



**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
AKTUALIZACJI I WSPARCIA
TECHNICZNEGO SYMFOPAKIET PLUS**
Obowiązujący od dnia 1 lipca 2008 roku

Definicje:

Programy/Program – oprogramowanie komputerowe stanowiące część Systemu Symfonia, na które Użytkownik posiada aktualną licencję i które zostało objęte usługami wsparcia technicznego Symfonia zgodnie z niniejszym Regulaminem.

SYMFOPAKIET PLUS (usługi) - usługi aktualizacji i wsparcia technicznego dla programów świadczone Użytkownikowi odpłatnie przez SAGE na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, w zakresie określonym zakupioną przez Użytkownika wersją usługi.

SAGE – Sage sp. z o.o. w Warszawie.

Użytkownik - podmiot posiadający w okresie trwania usługi Symfopaket Plus uprawnienia do korzystania z Programu, zamawiający usługi aktualizacji i wsparcia technicznego Symfopaket Plus zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Dostawca – partner SAGE uprawniony do dystrybucji programów lub usługi. Lista partnerów SAGE jest opublikowana na stronach www.sage.com.pl.

Opłata abonamentowa – ustalana przez SAGE lub Dostawcę opłata obejmująca gotowość do świadczenia przez SAGE usługi Symfopaket Plus w wersji zamówionej przez Użytkownika. Opłata jest ustalana każdorazowo na kolejne okresy 12 miesięczne i jest płatna z góry, na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.

Zakres świadczonych usług

1. Sage sp. z o.o., świadczy na rzecz Użytkownika usługi aktualizacji i wsparcia technicznego dla programów Symfopaket Plus zgodnie z zasadami określonymi niniejszym regulaminem oraz w zakresie zgodnym z zakupioną wersją usługi
 - A) Usługi aktualizacji programów w ramach Symfopaket Plus obejmują, w zakresie zgodnym z zakupioną wersją Symfopaket Plus następujące elementy
 - Zmiany funkcjonalne w programach** polegające na rozbudowie i wprowadzeniu nowych funkcji do programów, zgodnie z założeniami przyjętymi przez SAGE
 - Zmiany w programach wynikające ze zmian w przepisach prawnych** polegające na dostosowaniu programów do obowiązujących przepisów prawa, zgodnie z założeniami przyjętymi przez SAGE;
 - Unowocześnienia techniczne** – rozwój programów pod kątem podwyższenia technicznej jakości pracy programów, zgodnie z założeniami przyjętymi przez SAGE;
 - Informowanie Użytkownika** – dostarczanie na wskazany przez Użytkownika adres e-mail informacji o nowych rozwiązaniach funkcjonalnych i prawnych, o nowych rozwiązaniach technicznych dotyczących programów oraz o dostępności najnowszych wersji programów;
 - Dostarczanie najnowszej wersji** – udostępnia się do samodzielnego pobrania i instalacji przez Użytkownika (bezpłatnie za pomocą informacji przesłanych drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres e-mail lub odpłatnie na życzenie Użytkownika w formie dostarczanej płyty CD) najnowsze dostępne dla ogółu Użytkowników wersje programów objęte usługą Symfopaket Plus, zgodnie z zakupioną wersją Symfopaket Plus.
 - B) Usługi wsparcia technicznego dla programów w ramach Symfopaket Plus obejmują, w zakresie zgodnym z zakupioną wersją Symfopaket Plus następujące elementy:
 - Udzielanie Użytkownikowi konsultacji w procesie instalacji programów w środowisku Użytkownika,
 - Udzielanie Użytkownikowi konsultacji związanych z korzystaniem z programów.Usługi wsparcia technicznego dla programów dostępne są poprzez e-mail, telefon, faks – obsługa pełna. W trosce o jakość obsługi telefonicznej, w uzasadnionych przypadkach czas konsultacji może być ograniczony do 30 minut
 - C) Usługi aktualizacji i wsparcia technicznego Symfopaket Plus obejmują, w zakresie zgodnym z zakupioną wersją Symfopaketu Plus inne elementy nie wymienione w niniejszym Regulaminie usług Symfopaket Plus wyszczególnione i opisane w Cenniku usług dostępnym na stronach www.sage.com.pl
2. SAGE określa listę programów Systemu Symfonia objętych usługą aktualizacji i wsparcia technicznego Symfopaketu Plus. Lista ta zawarta jest w aktualnie obowiązującym Cenniku usług Symfopaket Plus opublikowanym na stronach internetowych SAGE (www.sage.com.pl). Usługą

