

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](http://www.sage.com.pl).

**Opłata abonamentowa** – ustalana przez Sage lub Dostawcę opłata obejmująca gotowość do świadczenia przez Sage usługi Sage Gwarancja Podstawowa. 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.

**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 Podstawowa zgodnie z niniejszym Regulaminem.

**Sage Gwarancja Podstawowa** (usługi/usługa) – opisane niniejszym Regulaminem usługi aktualizacji i 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 posiadający w okresie trwania usługi Sage Gwarancja Podstawowa uprawnienia do korzystania z Programu, zamawiający usługi Sage Gwarancja Podstawowa 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 Podstawowa 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](http://www.centrumwiedzy.sage.com.pl).

1.2. **Usługi aktualizacji Programów** w ramach Sage Gwarancja Podstawowa obejmują, w zakresie zgodnym z zakupioną wersją Sage Gwarancja Podstawowa 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 nowych rozwiązaniach prawnych i technicznych dotyczących Programów 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 CD) najnowszych dostępnych dla ogółu Użytkowników wersji Programów objętych usługą Sage Gwarancja Podstawowa, zgodnie z zakupioną usługą Sage Gwarancja Podstawowa do zakupionej wersji Programu.

1.3. Usługa Sage Gwarancja Podstawowa może obejmować inne elementy nie wymienione w niniejszym Regulaminie usług Sage Gwarancja Podstawowa wyszczególnione i opisane w Cenniku usług dostępnym na stronach [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl).

2. Sage określa listę Programów objętych usługami Sage Gwarancja Podstawowa. 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 Podstawowa objęte są aktualne wersje Programów opublikowane na stronach internetowych Sage [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl).

3. W celu zakupu usługi Sage Gwarancja Podstawowa 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 Podstawowa są zamawiane na okres 12.-stu miesięcy, zgodnie z treścią punktu 9 niniejszego Regulaminu i przedłużane zgodnie z treścią punktu 26 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, poz. 1422).
8. 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 punkcie 31 Regulaminu. W przypadku wycofania przez Sage danej usługi z oferty przed upływem okresu obowiązywania abonamentu, zamówionej przez Użytkownika, Sage, za jednomiesięcznym terminem powiadomienia, zastrzega sobie prawo do wstrzymania możliwości rozszerzania usługi sprzedaży dodatkowych modułów i dodatkowych stanowisk), wstrzymania dostarczania nowych wersji Programów w ramach usługi oraz nie przedłużania usług Sage Gwarancja Podstawowa na kolejny okres zgodnie z pkt 25 niniejszego Regulaminu. Informacja o wycofaniu z oferty zostanie przesłana Użytkownikowi w sposób, o którym mowa w pkt. 6. niniejszego Regulaminu.

## Zasady zamawiania usług

9. Warunkiem świadczenia usług Sage Gwarancja Podstawowa jest złożenie przez Użytkownika zamówienia oraz uiszczenie stosownej opłaty abonamentowej według poniższych zasad.
10. Wzór zamówienia na usługi Sage Gwarancja Podstawowa 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 Sage Gwarancja Podstawowa u Dostawcy, Dostawca dostarczy do Sage wszelkie informacje związane z zamówieniem.
11. Wartość 12-sto miesięcznej opłaty abonamentowej na usługi Sage Gwarancja Podstawowa 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 Podstawowa, powoduje konieczność wykupienia przez Użytkownika rozszerzenia usługi Sage Gwarancja Podstawowa, począwszy od dnia zmiany zakresu licencji Programu. Złożenie zamówienia na zmianę w zakresie licencji Programu w okresie świadczenia usługi Sage Gwarancja Podstawowa, jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia na rozszerzenie usługi Sage Gwarancja Podstawowa w odpowiednim zakresie. Zasady ustalania cen rozszerzenia zawiera Cennik obowiązujący w dniu zmiany licencji

- 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.

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.

12. 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.
13. 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.
14. O wszelkich zmianach danych, zawartych w zamówieniu, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę lub Sage.
15. 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 dnia zaksięgowania płatności.
16. W przypadku przedłużenia usługi Sage Gwarancja Podstawowa w trybie określonym w pkt. 26 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 Podstawowa, Dostawca przenosi na Sage wszelkie prawa wynikające z zawartej z Użytkownikiem umowy na świadczenie usługi Sage Gwarancja Podstawowa, 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.
17. W przypadku przejścia z obecnie posiadanej usługi na usługę nową Sage Gwarancja Podstawowa, Użytkownik wyraża zgodę na zakończenie świadczenia dotychczasowej usługi z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi Sage Gwarancja Podstawowa 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.

