgsmål vedrørende SummaSummarums tekniske funktionsmåde.

Hotlinen omfatter **ikke**

- Undervisning via telefon.
- Programmering eller tilretninger ifm. fx opsætning af kontoplaner, fakturadesigns, import af filer eller andet.
- Regnskabstekniske eller bogføringsmæssige spørgsmål. Sådanne spørgsmål skal rettes til en revisor eller regnskabskyndig.
- Spørgsmål der vedrører Windows. Disse skal rettes til Microsoft.

## Brug af hotline

Før du ringer op, skal du

- Tjekke på [www.stoneware.dk](http://www.stoneware.dk), at du kører med den seneste opdatering af programmet.
- Tjekke manual og hjælpefil for svar på dit spørgsmål og for at sikre, at du betjener SummaSummarum korrekt.
- Tjekke om Tips & FAQ på [www.stoneware.dk](http://www.stoneware.dk) indeholder svar på dit spørgsmål.

Før du ringer eller skriver, skal du have følgende klar, for at gøre hjælpen så hurtig og effektiv som muligt:

- Dokumentation for at du har hotline (i form af fx aftalenr., fakturanr. el.l. iht. instrukser fra hotlineleverandøren)
- Den præcise ordlyd af eventuelle fejlmeddelelser el.l. som er relevante, for dit spørgsmål.
- SummaSummarum versionsnummer (findes i menuen Hjælp, Om).
- Styresystemets udgave og version inkl. evt. servicepacks (fås ved at holde Windows-tasten nede og klikke på Pause/Break-tasten på dit tastatur).