Symfopakiet Plus objęte są aktualne wersje programów Systemu Symfonia opublikowane na stronach internetowych SAGE www.sage.com.pl

3. W celu zakupu usługi Symfopakiet Plus w przypadku posiadania przez Użytkownika wersji Systemu Symfonia spoza listy wymienionej w punkcie 2, Użytkownik powinien wcześniej dokonać zakupu odpowiedniej aktualnej wersji Programu. Wszelkich informacji w tym zakresie udziela sieć sprzedaży SAGE.
4. Usługi aktualizacji i wsparcia technicznego Symfopakiet Plus są zamawiane na okres 12-stu miesięcy, zgodnie z treścią punktu 8 niniejszego Regulaminu i przedłużane zgodnie z treścią punktu 14 niniejszego Regulaminu
5. SAGE dostarcza Użytkownikowi informacje związane ze świadczonymi usługami wyłącznie drogą mailową na wskazane przez Użytkownika adresy e-mail. Użytkownik jest zobowiązany do podania adresów e-mail do kontaktu oraz do dokonywania aktualizacji tych adresów w trakcie trwania usługi. SAGE nie odpowiada za niedostarczenie informacji do Użytkownika na skutek podania przez Użytkownika nieprawidłowych adresów e-mail do kontaktu lub innych problemów technicznych.
6. Podanie adresów e-mail przez Użytkownika stanowi jednocześnie zgodę na otrzymywanie informacji o nowych ofertach promocyjnych, produktach i usługach oraz innych informacji handlowych oraz na przesyłanie takich informacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej (np. e-mail) jest równoznaczne z wyrażeniem takiej zgody zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204).
7. W przypadku wycofania przez SAGE danej usługi ze swojej oferty przed upływem okresu działania usługi, zamówionej przez Użytkownika, SAGE zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia niniejszej umowy w zakresie usługi wycofanej z oferty, z zachowaniem 1-miesięcznego terminu wypowiedzenia. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy zostanie przesłane Użytkownikowi w sposób o którym mowa w pkt 13 Regulaminu. W przypadku wypowiedzenia umowy przez SAGE, Użytkownikowi zostanie zwrócona kwota wynagrodzenia za wykupioną usługę, w części odpowiadającej liczbie miesięcy pozostałych do zakończenia świadczenia usługi zgodnie z zawartą umową, chyba że Użytkownik i SAGE zgodnie ustalą inną formę wzajemnych rozliczeń.

Zasady zamawiania usług

8. Warunkiem świadczenia usług Symfopakiet Plus jest złożenie przez Użytkownika zamówienia oraz uiszczenie stosownej opłaty abonamentowej według poniższych zasad:

Wzór zamówienia na usługi Symfopakiet Plus dostępny jest na stronie internetowej SAGE (www.sage.com.pl) i w sieci sprzedaży SAGE. W przypadku złożenia zamówienia na usługi Symfopakiet Plus u partnera SAGE, zwanego dalej Dostawcą, Dostawca dostarczy do SAGE wszelkie informacje związane z zamówieniem.

