

# Regulamin świadczenia usług

## Sage Gwarancja VIP + Professional Services (PS)

Obowiązujący od dnia 12 stycznia 2015 r.

### Definicje:

**Dni Robocze** - dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt, w godzinach 8:00 – 17:00.

**Godzina** – 60 Minut.

**Minuty** – ciąg następujących po sobie minut w **Dniach Roboczych**.

**Programy w abonamencie** – oprogramowanie komputerowe stanowiące część systemów Sage Symfonia Start, Sage Symfonia lub Sage Symfonia ERP w subskrypcji, co do którego Klient uzyskuje uprawnienie do czasowego korzystania z Programu udostępniane w ramach usługi Sage Gwarancja VIP+ PS na zasadach określonych niniejszym Regulaminem w Okresie obowiązywania Programu w abonamencie i w zakresie wskazanym w Licencji. Programy w abonamencie obejmują wskazane przez Sage moduły zawierające podstawowe funkcjonalności Programu w abonamencie (**Moduły Podstawowe**) oraz moduły rozszerzające funkcjonalność Modułów Podstawowych, niedostępne bez odpowiedniego Modułu Podstawowego (**Moduły Dodatkowe**).

**Sage Gwarancja VIP+ Professional Services (PS)** (usługi/usługa) – usługi oferowane przez Sage na podstawie niniejszego Regulaminu, w ramach których Użytkownik uzyskuje, w Okresie obowiązywania Programu abonamencie i w zakresie wskazanym w Licencji, czasowy dostęp do Programu w abonamencie objętego Zamówieniem, usługi aktualizacji, wsparcia technicznego dla Programu w Abonamencie oraz dostępu do Centrum Wiedzy oraz usługi profesjonalne w postaci konsultacji realizowane przez konsultantów Sage, świadczone Użytkownikowi odpłatnie przez Sage na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Sage Gwarancja VIP+ PS nie obejmuje oprogramowania podmiotów trzecich, w tym koniecznego dla korzystania z Programu w Abonamencie.

**Licencja** – umowa licencji stanowiąca Załącznik do Zamówienia, zawierająca zasady korzystania z Programu w Abonamencie przez Użytkownika.

**Sage** – Sage Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 01-217, ul. Kolejowa 5/7, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000228956 prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawa, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 5262831503, REGON: 140045209, o kapitale zakładowym w wysokości 15 050 000 PLN.

**Oplata abonamentowa** – ustalana przez Sage lub Dostawcę opłata, obejmująca gotowość do świadczenia przez Sage usługi Sage Gwarancja VIP+ PS. Opłata jest ustalana każdorazowo, zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem dostępnym na stronach internetowych [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl) na kolejne okresy 12 miesięczne i jest płatna z góry, na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.

**Okres obowiązywania Programu w abonamencie** – czas trwania uprawnień do korzystania z Programu w abonamencie określony w niniejszym Regulaminie, rozpoczynający się w dniu płatności Opłaty abonamentowej i trwający 12 miesięcy.

**Użytkownik** – podmiot nabywający w ramach usługi Sage Gwarancja VIP+ PS czasowe uprawnienia do korzystania z Programu w Abonamencie, zamawiający usługi Sage Gwarancja VIP+ PS zgodnie z niniejszym Regulaminem, będący przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. 2013 r. poz. 672 z późn. zm.), który nabywa usługę w celu związanym bezpośrednio lub pośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.

### Zakres świadczonych usług

1. Sage świadczy na rzecz Użytkownika usługi Sage Gwarancja VIP+ PS zgodnie z zasadami określonymi niniejszym Regulaminem oraz w zakresie zgodnym ze złożonym Zamówieniem, obejmujące:

1.1. **Subskrypcję na Program w abonamencie** uprawniającą do korzystania z Programu w abonamencie w Okresie obowiązywania Programu w abonamencie na zasadach opisanych w Licencji, w wersjach dostępu określonych przez Sage dla każdego modułu:

1.1.1. **Wersja dostępu nienazwanego/jednoczesnego użytkownika** uprawnia Użytkownika do korzystania z określonych przez Sage Programów w abonamencie, przez nie większą niż wskazana w Zamówieniu łączną liczbę użytkowników, którzy w danym momencie uzyskują dostęp do bazy danych Modułu.

