

(S.S.S.)

## SIK SORULAN SORULAR

*Merak ettiğiniz tüm soruların cevaplarını aşağıda bulabilirsiniz!*

### **SATIŞ SONRASI DESTEK:**

#### **Yazılım desteği nasıl veriyorsunuz ?**

Yazılımsal her türlü problemin çözümü için kullanıcı bilgisayarında internet bağlantısı varsa uzaktan bağlantıyla canlı destek verilmektedir. Bunun için sitemizdeki canlı destek penceresini, destek sayfasını veya programınızdaki yardım destek menüsünü kullanabilirsiniz.

#### **Teknik destek ücretli mi ?**

Yazılımların kurulumu yapıldığı andan itibaren 1 yıl süreyle tüm destek ve güncellemeler ücretsizdir. Ancak kullanıcıdan, altyapıdan, kullanıcının kendi bilgisayarından, elektriksel bir nedenden veya hatalı kullanımdan kaynaklanan sorunlarda ücret talep edilebilir. 1 yıldan sonra ise yazılımı kullanmaya devam etmek isteyen kullanıcı zaten lisans bedeli ödeyeceğinden destek almaya da devam edebilir.

#### **Yazılımı aldıktan sonra memnun kalmazsak iade edebilir miyiz ?**

Hayır...Kullanıcı bilgisayarına yükledikten sonra aktivasyonu ve tahsilatı yapılan yazılımlarda sonradan hiçbir mazeret veya neden öne sürülerek iade talebinde bulunulmaz, yazılım için alınan ücretin iadesi yapılmaz. Yazılım dijital bir ürün olup iade edilemez. Kullanıcı bedelini ödese de kullanıp kullanmaması kendi kararıdır.

#### **Yazılımların yıllık ücreti var mı ?**

Evet...Yazılım kullanım lisansları 1 yıl sürelidir. Kullanıcının yazılıma ödediği bedel satın alma değil, kullanma hakkıdır. Ancak Melipos yazılımı kullanıcıları, yıllık lisans yeniledikleri zaman 1 yıl süreyle teknik destek almak için ayrıca bir ücret ödemezler. Ayrıca yine aynı sürede yazılımlarını da ücretsiz olarak güncelleyebilirler. Yazılımların kullanım haklarıyla ilgili en güncel bilgilere [www.melipos.com/destek](http://www.melipos.com/destek) sayfasından ulaşabilirsiniz.

## **Yazılıma girdiğimiz menüler, fiyatlar, müşteri ve sipariş kayıtlarımız nerede saklanıyor ?**

MeliPOS yazılımlarına ait tüm veriler (database) kullanıcının kendi bilgisayarında saklanmaktadır.

## **Satışını yaptığımız ürünleri ve fiyatları sisteme nasıl gireceğiz ?**

Yazılımda bulunan 'Ürün Yönetimi' menüsünü kullanarak kendiniz kolayca girebiliyorsunuz. Ayrıca yazılıma XLS veya XML formatında da yüklenebilmektedir. Ancak isterseniz satışını yaptığınız ürünlerden oluşan restoran mönünüzü bizimle paylaşırsanız, buna göre bir çalışma yaparak sisteminize yükleyebiliriz. Bu işlem için ücret almıyoruz. Ürün çeşitlerini ve fiyatlarını istediğiniz zaman kendiniz de güncelleyebilirsiniz.

## **Eğitim desteğiniz var mı ? Ücretli mi ?**

MeliPOS yazılımlarıyla ilgili olarak kurulumdan sonra personel ve kullanıcı eğitimleri ücretsizdir. Müşteri 1 yıldan sonra yeni personeline yerinde eğitim hizmeti talep ederse ücret mukabili verilebilir.

## **Hafta sonları ve resmi tatil günlerinde de destek veriyor musunuz ?**

Hayır...Hafta sonları ve resmi tatil günleri hizmet verilmemektedir. Sitemizden mesaj bırakabilir veya [destek@melipos.com](mailto:destek@melipos.com) e-posta adresine talep gönderebilirsiniz. Mesajınız en uygun zamanda dikkate alınarak dönüş yapılmaktadır.

## **Telefonla neden destek alamıyoruz ?**

Yazılımlarla ilgili her türlü destek sadece internet üzerinden uzak masaüstü bağlantısıyla sağlanmaktadır. Telefonla yapılan çağrılara ve mesajlara ise cevap verilmemektedir. Programınız açılıyorsa ana menüdeki yardım destek butonunu kullanabilirsiniz. Programınız hiç açılmıyorsa [www.melipos.com/destek](http://www.melipos.com/destek) sayfamıza girerek talepte bulunabilirsiniz.

## **Yazılıma ilave özellikler eklendiğinde otomatik güncelleme yapıyor mu ?**

Evet...İlk 1 yıl boyunca kullandığımız yazılımdan güncellemeleri kontrol ederek ücretsiz yükleme yapabilirsiniz. 1 yıldan sonraki dönemlerde şayet yeni bir modül veya özellik içeren bir versiyon çıkmışsa sadece fark ödeyerek istediğiniz güncellemeyi temin edebilirsiniz.

