

obowiązuje od dnia 9 grudnia 2016 r.

Definicje:

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

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 Sage Gwarancja Komfort. Opłata jest ustalana każdorazowo, zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem dostępnym na stronach internetowych www.sage.com.pl, na kolejne okresy 12 miesięczne i jest płatna z góry, na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.

Programy/Program – oprogramowanie komputerowe stanowiące część systemów Sage Symfonia Start, Sage Symfonia lub Sage Symfonia ERP, na które Użytkownik posiada aktualną licencję, i które zostało objęte usługami Sage Gwarancja Komfort zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Sage Gwarancja Komfort (usługi/usługa) – opisane niniejszym Regulaminem usługi aktualizacji i wsparcia technicznego dla Programu oraz dostępu do Centrum Wiedzy, świadczone Użytkownikowi odpłatnie przez Sage na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

Sage – Sage spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 02-305, Aleje Jerozolimskie 132, 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.

Użytkownik – podmiot nabywający w ramach usługi Sage Gwarancja Komfort uprawnienia do korzystania z Programu w abonamencie, zamawiający usługi Sage Gwarancja Komfort 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 Komfort zgodnie z zasadami określonymi niniejszym Regulaminem.

1.1. **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, znajdujących się w bieżącej ofercie Sage.

- 1.2. **Usługi aktualizacji Programów** w ramach Sage Gwarancja Komfort obejmują, w zakresie zgodnym z zakupioną wersją Sage Gwarancja Komfort, obejmujące następujące elementy:
 - 1.2.1. **Zmiany w Programach**, wynikające ze zmian w przepisach prawnych polegające na dostosowaniu Programów do obowiązujących przepisów prawa, zgodnie z założeniami przyjętymi przez Sage;
 - 1.2.2. **Unowocześnienia techniczne** – rozwój Programów pod kątem podwyższenia technicznej jakości pracy Programów, zgodnie z założeniami przyjętymi przez Sage;
 - 1.2.3. **Informowanie Użytkownika** – dostarczanie na wskazany przez Użytkownika adres e-mail informacji o aktualizacjach prawnych oraz o dostępności najnowszych wersji programów;
 - 1.2.4. **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 DVD) najnowszych dostępnych dla ogółu Użytkowników wersji Programów objęte usługą Sage Gwarancja Komfort, zgodnie z zakupioną usługą Sage Gwarancja Komfort do zakupionej wersji Programu..
 - 1.3. **Usługi wsparcia technicznego** dla Programów w ramach Sage Gwarancja Komfort obejmują, w zakresie zgodnym z zakupioną usługą Sage Gwarancja Komfort do zakupionej wersji Programu następujące elementy:
 - 1.3.1. Udzielanie Użytkownikowi konsultacji w procesie instalacji Programów w abonamencie w środowisku Użytkownika,
 - 1.3.2. Udzielanie Użytkownikowi konsultacji, związanych z korzystaniem z Programów w abonamencie zgodnie z zasadami ustalonymi przez Sage.
 - 1.4. **Pakiet 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 Podstawowa+. Zasady udzielania Porad i terminy wykorzystania Pakietu przez Użytkownika określa Regulamin Bezpłatnego Pakietu Porad dostępny na stronie www.sage.com.pl.
 - 1.5. Usługa Sage Gwarancja Komfort może obejmować inne elementy nie wymienione w niniejszym Regulaminie wyszczególnione i opisane w Cenniku usług dostępnym na stronach www.sage.com.pl.
2. Sage określa listę Programów w abonamencie objętych usługami Sage Gwarancja Komfort. Lista ta zawarta jest w aktualnie obowiązującym Cenniku:
 - opublikowanym na stronach internetowych Sage (www.sage.com.pl) w przypadku Programów Sage Symfonia Start i Sage Symfonia;
 - dostępnym w sieci sprzedaży Sage w przypadku systemu Sage Symfonia ERPUsługami Sage Gwarancja Komfort objęte są aktualne wersje Programów opublikowane na stronach internetowych Sage www.sage.com.pl.

3. W celu zakupu usługi Sage Gwarancja Komfort w przypadku posiadania przez Użytkownika wersji Programu 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 Sage Gwarancja Komfort są zamawiane na okres 12-stu miesięcy, zgodnie z treścią pkt. 12 niniejszego Regulaminu i przedłużane zgodnie z treścią pkt. 31 niniejszego Regulaminu.
5. 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

6. 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.
7. 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).
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 Komfort na kolejny okres zgodnie z pkt. 31 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.