- 1.1.2. **Wersja dostępu bez limitu użytkowników w danej bazie danych** uprawnia Użytkownika Modułu Podstawowego do korzystania z Modułu Dodatkowego, w obrębie bazy danych Modułu Podstawowego.
- 1.2. **Centrum Wiedzy** - dostęp do kompendium wiedzy o produktach i usługach Sage znajdujących się w bieżącej ofercie Sage, dostępnego na stronie [www.centrumwiedzy.sage.com.pl](http://www.centrumwiedzy.sage.com.pl), znajdujących się w bieżącej ofercie Sage.
- 1.3. **Usługi aktualizacji Programów w abonamencie** w ramach usługi Sage Gwarancja VIP+ PS obejmują, w zakresie zgodnym z zakupioną wersją Produktu w abonamencie następujące elementy:
  - 1.3.1. **Zmiany w Programach w abonamencie, wynikające ze zmian w przepisach prawnych** polegające na dostosowaniu Programów w abonamencie do obowiązujących przepisów prawa, zgodnie z założeniami przyjętymi przez Sage;
  - 1.3.2. **Unowocześnienia techniczne** – rozwój Programów w abonamencie pod kątem podwyższenia technicznej jakości pracy Programów w abonamencie, zgodnie z założeniami przyjętymi przez Sage;
  - 1.3.3. **Zmiany funkcjonalne w Programach w abonamencie**, polegające na rozbudowie i wprowadzeniu nowych funkcji do Programów w abonamencie, zgodnie z założeniami przyjętymi przez Sage;
  - 1.3.4. **Informowanie Użytkownika** – dostarczanie na wskazany przez Użytkownika adres e-mail informacji o nowych rozwiązaniach funkcjonalnych i prawnych, o nowych rozwiązaniach technicznych dotyczących Programów w abonamencie oraz o dostępności najnowszych wersji Programów w abonamencie;
  - 1.3.5. **Dostarczanie najnowszej wersji** – udostępnienie do samodzielnego pobrania i instalacji przez Użytkownika (instalacja może nastąpić bezpłatnie za pomocą informacji przesłanych drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres e-mail lub odpłatnie na życzenie Użytkownika w formie dostarczanej płyty CD) najnowszych dostępnych dla ogółu Użytkowników wersji Programów w abonamencie objętych usługą Sage Gwarancja VIP+ PS, zgodnie z zakupioną usługą Sage Gwarancja VIP+ PS do subskrybowanego Programu.
- 1.4. **Usługi wsparcia technicznego** dla Programów w abonamencie w ramach usług Sage Gwarancja VIP+ PS obejmują, w zakresie zgodnym z zakupioną wersją usługi, następujące elementy:
  - 1.4.1. Udzielanie Użytkownikowi konsultacji w procesie instalacji Programów w abonamencie w środowisku Użytkownika,
  - 1.4.2. Udzielanie Użytkownikowi konsultacji, związanych z korzystaniem z Programów w abonamencie zgodnie z zasadami ustalonymi przez Sage,
  - 1.4.3. Usługę oddzwonienia na życzenie,
  - 1.4.4. Usługę konsultacji zdalnych.
- 1.5. **Usługi oddzwonienia na życzenie** w ramach Usług wsparcia technicznego obejmują skorzystanie z usługi oddzwonienia w przypadku, gdy Użytkownik w automatycznym systemie obsługi zgłosi takie życzenie.
- 1.6. **Usługi konsultacji zdalnych** w ramach Usług wsparcia technicznego świadczone przez Dział Wsparcia Technicznego obejmują świadczenie konsultacji z wykorzystaniem przekazanego przez Użytkownika konsultantowi Sage dostępu do pulpitu komputera udostępnionego przez Użytkownika, za pośrednictwem łączy internetowych wraz z jednoczesnym połączeniem telefonicznym z Użytkownikiem. Usługa świadczona jest w postaci jednej, w danym miesięcznym okresie trwania umowy, sesji konsultacyjnej dla jednego wskazanego przez Użytkownika Programu, trwającej do 30 minut, przez okres trwania umowy. W razie przekroczenia powyższego limitu, istnieje możliwość zakupu dalszych konsultacji zdalnych. W razie przekroczenia limitu 30 minut podczas konsultacji zdalnych, Użytkownik zostanie poinformowany o tym fakcie i od tej chwili, w razie gdy nie przerwie on połączenia, dokona zamówienia usługi dodatkowej, a dalsze minuty naliczane będą według aktualnie obowiązującego Cennika dostępnego na stronach internetowych [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl). Niewykorzystane konsultacje w ramach przysługującego Użytkownikowi limitu miesięcznego nie przechodzą na kolejny okres i nie podlegają kumulacji.
- 1.7. **Pakietu 3 Porad** - udzielenie Użytkownikowi łącznie w stosunku do wszystkich Programów lub Programów w abonamencie objętych pojedynczym Zamówieniem do trzech porad związanych z użytkowaniem Programu lub Programu w abonamencie objętego usługą Sage Gwarancja VIP+ PS. Zasady udzielania Porad i terminy wykorzystania Pakietu przez Użytkownika określa Regulamin Bezpłatnego Pakietu Porad dostępny na stronie [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl).
- 1.8. **Usługi profesjonalne konsultacji** w zakresie bieżącej pracy z Programem w abonamencie świadczone zgodnie z zasadami ustalonymi przez Sage. Usługi profesjonalne konsultacji świadczone są przez konsultantów Sage w zakresie zgodnym z zakupioną wersją Programu

w abonamencie, obejmują 2 wizyty w siedzibie Użytkownika lub konsultacje zdalne po 7 Godzin (dla Sage Symfonia) i 3 wizyty po 7 Godzin (dla Sage Symfonia ERP) konsultacji każda. Usługi profesjonalne konsultacji obejmują następujące elementy:

- Udzielanie Użytkownikowi konsultacji w procesie instalacji zakupionych przez Użytkownika zgodnie z posiadaną licencją aktualizacji Programów w abonamencie w środowisku Użytkownika,
- Udzielanie Użytkownikowi konsultacji w procesie konwersji baz danych Użytkownika w Programie w abonamencie do nowej wersji,
- Udzielanie Użytkownikowi konsultacji w procesach związanych z bieżącą eksploatacją Programu w abonamencie w zakresie:
  - a. parametryzacji standardowych wskazanych przez Sage funkcji Programu w abonamencie,
  - b. instalacji dodatkowych stanowisk Programu w abonamencie zgodnie z zakupionym rozszerzeniem licencji,
  - c. sprawdzenia poprawności wykonania przez Użytkownika kopii bezpieczeństwa bazy danych Programu w abonamencie,
  - d. asysty konsultanta podczas wykonywania przez Użytkownika wskazanych przez Sage podstawowych operacji w Programie w abonamencie,
- konsultacje szkoleniowe w zakresie:
  - a. różnic pomiędzy poszczególnymi wersjami Programu,
  - b. obsługi podstawowych funkcji Programu (konsultacje dedykowane przeszkoleniu nowych pracowników Użytkownika z obsługi podstawowych funkcji Programu),

1.9. nowych funkcjonalności Programu wynikających ze Zmian funkcjonalnych w Programach lub Zmian w Programach, wynikających ze zmian w przepisach prawnych.

2. Usługa Sage Gwarancja VIP+ PS może obejmować inne elementy nie wymienione w niniejszym Regulaminie wyszczególnione i opisane w Cenniku usług dostępnym na stronach [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl). Sage określa listę Programów w abonamencie objętych usługami Sage Gwarancja VIP+ PS. Lista ta zawarta jest w aktualnie obowiązującym Cenniku:
  - opublikowanym na stronach internetowych Sage ([www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl)) w przypadku Programów Sage Symfonia Start i Sage Symfonia;
  - dostępnym w sieci sprzedaży Sage w przypadku systemu Sage Symfonia ERP.Usługami Sage Gwarancja VIP+ PS objęte są aktualne wersje Programów w abonamencie opublikowane na stronach internetowych Sage [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl).
3. Usługi Sage Gwarancja VIP+ PS są zamawiane na okres 12-stu miesięcy, zgodnie z treścią pkt. 10 niniejszego Regulaminu i przedłużane zgodnie z treścią pkt. 46 niniejszego Regulaminu.
4. Sage nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek czynności podjęte przez Użytkownika w odniesieniu do oprogramowania w oparciu o informacje uzyskane poprzez Centrum Wiedzy. Informacje zawarte w Centrum Wiedzy nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Udostępnienie Użytkownikowi Centrum Wiedzy nie ma na celu świadczenia usług wsparcia technicznego.

### **Ogólne zasady świadczenia usług**

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. (t.j. Dz. U. 2013 r., poz. 1422).
7. Użytkownik oświadcza, że w odniesieniu do wszelkich danych zgromadzonych w bazach danych, do których Sage może mieć dostęp w związku ze świadczeniem usług Sage Gwarancja VIP+ PS, w szczególności danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t. j. Dz. U. z 2014 r., poz. 1182), jest uprawniony do ich przetwarzania, przechowywania i udostępniania oraz spełnia wszelkie wymogi, w tym w zakresie zabezpieczeń, konieczne dla zgodnego z prawem administrowania tymi danymi.
8. W przypadku wycofania przez Sage danej usługi z oferty przed upływem Okresu obowiązywania Programu w abonamencie, Sage, za 1-miesięcznym terminem powiadomienia, zastrzega sobie prawo do wstrzymania możliwości rozszerzania usługi (sprzedaży dodatkowych opcji i dodatkowych

stanowisk), wstrzymania dostarczania nowych wersji Programów w ramach usługi oraz nie przedłużania usługi Sage Gwarancja VIP+ PS na kolejny okres zgodnie z pkt. 46 niniejszego Regulaminu. Informacja o wycofaniu z oferty zostanie przesłana Użytkownikowi w sposób, o którym mowa w pkt. 5 niniejszego Regulaminu. Użytkownikowi przysługuje prawo korzystania z Programów w abonamencie, z zastrzeżeniem ograniczeń powyższych, aż do wygaśnięcia Okresu obowiązywania Programu w abonamencie.

9. Niniejszy Regulamin ma także zastosowanie w razie świadczenia przez Sage na rzecz Użytkownika usług w limitach przekraczających ilość lub czas trwania usług Sage Gwarancja VIP+PS – usługi takie są dodatkowo płatne zgodnie z obowiązującym Cennikiem Sage.