18. Szczegółowe zasady świadczenia usług Sage Gwarancja Podstawowa określają bieżące, aktualizowane procedury świadczenia usług publikowane na stronach internetowych Sage [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl).
19. Wszelkie informacje dotyczące zakresu świadczonych usług oraz aktualny Cennik Sage Gwarancja Podstawowa można uzyskać na stronie internetowej Sage ([www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl)) lub w sieci sprzedaży Sage.

### **Zasady płatności i rozliczenia**

20. Realizacja płatności opłat abonamentowych za usługi Sage Gwarancja Podstawowa następuje z góry za kolejne okresy 12 miesięczne i obejmuje gotowość do świadczenia usług zgodnie z zakupioną usługą Sage Gwarancja Podstawowa do zakupionej wersji Programu przez okres objęty płatnością. Sage rozpocznie świadczenie usług wyszczególnionych w zamówieniu po otrzymaniu należności za usługi.
21. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania konta Sage.
22. Użytkownik upoważnia Dostawcę lub Sage do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.
23. Sage, jako dostawca i promotor rozwiązań do wymiany faktur elektronicznych, będzie dostarczał faktury 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 w serwisie [miedzyfirmami.pl](http://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.
24. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności z jakiegokolwiek stosunku prawnego wobec Dostawcy lub Sage, w szczególności należności w związku z przedłużeniem świadczenia usług zgodnie z punktem 16 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.
25. Sage przysługuje prawo wypowiedzenia umowy w każdym czasie ze skutkiem na koniec bieżącego 12-miesięcznego okresu usług Sage Gwarancja Podstawowa, co powoduje iż nie zachodzą skutki określone w pkt 27 niniejszego Regulaminu.

### **Zmiany w Regulaminie świadczenia usług Sage Gwarancja Podstawowa i w Cenniku**

26. Sage zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu świadczenia usług Sage Gwarancja Podstawowa 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 Podstawowa 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**

27. 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 Podstawowa, w formie określonej w punktach poniższych. Należności za świadczone usługi będą naliczane zgodnie z Cennikiem obowiązującym na dzień przedłużenia.
28. 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 12-miesięcznego świadczenia usług Sage Gwarancja Podstawowa a Użytkownik zobowiązany jest uregulować należność za ten okres na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
29. Wycofanie się ze złożonej rezygnacji, o której mowa w pkt. 28 będzie możliwe jedynie po złożeniu oświadczenia o cofnięciu rezygnacji z usług Sage Gwarancja Podstawowa, znajdującego się na stronach [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl). W takiej sytuacji, Sage wznowi świadczenie usług Sage Gwarancja Podstawowa po otrzymaniu należności, zgodnie z pkt. 16 Regulaminu.
30. Pkt. 27 – 29 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. 26 Regulaminu o wycofaniu usługi z oferty Sage i o nieprzedłużaniu świadczenia usług objętych zamówieniem.

### **Inne postanowienia**

31. Wszelkie zmiany zamówienia złożonego przez Użytkownika mogą zostać dokonane wyłącznie za pisemną akceptacją Dostawcy lub Sage.
32. Zbycie przez Użytkownika uprawnień lub obowiązków związanych ze świadczeniem usług Sage Gwarancja Podstawowa nastąpić może wyłącznie na podstawie pisemnej zgody Sage lub Dostawcy.
33. W ramach świadczonych usług Sage Gwarancja Podstawowa, Sage nie jest zobowiązana do udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi.
34. Sage nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez Sage.
35. 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 Podstawowa. 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.

36. W każdym wypadku odpowiedzialność Sage związana z realizacją usług Sage Gwarancja Podstawowa jest ograniczona do szkody rzeczywistej i bezpośredniej i nie będzie przekraczała łącznie wysokości opłaty abonamentowej należnej za jeden okres.

37. 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/gus/>, przy czym nie mniej niż o 2%. Zmiana cen cennikowych obowiązuje od dnia opublikowania wskaźnika przez GUS.