Szczegółowy zakres działań podejmowanych w ramach wykonywania usług uzależniony jest od rodzaju wybranej przez Użytkownika wersji usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

Wartość 12 - miesięcznej opłaty abonamentowej na usługi aktualizacji Symfopakiet Plus wskazana jest w Cenniku i jest naliczana w odniesieniu do ilości stanowisk zgodnie z posiadaną przez Użytkownika aktualną licencją na Programy. Każda zmiana w zakresie licencji programu (w szczególności zwiększenie limitów środków trwałych lub ilości pracowników na liście płac, lub ilości stanowisk) w okresie świadczenia usługi Symfopakiet Plus, powoduje konieczność wykupienia przez Użytkownika rozszerzenia usługi Symfopakiet Plus, począwszy od dnia zmiany zakresu licencji programu. Złożenie zamówienia na zmianę w zakresie licencji programu w okresie świadczenia usługi Symfopakiet Plus, jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia na rozszerzenie usługi Symfopakiet Plus w odpowiednim zakresie. Zasady ustalania cen rozszerzenia zawiera Cennik obowiązujący w dniu zmiany licencji, zamieszczony na stronie www.sage.com.pl. Na należności wynikające z rozszerzenia usługi SAGE wystawi fakturę VAT. Należność za rozszerzenie usługi powinna być uregulowana przez Użytkownika w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury.

W zamówieniu na usługi Użytkownik wyznacza osoby uprawnione do kontaktu z SAGE. Tylko wyznaczone w ten sposób osoby mają prawo do odbioru zamówionych usług (do dwóch osób na licencję).

SAGE nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Użytkownika w zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych.

O wszelkich zmianach danych, zawartych w zamówieniu, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę lub SAGE.

W przypadku pierwszego zamówienia usługi SAGE przystąpi do jej realizacji zgodnie ze złożonym przez Użytkownika zamówieniem po wpłynięciu należności za usługi na konto wskazane przez SAGE lub Dostawcę. Datą rozpoczęcia działania usługi jest data sprzedaży podana na fakturze VAT SAGE.

W przypadku przedłużenia usługi Symfopakiet Plus w trybie określonym w pkt 14 Regulaminu, datą rozpoczęcia działania usługi jest data sprzedaży podana na fakturze VAT SAGE. Należność za usługę powinna być uregulowana przez Użytkownika w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury przez SAGE.

W przypadku przejścia z obecnie posiadanej usługi Symfopakiet lub Symfolinia na usługę nową Symfopakiet Plus, Użytkownik wyraża zgodę na zakończenie świadczenia usługi rozszerzanej, uprzednio zakupionej oraz przyjmuje do wiadomości, że wszelkie prawa do korzystania z usługi obecnie posiadanej przed dokonaniem przejścia ulegają wygaśnięciu.

Wszelkie informacje dotyczące zakresu świadczonych usług oraz aktualny Cennik Symfopakiet Plus można uzyskać na stronie internetowej SAGE (www.sage.com.pl), w siedzibie centrali, filiach firmy i sieci dystrybucji.

Zasady płatności i rozliczenia

9. Realizacja płatności opłat abonamentowych za usługi Symfopakiet Plus następuje z góry za kolejne okresy 12 miesięczne i obejmuje gotowość do świadczenia usług zgodnie z zakupioną wersją przez okres objęty płatnością. SAGE rozpocznie świadczenie usług wyszczególnionych w zamówieniu po otrzymaniu należności za usługi.
10. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania konta SAGE.
11. Użytkownik upoważnia Dostawcę i SAGE do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.
12. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności wobec Dostawcy lub SAGE, w szczególności należności w związku z przedłużeniem świadczenia usług zgodnie z punktem 14 Regulaminu, skutkuje możliwością natychmiastowego wstrzymania świadczenia wszelkich usług przez SAGE na rzecz Użytkownika, do dnia zapłaty. Jeżeli należność nie zostanie uregulowana w terminie 30 dni od terminu płatności, Dostawca lub SAGE mają prawo odstąpienia od umowy aż do dnia wygaśnięcia okresu jej trwania i żądania kary umownej w wysokości jednomiesięcznej wartości zamówionych usług, przy czym Dostawca lub SAGE zachowuje prawo do żądania odszkodowania uzupełniającego w przypadku, gdy wysokość szkody będzie wyższa niż wysokość kary umownej. W wypadku odstąpienia od umowy przez SAGE kwoty dotychczas uiszczone nie podlegają zwrotowi.