### **Szczegółowe zasady świadczenia usług**

10. Uprawnienie do korzystania z Programu w abonamencie w okresie obowiązywania Sage Gwarancja VIP+ PS, obejmuje Programy w abonamencie wskazane w Zamówieniu, dla których świadczona jest usługa na zasadach określonych niniejszym Regulaminem:
- 10.1. Sage przystąpi do realizacji usługi Sage Gwarancja VIP+ PS zgodnie ze złożonym przez Użytkownika zamówieniem po upływie należności za usługi na konto wskazane przez Sage lub Dostawcę.
- 10.2. Usługa Sage Gwarancja VIP+ PS jest zamawiana na Okres obowiązywania Programu w abonamencie, obejmujący okres 12 miesięcy i rozpoczynający się w dacie wskazanej na fakturze, nie wcześniejszej niż dzień zapłaty, tj. co do zasady 3 Dni Robocze od dnia zakończenia płatności, jako data sprzedaży.
- 10.3. Po rezygnacji ze świadczenia usług Sage Gwarancja VIP+ PS uprawnienia do usługi Sage Gwarancja VIP+ PS wygasają, niezależnie od wypełnienia przez Użytkownika obowiązków wskazanych w pkt. 10.5. poniżej.
- 10.4. Dostęp Użytkownika do baz danych za pomocą Programu w abonamencie możliwy jest wyłącznie w Okresie obowiązywania Programu w abonamencie, pod warunkiem opłacenia Opłaty abonamentowej za dany Okres obowiązywania Programu w abonamencie. Po wygaśnięciu usługi, Użytkownik może w dowolnym momencie wykupić czasową aktywację, zgodnie z bieżącą ofertą Sage, umożliwiającą przeglądanie baz danych. Opłata jest ustalana każdorazowo, zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem:
- opublikowanym na stronach internetowych Sage ([www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl)) w przypadku Programów Sage Symfonia Start i Sage Symfonia;
  - dostępnym w sieci sprzedaży Sage w przypadku systemu Sage Symfonia ERP.
- 10.5. Użytkownik zobowiązany jest w terminie 7 Dni Roboczych od dnia otrzymania numeru licencji, przesłać Sage lub Dostawcy kartę zgłoszenia, celem otrzymania kodów aktywacji do Programów w Abonamencie. Przesłanie karty zgłoszenia we wskazanym terminie oraz dokonanie aktywacji, jest warunkiem korzystania z Programu w abonamencie.
- 10.6. Usługą Sage Gwarancja VIP+ PS objęte są aktualne wersje Programu w abonamencie opublikowane na stronach internetowych Sage [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl) i przeznaczone do udostępniania w ramach Sage Gwarancja VIP+ PS.
- 10.7. Usługa Sage Gwarancja VIP+ PS obejmuje subskrypcję na Moduły Podstawowe lub Moduły Dodatkowe wskazane w zamówieniu, dla których świadczona jest usługa Sage Gwarancja VIP+ PS. Dla Modułu Podstawowego w zamówieniu określana jest liczba użytkowników objętych usługą Sage Gwarancja VIP+ PS. Wraz z utratą prawa do korzystania z Modułu Podstawowego, wygasają prawa do korzystania z Modułów Dodatkowych. Z tego tytułu Użytkownikowi nie przysługuje prawo zwrotu opłaty za prawa do korzystania z Modułów Dodatkowych bądź innych objętych nimi usług Sage Gwarancja VIP+ PS.
- 10.8. Wraz z utratą prawa do korzystania z subskrypcji na Program w abonamencie Użytkownik traci uprawnienia do wszelkich pozostałych świadczeń Sage w ramach usług Sage Gwarancja VIP+ PS. Wraz z utratą prawa do korzystania z subskrypcji w abonamencie Użytkownikowi nie przysługuje prawo zwrotu opłaty za pozostałe usługi w ramach Sage Gwarancja VIP+ PS.
- 10.9. Przez rezygnację ze świadczenia usługi subskrypcji na Program w abonamencie rozumie się rezygnację z całości usług objętych Sage Gwarancja VIP+ PS.
11. Usługi wsparcia technicznego dla Programów w abonamencie dostępne są poprzez e-mail, telefon, faks. Usługi wsparcia technicznego przez telefon – Użytkownik, który chce rozpocząć korzystanie z usługi nawiązuje połączenie telefoniczne z numerem dostępnym odpowiednim dla rodzaju i zakresu usługi, wskazanym na stronach internetowych [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl) i postępuje zgodnie z instrukcją podaną w automatycznym systemie obsługi. W trosce o jakość obsługi, w uzasadnionych

przypadkach czas konsultacji telefonicznych może być ograniczony do 30 minut. Rozmowy telefoniczne w ramach Usług wsparcia technicznego mogą zostać nagrane a nagranie przechowywane przez okres do 3 lat wyłącznie dla potrzeb związanych ze świadczeniem usług przez Sage.