Szczegółowe zasady świadczenia usług

9. Usługi wsparcia technicznego dla Programów dostępne są poprzez e-mail, telefon, faks. Użytkownik, który chce rozpocząć korzystanie z usługi nawiązuje połączenie telefoniczne z numerem dostępowym odpowiednim dla rodzaju i zakresu usługi, wskazanym na stronach internetowych 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.
10. Usługi wsparcia technicznego świadczone są wyłącznie w Dni Robocze.

11. Ze względu na charakter konsultacji, Użytkownik uprawniony jest do zgłoszenia reklamacji związanej ze świadczeniem lub nienależytym świadczeniem usług Sage Gwarancja Komfort najpóźniej do końca Dnia Roboczego, w którym czynności będące przedmiotem zgłoszenia reklamacyjnego, były wykonywane. Po tej dacie usługi uznaje się za wykonane.

Zasady zamawiania usług

12. Warunkiem świadczenia usług Sage Gwarancja Komfort jest złożenie przez Użytkownika zamówienia oraz uiszczenie stosownej opłaty abonamentowej według poniższych zasad.
13. Wzór zamówienia na usługi Sage Gwarancja Komfort dostępny jest na stronach internetowych Sage (www.sage.com.pl) i w sieci sprzedaży Sage. W przypadku złożenia zamówienia na usługi Sage Gwarancja Komfort u Dostawcy, Dostawca dostarczy do Sage wszelkie informacje związane z zamówieniem
14. Wartość 12-sto miesięcznej opłaty abonamentowej na usługi Sage Gwarancja Komfort 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, dotycząca limitów programów podstawowych oraz rozszerzeń o opcje dodatkowe w okresie świadczenia usługi Sage Gwarancja Komfort, powoduje konieczność wykupienia przez Użytkownika rozszerzenia usługi Sage Gwarancja Komfort, począwszy od dnia zmiany zakresu licencji Programu. Złożenie zamówienia na zmianę w zakresie licencji Programu w okresie świadczenia usługi Sage Gwarancja Komfort, jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia na rozszerzenie usługi Sage Gwarancja Komfort w odpowiednim zakresie. Zasady ustalania cen rozszerzenia zawiera Cennik obowiązujący w dniu zmiany licencji
 - opublikowanym na stronach internetowych Sage (www.sage.com.pl) w przypadku Programów Sage Symfonia Start i Sage Symfonia;
 - dostępnym w sieci sprzedaży Sage w przypadku systemu Sage Symfonia ERP.Na należności wynikające z rozszerzenia usługi Sage wystawi fakturę. Należność za rozszerzenie usługi powinna być uregulowana przez Użytkownika w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury.
15. W zamówieniu na usługi Użytkownik wyznacza osoby uprawnione do kontaktu z Sage. Tylko wyznaczone w ten sposób osoby mają prawo do odbioru świadczonych usług 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.
16. 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.
17. O wszelkich zmianach danych, zawartych w zamówieniu, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę lub Sage.

18. 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, nie wcześniejsza niż data zapłaty wskazana powyżej, co do zasady 3 Dni Robocze od zaksięgowania płatności.
19. W przypadku przedłużenia usługi Sage Gwarancja Komfort w trybie określonym w pkt. 30 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. Z dniem przedłużenia usługi Sage Gwarancja Komfort, Dostawca przenosi na Sage wszelkie prawa wynikające z zawartej z Użytkownikiem umowy na świadczenie usługi Sage Gwarancja Komfort, 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.
20. W przypadku przejścia z obecnie posiadanej usługi na usługę nową Sage Gwarancja Komfort, Użytkownik wyraża zgodę na zakończenie świadczenia dotychczasowej usługi z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi Sage Gwarancja Komfort 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.
21. Szczegółowe zasady świadczenia usług wsparcia technicznego określają bieżące, aktualizowane procedury świadczenia usług publikowane na stronach internetowych Sage www.sage.com.pl.
22. Wszelkie informacje dotyczące zakresu świadczonych usług oraz aktualny Cennik Sage Gwarancja Komfort można uzyskać na stronie internetowej Sage (www.sage.com.pl), w sieci sprzedaży Sage.