## **Bilgisayarımız bozulduğunda ve tüm verilerimiz silindiğinde ne olacak ?**

MeliPOS yazılımı, tüm verileri otomatikman bilgisayarınızdaki uygulamanın bulunduğu klasöre yedeklemektedir. Bu verileri manuel veya program menüsünden harici bir belleğe yedek alabilirsiniz. Daha sonra bu veriler tekrardan yüklenebilir. Yazılım için tekrar aktivasyon gerekebilir. Verilerle ilgili her türlü sorumluluk ise kullanıcıya aittir.

## **Bilgisayarımızı değiştirdiğimizde MeliPOS'u tekrardan yüklemek için ücret ödeyecek miyiz ?**

Bunun için mutlaka önceden bir destek talebi oluşturmalısınız. Ana programın yüklü olduğu bilgisayarınızı veya sabit diski herhangi bir nedenden dolayı değiştirmek zorunda kaldığınızda eski bilgisayarınızdaki tüm uygulama verilerinin yedekleri yeni bilgisayara yüklenerek aktivasyon yapılır. Eski bilgisayardaki yazılım kaldırılarak aktivasyonu iptal edilir. Yazılımların ve sistemin herhangi bir nedenle tekrardan kurulması ve yüklenmesi gerektiğinde verilecek tüm hizmetler ücretlidir.

## **Destek için uzaktan bağlantıyı nasıl sağlıyoruz ?**

Destek verilecek bilgisayarda internet bağlantısı olmalıdır. MeliPOS programı çalışıyor fakat farklı bir sorunuz varsa direkt olarak program ana menüsündeki yardım desteği tıklayabilirsiniz. Uygulama hiç açılmıyorsa bilgisayarınızda uzaktan bağlantı sağlayan MELIPOSCTX uygulamasını çalıştırarak ekrana gelen id ve parolayı sitedeki canlı destek elemanına bildirmeniz yeterli olacaktır. Canlı destek çevirim dışıysa yaşadığınız sorunu mesaj bırakarak bildirebilirsiniz.

## **İşletmemizi komple devrettik...Devir alanlar yazılımı kullanabilirler mi ?**

Hayır...Dijital Lisans sözleşmesinde de belirtildiği gibi yazılımlar hiçbir şekilde başkalarına verilemez, devir edilemez, satılamaz, kiralanamaz. Yeni işletmenin yeni bir anlaşma yaparak lisans bedelini ödemesi gerekir. Kullanım hakkına ancak bu şekilde sahip olabilirler. Tabela ismi değişmese bile hukuki şartlar böyledir.

## **İşletmemle ilgili raporları uzaktan da görebilir miyim ?**

Sadece Ultimate versiyonda bu özellik vardır...Yetkiyseniz tüm satış, sipariş ve günsonu raporlarını internet ile cep telefonunuzdan dahi alma imkanına sahipsiniz.

## **Elektrik kesintilerine karşın nasıl önlem alabiliriz ?**

Kesinti anında çalışmakta olan yazılımda olası bir veri kaybı yada sorun yaşamamak için en azından ana bilgisayar, yazıcı ve modeminiz için sizi bir süre idare edecek kesintisiz güç kaynağı (UPS Cihazı) temin etmeniz yeterli olacaktır. Bu sürede yarım kalan işlemlerinizi tamamlayabilir ve programdan güvenli çıkış yapmak için zaman kazanırsınız. UPS Cihazı voltajdaki dalgalanmaları da önleyerek bilgisayar sisteminizi korur.

## **Satın aldığımız yazıcıların sarf malzemesini nasıl tedarik edebiliriz?**

Satışını yaptığımız tüm yazıcılar termal baskı özelliğine sahip olduğundan kartuş, toner ve şerit gibi sarf malzeme kullanmazlar. Kağıt ruloları ise firmamızdan veya kırtasiyelerden kolayca temin edebilirsiniz.

## **Satın aldığımız bir ürün arızalandı. Ne yapabiliriz ?**

Satın aldığımız bilgisayar, yazıcı ve benzeri ürün veya ürünlerde meydana gelen bir arıza durumunda garanti şartları uygulanır. Arızalı ürün garanti kapsamında ise ürünü satıcı firmaya, yetkili servisine veya ithalatçı yani garantör firmasına gönderebilirsiniz. Gerekli tespit ve işlemler yapıldıktan sonra ürün onarımı veya değişimi yapılarak ürün adresinize gönderilir. Garanti dışı durumlarda ise yetkili firması tarafından gönderilecek rapor doğrultusunda ücretli onarım yapılır.

MeliPOS Restoran Otomasyon Yazılımı

[www.melipos.com/destek](http://www.melipos.com/destek)