12. Usługi wsparcia technicznego świadczone są wyłącznie w Dni Robocze.
13. Korzystanie z Usługi oddzwonienia na życzenie następuje poprzez wybranie przez Użytkownika, w trakcie oczekiwania na połączenie z konsultantem Sage zgodnie z instrukcją w automatycznym systemie obsługi, cyfry z klawiatury telefonu właściwej dla dyspozycji oddzwonienia na żądanie. Oddzwonienie następuje maksymalnie dwukrotnie na numer wskazany przez Użytkownika w zamówieniu na usługi Sage Gwarancja VIP+ PS. Nieudana próba nawiązania przez Sage połączenia zostanie odnotowana w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres e-mail wskazany przez Użytkownika w Zamówieniu na usługi. Sage nie ponosi odpowiedzialności za brak podjęcia rozmowy przez Użytkownika pod numerem wskazanym na zamówieniu bądź problemy techniczne z połączeniem nie leżące po stronie Sage.
14. Korzystanie z usługi konsultacji zdalnych uzależnione jest od posiadania przez Użytkownika sprzętu oraz oprogramowania, umożliwiających zdalne połączenie Użytkownika z konsultantem Sage. Użytkownik oświadcza, że posiada warunki techniczne pozwalające na korzystanie z usługi konsultacji zdalnych, zaś w przypadku niespełnienia tych warunków w którymkolwiek momencie realizacji, uruchomienia lub zakończenia świadczenia usług, Sage będzie zwolniony z obowiązku świadczenia usług do czasu przywrócenia warunków przez Użytkownika.
  - 14.1. Użytkownik zobowiązany jest zapewnić konsultantowi Sage jednorazowy dostęp do zasobów Użytkownika wyłącznie w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonywania usług. Sage oświadcza, że nie jest producentem lub dostawcą jakiegokolwiek oprogramowania umożliwiającego zdalne połączenie Użytkownika z konsultantem Sage. Wyłącznie Użytkownik ponosi odpowiedzialność związaną z użytkowaniem takiego oprogramowania, następstwami lub skutkami jego prawidłowego lub nieprawidłowego działania lub zabezpieczeń czy niemożnością użytkowania.
  - 14.2. Poprzez korzystanie z usługi konsultacji zdalnych Użytkownik wyraża zgodę na dostęp Sage do sprzętu, oprogramowania oraz zasobów udostępnionych konsultantowi Sage w toku świadczenia usług oraz na dokonywanie przez konsultanta Sage odpowiednich czynności wynikających z prowadzonych konsultacji za pośrednictwem łączy internetowych, w tym na przetwarzanie danych osobowych, jeśli zostaną udostępnione oraz oświadcza, że sprzęt, oprogramowanie oraz udostępniane zasoby, są przez niego należycie przechowywane, przetwarzane, chronione i zabezpieczone przed dostępem osób trzecich
15. Ze względu na charakter konsultacji, Użytkownik uprawniony jest do zgłoszenia reklamacji związanej ze świadczeniem lub nienależytym świadczeniem usług Sage Gwarancja VIP+ PS najpóźniej do końca Dnia Roboczego, w którym czynności będące przedmiotem zgłoszenia reklamacyjnego, były wykonywane. Po tej dacie usługi uznaje się za wykonane należycie.
16. Celem skorzystania z Usług profesjonalnych konsultacji, Użytkownik zgłasza zapotrzebowanie telefonicznie, faksem lub wysyłając e-mail na adres: [konsultacje.zdalne@sage.com.pl](mailto:konsultacje.zdalne@sage.com.pl), wskazując rodzaj usług spośród wymienionych w pkt. 1.8. powyżej, z których Użytkownik chciałby skorzystać oraz preferowany termin wizyty. W miesiącu styczniu, lutym, marcu i grudniu zgłoszenie takie musi nastąpić co najmniej na 14 dni przed preferowanym terminem wizyty. Sage potwierdzi, wysyłając e-mail na adres wskazany w zamówieniu zgodnie z pkt. 30, potwierdzenie otrzymania zgłoszenia, kompletności informacji niezbędnych do przystąpienia do świadczenia Usług profesjonalnych konsultacji oraz termin wizyty. Sage przystąpi do realizacji Usług profesjonalnych konsultacji w terminie 3 Dni Roboczych od potwierdzenia przez Użytkownika akceptacji terminu wizyty, z wyjątkiem miesięcy wskazanych powyżej (wówczas termin wizyty przypada nie wcześniej, niż 14 dni od pełnego i prawidłowo wypełnionego zgłoszenia).
17. Usługi profesjonalne konsultacji świadczone są w Dni Robocze, wyłącznie w siedzibie Użytkownika lub zdalnie. W razie konieczności dojazdu poza teren miasta, w którym zlokalizowana jest centrala lub siedziba filii Sage albo podwykonawcy Sage, Użytkownik zobowiązuje się pokryć koszty dojazdu i zakwaterowania konsultanta liczonymi zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz.U. z dnia 2013 Nr 167).
18. W ramach 12-miesięcznej Opłaty abonamentowej Użytkownik ma do dyspozycji 2 wizyty konsultanta po 7 Godzin (dla Sage Symfonia) i 3 wizyty po 7 Godzin (dla Sage Symfonia ERP) każda, świadczone w siedzibie Użytkownika lub zdalnie.
19. Na zakończenie każdej wizyty konsultant sporządzi protokół z konsultacji, w którym wykazana zostanie ilość wykorzystanych Godzin, moduł, dla którego prowadzono konsultacje oraz rodzaj

świadczonych usług. Przyjęcie protokołu stanowi potwierdzenie prawidłowego wykonania usługi i wykorzystania Godzin w ramach bloku.