Zasady płatności i rozliczenia

23. Realizacja płatności opłat abonamentowych za usługi Sage Gwarancja Komfort następuje z góry za kolejne okresy 12 miesięczne i obejmuje gotowość do świadczenia usług zgodnie z zakupioną usługą Sage Gwarancja Komfort do zakupionej wersji Programu przez okres objęty płatnością. Sage rozpocznie świadczenie usług wyszczególnionych w zamówieniu po otrzymaniu należności za usługi.
24. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania konta Sage.
25. Użytkownik upoważnia Dostawcę lub Sage do wystawiania faktur bez podpisu odbiorcy.
26. Sage, jako dostawca i promotor rozwiązań do wymiany faktur elektronicznych, będzie dostarczał faktury w postaci elektronicznej za pośrednictwem serwisu 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 w serwisie www.miedzyfirmami.pl. Powiadomienie o fakturze Użytkownik otrzyma na adres e-mail wskazany w zamówieniu, o którym mowa w pkt 6 Regulaminu. Użytkownik niniejszym wyraża zgodę na wystawianie i otrzymywanie faktur we wskazanej powyżej formie elektronicznej.

27. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności z jakiegokolwiek stosunku prawnego wobec Dostawcy lub Sage, w szczególności należności w związku z przedłużeniem świadczenia usług zgodnie z pkt. 30 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.
28. Sage przysługuje prawo wypowiedzenia umowy w każdym czasie ze skutkiem na koniec bieżącego 12-miesięcznego okresu usług Sage Gwarancja Komfort, co powoduje, iż nie zachodzą skutki określone w pkt 30 niniejszego Regulaminu.

Zmiany w Regulaminie świadczenia usług Sage Gwarancja Komfort i w Cenniku

29. Sage zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu świadczenia usług Sage Gwarancja Komfort 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 teleadresowymi, 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 Sage Gwarancja Komfort 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

30. 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 usług Sage Gwarancja Komfort, w formie określonej w punktach poniższych. Należności za świadczone usługi będą naliczane zgodnie z Cennikiem obowiązującym na dzień przedłużenia.
31. Oświadczenie o rezygnacji z usług należy złożyć przez wypełnienie i wysłanie Formularza Rezygnacji, znajdującego się na stronach 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. W razie otrzymania przez Sage rezygnacji po terminie, rezygnację poczytuje się za skuteczną z upływem kolejnego okresu 12-miesięcznego świadczenia usług Sage Gwarancja Komfort a Użytkownik zobowiązany jest uregulować należność za ten okres na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
32. Wycofanie się ze złożonej rezygnacji, o której mowa w pkt. 31 będzie możliwe jedynie po złożeniu oświadczenia o cofnięciu rezygnacji z usług Sage Gwarancja Komfort, znajdującego się na stronach www.sage.com.pl. W takiej sytuacji, Sage wznowi świadczenie usług Sage Gwarancja Komfort po otrzymaniu należności, zgodnie z pkt. 19 Regulaminu.
33. Pkt. 31 – 32 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. 29 Regulaminu o wycofaniu usługi z oferty Sage i o nieprzedłużaniu świadczenia usług objętych zamówieniem.

Inne postanowienia

34. Wszelkie zmiany zamówienia złożonego przez Użytkownika mogą zostać dokonane wyłączenie za pisemną akceptacją Dostawcy lub Sage.
 35. Zbycie przez Użytkownika uprawnień lub obowiązków związanych ze świadczeniem usług Sage Gwarancja Komfort nastąpić może wyłącznie na podstawie pisemnej zgody Sage lub Dostawcy.
 36. W ramach świadczonych usług Sage Gwarancja Komfort, Sage nie jest zobowiązana do udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi.
 37. Sage nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez Sage.
 38. 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 Komfort. 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.
 39. W każdym wypadku odpowiedzialność Sage związana z realizacją usług Sage Gwarancja Komfort jest ograniczona do szkody rzeczywistej i bezpośredniej i nie będzie przekraczała łącznie wysokości opłaty abonamentowej należnej za jeden okres.
 40. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Sage.
- * 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/qus/>, przy czym nie mniej niż o 2%. Zmiana cen cennikowych obowiązuje od dnia opublikowania wskaźnika przez GUS.