Zmiany w Regulaminie świadczenia usług aktualizacji Symfopakiet i w Cenniku

13. SAGE zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu świadczenia usług Symfopakiet Plus oraz Cennika usług. Użytkownicy korzystający z usług zostaną o takiej zmianie powiadomieni z 30-dniowym wyprzedzeniem. O wszelkich zmianach Użytkownik poinformowany zostanie drogą e-mail lub pocztą, zgodnie z danymi teleadresowymi, podanymi w zamówieniu*. W takim przypadku brak pisemnego wypowiedzenia świadczonych usług przez Użytkownika w terminie, co najmniej 14 dni przed datą zmiany, której dotyczy informacja, oznacza automatyczną akceptację zmian przez Użytkownika.

Przedłużenie i rezygnacja z usług

14. Świadczenie usług objętych zamówieniem ulega przedłużeniu automatycznie o okres kolejnych 12 miesięcy, o ile Użytkownik nie złoży, na co najmniej 45 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy, oświadczenia o rezygnacji z usługi Symfopakiet Plus, w formie określonej w punktach poniższych. Należności za świadczone usługi będą naliczane zgodnie z Cennikiem obowiązującym na dzień przedłużenia.
15. Oświadczenie o rezygnacji z usług należy złożyć przez wypełnienie i wysłanie Formularza Rezygnacji, znajdującego się na stronie www.sage.com.pl. Rezygnacja będzie skuteczna jedynie po uzupełnieniu wszystkich wymaganych w Formularzu danych, przesłaniu go ze strony www.sage.com.pl lub faxem oraz otrzymaniu potwierdzenia jego otrzymania przez SAGE. W razie złożenia oświadczenia we wskazanym powyżej terminie umowa wygasa z upływem terminu.
16. Wycofanie się ze złożonej rezygnacji, o której mowa w pkt.15, będzie możliwe jedynie po złożeniu oświadczenia o cofnięciu rezygnacji z usługi Symfopakiet Plus, znajdującego się na stronie www.sage.com.pl w miejscu wskazanym w pkt. 15. W takiej sytuacji, SAGE wznowi świadczenie usług Symfopakiet Plus po otrzymaniu należności, zgodnie z pkt. 8 Regulaminu.

17. Pkt 14 – 16 Regulaminu nie stosuje się w przypadku wycofania przez SAGE usługi ze swojej oferty przed upływem okresu działania usługi, zamówionej przez Użytkownika. SAGE poinformuje Użytkownika w sposób wskazany w pkt 13 Regulaminu o wycofaniu usługi z oferty SAGE i o nieprzedłużaniu świadczenia usług objętych zamówieniem

Inne postanowienia

18. W ramach świadczonych usług Symfopakiet Plus, SAGE nie jest zobowiązana do udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi.
19. SAGE nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez SAGE.
20. SAGE nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika lub osób trzecich, za jakiegokolwiek szkody, które powstały z przyczyn innych niż wyłącznie zawinione przez SAGE. W szczególności przez szkody takie rozumie się działania Użytkownika niezgodne z dokumentacją Użytkownika oraz z licencją wydaną na dane oprogramowanie. W takim przypadku SAGE może wykonać naprawę takiej szkody odpłatnie lub odstąpi od naprawy. SAGE może dokonać takich napraw nieodpłatnie, o ile uzna, że naprawa taka jest możliwa do wykonania, a naprawy takie przewiduje wykupiony przez Użytkownika abonament. W każdym wypadku odpowiedzialność SAGE jest ograniczona do szkody rzeczywistej i nie będzie przekraczała wysokości opłaty abonamentowej należnej za jeden okres.
21. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.

* SAGE zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika usług o wskaźnik inflacji bez informowania o tej zmianie Użytkowników. Zmiana może nastąpić raz w roku o roczny wskaźnik inflacji opublikowany przez Główny Urząd Statystyczny znajdujący się na stronie <http://www.stat.gov.pl/gus/>. Zmiana cen cennikowych obowiązuje od dnia opublikowania wskaźnika przez GUS.