20. Godziny niewykorzystane podczas jednej wizyty nie przechodzą na kolejną wizytę. Pakiet 2 wizyt po 7 Godzin (dla Sage Symfonia) i 3 wizyty po 7 Godzin (dla Sage Symfonia ERP) niewykorzystany w okresie 12-miesięcznym świadczenia usługi nie podlega zaliczeniu na kolejny 12-miesięczny okres świadczenia usługi.
21. Godziny niewykorzystane w ramach jednej wizyty nie przechodzą na kolejną wizytę, chyba że Sage uprzednio oceni, na podstawie zgłoszenia chęci skorzystania z Usług profesjonalnych konsultacji, że przewidywany czas trwania wizyty przekroczy 7 Godzin (dla Sage Symfonia) i 7 Godzin (dla Sage Symfonia ERP) (np. z uwagi na dużą ilość stanowisk lub czas instalowania aktualizacji). Wówczas w drodze wyjątku możliwe jest ustalenie czasu trwania wizyty na ponad 7 Godzin (dla Sage Symfonia) i 7 Godzin (dla Sage Symfonia ERP), nie więcej jednak, niż 9 Godzin, oraz w efekcie pomniejszenie czasu kolejnej wizyty o nadwyżkę wykorzystanych Godzin, łącznie jednakże ilość Godzin nie może przekroczyć limitu wskazanego w pkt. 1.6 dla wszystkich 3 wizyt.
22. Na życzenie Użytkownika Usługi profesjonalne konsultantów mogą być świadczone ponad limity ustalone w pkt. 1.6. za zapłatą dodatkowego wynagrodzenia w wysokości wynikającej z obowiązującego Cennika usług Sage.
23. Wyboru konsultanta, który będzie świadczył Usługi profesjonalne konsultacji dokonuje Sage.
24. Pakiet Usług profesjonalnych konsultacji obejmuje usługi świadczone w odniesieniu do jednego modułu danego Programu w abonamencie na wszystkich stanowiskach zgodnie z posiadaną licencją, wskazanego w zamówieniu. Świadczenie Usług profesjonalnych konsultacji do więcej, niż jednego modułu, wymaga zakupienia usługi Sage Gwarancja VIP+ PS do każdego z tych modułów.
25. Bloki godzinowe dedykowane są poszczególnym modułom i nie mogą być wymiennie wykorzystywane na potrzeby konsultacji do innych modułów.

#### **Zasady zamawiania usług**

26. Warunkiem świadczenia usług Sage Gwarancja VIP+ PS jest złożenie przez Użytkownika Zamówienia na zasadach określonych niniejszym Regulaminem oraz uiszczenie stosownej Opłaty abonamentowej według poniższych zasad. Poprzez złożenie zamówienia na usługi Sage Gwarancja VIP+ PS na dany Program w abonamencie, Użytkownik akceptuje jego Licencję.
27. Wzór zamówienia na usługi Sage Gwarancja VIP+ PS dostępny jest na stronach internetowych Sage ([www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl)) i w sieci sprzedaży Sage. W przypadku złożenia zamówienia na usługi u Dostawcy, Dostawca dostarczy do Sage wszelkie informacje związane z zamówieniem.
28. Opłata abonamentowa naliczana jest i płatna za cały Okres obowiązywania abonamentu z góry. Wartość Opłaty abonamentowej wskazana jest w Cenniku i jest naliczana na okres 12 miesięcy Okresu obowiązywania Programu w abonamencie w odniesieniu do ilości stanowisk Programów w Abonamencie posiadanych przez Użytkownika.
29. Każde zwiększenie liczby modułów Programu w Abonamencie lub ilości stanowisk, w tym objęcie usługą Sage Gwarancja VIP+ PS nowych modułów w okresie świadczenia usługi, powoduje konieczność wykupienia przez Użytkownika rozszerzenia usługi i wymaga aktywacji zgodnie z pkt. 10.5. Zmiana taka nie wpływa na wydłużenie Okresu obowiązywania Programu w Abonamencie.
30. W zamówieniu na usługi Użytkownik wyznacza osoby uprawnione do kontaktu z Sage. Tylko wyznaczone w ten sposób osoby mają prawo do odbioru świadczonych usług, zamawiania Usług profesjonalnych konsultacji oraz zamawiania usług dodatkowych (do dwóch osób na Licencję), jak też do udostępniania Sage wszelkich informacji oraz udzielania dostępu do zasobów Użytkownika oraz danych, w tym danych osobowych, w ramach świadczonych przez Sage usług. Użytkownik niniejszym wyraża zgodę na posługiwanie się przez Sage udostępnionymi przez osoby kontaktujące się z Sage danymi, w tym danymi osobowymi, w zakresie niezbędnym do realizacji usług i upoważnia te osoby do podania informacji i danych w powyższym zakresie.
31. Sage nie ponosi odpowiedzialności związanej z podaniem przez Użytkownika w zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych, jak też za szkody powstałe w jakikolwiek sposób, w związku z udostępnieniem Sage zasobów, w tym danych osobowych, przez osoby nieuprawnione lub w zakresie innym niż niezbędne dla realizacji usług objętych Umową.
32. O wszelkich zmianach danych, zawartych w zamówieniu, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę lub Sage.
33. 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, zgodnie z pkt 10.2 niniejszego Regulaminu.
34. W przypadku przedłużenia usługi Sage Gwarancja VIP+ PS w trybie określonym w pkt. 45 Regulaminu, datą rozpoczęcia działania usługi jest data sprzedaży podana na fakturze Sage. Należność za usługę powinna być uregulowana przez Użytkownika w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury przez Sage. Z dniem przedłużenia usługi, Dostawca przenosi na Sage wszelkie prawa, wynikające z zawartej z Użytkownikiem umowy na świadczenie usługi Sage Gwarancja VIP+

PS, na co Użytkownik niniejszym wyraża zgodę. Z tym dniem wszystkie uprawnienia i obowiązki wynikające z niniejszego Regulaminu, w tym odnowienia usługi, będą wykonywane przez Sage, na co Użytkownik wyraża zgodę. Sage nie ponosi odpowiedzialności za działania Dostawcy, poprzedzające przejście praw i obowiązków przez Sage. Użytkownik wyraża zgodę na zmianę wystawcy faktury z Dostawcy na Sage ze wszystkimi tego konsekwencjami wynikającymi z Regulaminu.

35. W przypadku przejścia z obecnie posiadanej usługi Sage Gwarancja Podstawowa+, Sage Gwarancja Komfort+ lub Sage Gwarancja VIP+ na usługę Sage Gwarancja VIP+ PS, Użytkownik wyraża zgodę na zakończenie świadczenia dotychczasowej usługi z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi Sage Gwarancja VIP+ PS oraz przyjmuje do wiadomości, że wszelkie prawa do korzystania z usługi obecnie posiadanej przed dokonaniem przejścia ulegają wygaśnięciu a kwoty zapłacone za dotychczasową usługę nie podlegają zwrotowi, przy czym przejście na inną usługę nie ma wpływu na wymagalność dotychczasowych należności.
36. W przypadku rezygnacji z usług Sage Gwarancja VIP+ PS w trybie pkt 43 lub 45 bądź upływu 12-miesięcznego okresu świadczenia usług bez wykorzystania wizyt przypadających na dany okres, ich wartość nie podlega zwrotowi.
37. Szczegółowe zasady świadczenia usług wsparcia technicznego określają bieżące, aktualizowane procedury świadczenia usług publikowane na stronach internetowych Sage [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl).
38. Wszelkie informacje dotyczące zakresu świadczonych usług oraz aktualny Cennik Sage Gwarancja VIP+ PS można uzyskać na stronie internetowej Sage ([www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl)), w sieci sprzedaży Sage.

#### **Zasady płatności i rozliczenia**

39. Realizacja płatności Opłat abonamentowych za usługi Sage Gwarancja VIP+ PS następuje z góry za kolejne okresy 12 miesięczne i obejmuje gotowość do świadczenia usług zgodnie z zakupioną wersją przez Okres obowiązywania Programu w abonamencie. Sage rozpocznie świadczenie usług wyszczególnionych w zamówieniu po otrzymaniu należności za usługi.
40. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania konta Sage.
41. Użytkownik upoważnia Dostawcę lub Sage do wystawiania faktur bez podpisu odbiorcy.
42. Sage, jako dostawca i promotor rozwiązań do wymiany faktur elektronicznych, będzie wystawiał i dostarczał faktury za usługi Sage Gwarancja VIP+ PS w postaci elektronicznej za pośrednictwem serwisu [miedzyfirmami.pl](http://miedzyfirmami.pl). Faktury dostępne będą w formacie PDF z rozszerzeniem w postaci xml, przy zapewnieniu autentyczności pochodzenia i integralności ich treści a Użytkownik uzyska dostęp do faktury za pośrednictwem odesłania przesłanego na adres e-mail wskazany w zamówieniu, o którym mowa w pkt 5 Regulaminu. Użytkownik niniejszym wyraża zgodę na wystawienie i otrzymywanie faktur we wskazanej powyżej formie elektronicznej.
43. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności z jakiegokolwiek stosunku prawnego wobec Dostawcy lub Sage, w szczególności należności w związku z przedłużeniem świadczenia usług zgodnie z pkt. 45 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.
44. Sage przysługuje prawo wypowiedzenia umowy w każdym czasie ze skutkiem na koniec bieżącego 12-miesięcznego okresu usług Sage Gwarancja VIP+ PS, co powoduje iż nie zachodzą skutki określone w pkt 45 niniejszego Regulaminu.

#### **Zmiany w Regulaminie świadczenia usług Sage Gwarancja VIP+ PS i w Cenniku**

45. Sage zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu świadczenia usług Sage Gwarancja VIP+ PS oraz Cennika usług. Użytkownicy korzystający z usług zostaną o zmianie Regulaminu powiadomieni z 30-dniowym wyprzedzeniem. O wszelkich zmianach Regulaminu Użytkownik poinformowany zostanie drogą e-mail lub pocztą, zgodnie z danymi teled adresowymi, podanymi w zamówieniu, przy czym treść samych zmian może być udostępniana w formie, w jakiej udostępnia się Użytkownikowi Regulamin. W takim przypadku brak pisemnego wypowiedzenia świadczonych usług przez Użytkownikowi w terminie, co najmniej 14 dni przed datą zmiany, której dotyczy informacja, oznacza automatyczną akceptację zmian przez Użytkownika.

#### **Przedłużenie i rezygnacja z usług**

46. Świadczenie usług objętych zamówieniem ulega przedłużeniu automatycznie o okres kolejnych 12 miesięcy, o ile Użytkownik nie złoży, na co najmniej 45 dni przed upływem Okresu obowiązywania Programu w abonamencie, oświadczenia o rezygnacji z usług Sage Gwarancja VIP+ PS, w formie

określonej w punktach poniższych. Należności za świadczone usługi będą naliczane zgodnie z Cennikiem obowiązującym na dzień przedłużenia.

47. Oświadczenie o rezygnacji z usług należy złożyć przez wypełnienie i wysłanie Formularza Rezygnacji, znajdującego się na stronach [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl). Rezygnacja będzie skuteczna jedynie po uzupełnieniu wszystkich wymaganych w Formularzu danych, przesłaniu go ze strony [www.sage.com.pl](http://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. W razie otrzymania przez Sage rezygnacji po terminie, rezygnację poczytuje się za skuteczną z upływem kolejnego Okresu obowiązywania Programu w abonamencie a Użytkownik zobowiązany jest uregulować należność za ten okres na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
48. Wycofanie się ze złożonej rezygnacji, o której mowa w pkt. 45 będzie możliwe jedynie po złożeniu oświadczenia o cofnięciu rezygnacji z usług Sage Gwarancja VIP+ PS, znajdującego się na stronach [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl). W takiej sytuacji, Sage wznowi świadczenie usług Sage Gwarancja VIP+ PS po otrzymaniu należności, zgodnie z pkt. 24 Regulaminu.
49. Pkt. 46-48 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. 45 Regulaminu o wycofaniu usługi z oferty Sage i o nieprzedłużaniu świadczenia usług objętych zamówieniem.

### **Inne postanowienia**

50. Wszelkie zmiany zamówienia złożonego przez Użytkownika mogą zostać dokonane wyłącznie za pisemną akceptacją Dostawcy lub Sage.
51. Zbycie przez Użytkownika uprawnień lub obowiązków związanych ze świadczeniem usług Sage Gwarancja VIP+ PS nastąpić może wyłącznie na podstawie pisemnej zgody Sage lub Dostawcy.
52. W ramach świadczonych usług Sage Gwarancja VIP+ PS, Sage nie jest zobowiązana do udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi.
53. Usługi wsparcia technicznego, w tym Usługi profesjonalne konsultacji świadczone w ramach Sage Gwarancja VIP+ PS nie obejmują świadczenia usług prawnych, doradztwa podatkowego, księgowego, scalania baz danych do jednej wspólnej bazy, diagnozy i naprawy baz danych, prac programistycznych ani dostarczania rozwiązań indywidualnych, w tym również dostarczania aktualizacji rozwiązań indywidualnych.
54. Sage nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez Sage.
55. Wyłącza się jakkolwiek dalej idącą odpowiedzialność Sage w związku z zawarciem niniejszej umowy, w szczególności wyłącza się odpowiedzialność z tytułu rękojmi lub gwarancji, w granicach dozwolonych zgodnie z przepisami prawa polskiego. Zakres uprawnień nabywanych przez Użytkownika, odpowiedzialność twórcy i producenta Programu, związaną z korzystaniem z Programu w abonamencie, w szczególności odpowiedzialność za funkcjonalność Programu i ewentualne wady reguluje wyłącznie Licencja.
56. Sage nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika lub osób trzecich, za jakiegokolwiek szkody, które powstały z przyczyn innych niż wyłącznie zawinione przez Sage nienależyte świadczenie usług Sage Gwarancja VIP+ PS. 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.
57. W każdym wypadku odpowiedzialność Sage związana z realizacją usług Sage Gwarancja VIP+ PS jest ograniczona do szkody rzeczywistej i bezpośredniej i nie będzie przekraczała łącznie wysokości opłaty abonamentowej należnej za jeden okres. Sage nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, w tym utracone korzyści, które mogłyby wystąpić na skutek stosowania Programów w Abonamencie, w tym również za ewentualną utratę informacji lub straty stanowiące następstwo używania lub braku możliwości jego używania.
58. Czynności związane z prowadzeniem działalności gospodarczej przez Użytkownika z wykorzystaniem oprogramowania firmy Sage, mogą odbywać się wyłącznie w oparciu o użytkowanie odpowiedniej co do zakresu Licencji zakupionej i przypisanej do danego Użytkownika.
59. Na potrzeby wizyty konsultanta w ramach Usług profesjonalnych konsultacji Użytkownik zobowiązany jest zapewnić dostępność stanowisk roboczych, na których mają być świadczone usługi, w razie wyboru usług szkoleniowych – do przygotowania pomieszczenia, którym szkolenie ma się odbyć i zapewnić udział uczestników szkolenia. Szkolenie odbywa się bez względu na ilość uczestników. W przypadku usług świadczonych zdalnie Użytkownik zapewni odpowiednie warunki techniczne umożliwiające realizację usługi. Użytkownik zobowiązany jest zapewnić konsultantowi dostęp do serwera wyłącznie w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonywania usług.



60. W przypadku świadczenia usług zdalnie, administrator sieci LAN Użytkownika każdorazowo i wyłącznie na potrzeby świadczenia usługi, włączy i wyłączy konto dostępowe na serwerze. Użytkownik zapewni bieżącą obserwację świadczenia usługi zdalnie od momentu zalogowania się konsultanta aż do jego wylogowania.
61. Użytkownik oświadcza, że posiada warunki techniczne pozwalające na świadczenie usług zdalnie.
62. Użytkownik jest zobowiązany zabezpieczyć dane, będące danymi poufnymi i/lub danymi osobowymi, jeżeli dostęp do tych danych nie jest niezbędny dla świadczenia Usług profesjonalnych konsultacji, dane te zanonimizować.
63. W zależności od zakresu konsultacji Sage może wskazać na konieczność zawarcia umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych, warunkującej przystąpienie do świadczenia usług.
64. Sage ma prawo zlecenia świadczenia wybranych usług swoim podwykonawcom.
65. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Sage.