

obowiązuje od dnia 1 listoapda 2015 r.

## Definicje:

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

**SYMFOLinia** – usługi 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 SYMFOLinia uprawnienia do korzystania z programu, zamawiający usługi wsparcia technicznego SYMFOLinia zgodnie z niniejszym Regulaminem.

**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 SYMFOLinia 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 świadczy na rzecz Użytkownika usługi wsparcia technicznego SYMFOLinia dla wybranych programów , zgodnie z zasadami określonymi niniejszym regulaminem i w zakresie zgodnym z zakupioną wersją usługi, polegające na:
  - udzielaniu konsultacji w procesie instalacji programów w środowisku Użytkownika,
  - udzielaniu konsultacji związanych z funkcjonowaniem programów.
2. Usługi wsparcia technicznego SYMFOLinia dla programów Systemu SYMFONIA® dostępne są w dwóch opcjach:
  - obsługa e-mail: wsparcie techniczne za pomocą e-mail,
  - obsługa pełna: wsparcie techniczne za pomocą e-mail, telefon, faks. W trosce o jakość obsługi telefonicznej, w uzasadnionych przypadkach czas konsultacji może być ograniczony do 30 minut.

Inne elementy nie wymienione w niniejszym Regulaminie usług SYMFOLinia będą wyszczególnione i opisane w Cenniku usług dostępnym na stronach [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl).

3. SAGE ma prawo do określania listy programów objętych usługą wsparcia technicznego. Lista ta zawarta jest w aktualnie obowiązującym Cenniku usług wsparcia technicznego.

Usługą wsparcia technicznego objęte są aktualne wersje programów Systemu SYMFONIA® opublikowane na stronach internetowych SAGE [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl).

4. W celu zakupu usługi w przypadku posiadania przez Użytkownika wersji systemu SYMFONIA® spoza listy wymienionej w punkcie 3, Użytkownik powinien wcześniej dokonać zakupu odpowiedniej aktualnej wersji programu. Wszelkich informacji w tym zakresie udziela sieć sprzedaży SAGE.
5. Usługi wsparcia technicznego SYMFOLinia są zamawiane na okres 12-stu miesięcy, zgodnie z treścią punktu 9 niniejszego Regulaminu i przedłużane zgodnie z treścią punktu 15 niniejszego Regulaminu.
6. SAGE dostarcza użytkownikowi informacje związane ze świadczonymi usługami 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. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204).
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 pkt. 14 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**

9. Warunkiem świadczenia usług wsparcia technicznego jest złożenie przez Użytkownika zamówienia oraz uiszczenie stosownej opłaty abonamentowej według poniższych zasad:
  - 9.1. Wzór zamówienia na usługi SYMFOLinia dostępny jest na stronie internetowej SAGE ([www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl)) i w sieci sprzedaży SAGE. W przypadku złożenia zamówienia na usługi SYMFOLinia u partnera SAGE, zwanego dalej Dostawcą, Dostawca dostarczy do SAGE wszelkie informacje związane z zamówieniem.
  - 9.2. Szczegółowy zakres działań podejmowanych w ramach wykonywania usług uzależniony jest od rodzaju wybranej przez Użytkownika wersji usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
  - 9.3. Wartość 12 miesięcznej opłaty abonamentowej na usługi SYMFOLinia 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 okresie świadczenia usługi SYMFOLinia, powoduje

konieczność wykupienia przez Użytkownika rozszerzenia usługi SYMFOLinia, począwszy od dnia zmiany zakresu licencji programu. Złożenie zamówienia na zmianę w zakresie licencji programu w okresie świadczenia usługi SYMFOLinia, jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia na rozszerzenie usługi SYMFOLinia w odpowiednim zakresie. Zasady ustalania cen rozszerzenia zawiera Cennik obowiązujący w dniu zmiany licencji, zamieszczony na stronie [www.sage.com.pl](http://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.

- 9.4. W zamówieniu na usługi Użytkownik wyznacza osoby uprawnione do składania zgłoszeń. Tylko wyznaczone w ten sposób osoby mają prawo do odbioru zamówionych usług (do dwóch osób na licencję).
- 9.5. SAGE nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Użytkownika w zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych.
- 9.6. O wszelkich zmianach danych, zawartych w zamówieniu, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę lub SAGE.
- 9.7. **W przypadku pierwszego zamówienia usługi SAGE** przystąpi do jej realizacji zgodnie ze złożonym przez Użytkownika zamówieniem w ciągu 3 dni od daty wpłynięcia należności za usługi na konto wskazane przez Dostawcę lub SAGE. Datą rozpoczęcia działania usługi jest data sprzedaży podana na fakturze VAT SAGE.
- 9.8. W przypadku przedłużenia usługi SYMFOLinia **w trybie określonym w pkt. 15 Regulaminu**, datą rozpoczęcia działania usługi jest data sprzedaży podana na fakturze VAT SAGE.
- 9.9. Wszelkie informacje dotyczące zakresu świadczonych usług oraz aktualny cennik usług można uzyskać na stronie internetowej SAGE ([www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl)), w siedzibie centrali, filiach firmy i sieci dystrybucji.

### **Zasady płatności i rozliczenia**

10. Realizacja płatności opłat abonamentowych za usługi SYMFOLinia 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.
11. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania konta SAGE.
12. Użytkownik upoważnia Dostawcę i SAGE do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.
13. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności wobec Dostawcy lub SAGE, w szczególności należności w związku z przedłużeniem świadczenia usług zgodnie z punktem 15 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 wsparcia technicznego SYMFOLinia oraz w Cenniku usług**

14. SAGE zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu świadczenia usług SYMFOLinia 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**

15. 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 SYMFOLinia, w formie określonej w punktach poniższych. Należności za świadczone usługi będą naliczane zgodnie z Cennikiem obowiązującym na dzień przedłużenia.
16. Oświadczenie o rezygnacji z usług należy złożyć przez wypełnienie i wysłanie Formularza Rezygnacji, znajdującego się na stronie [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.
17. Wycofanie się ze złożonej rezygnacji, o której mowa w pkt. 16, będzie możliwe jedynie po złożeniu oświadczenia o cofnięciu rezygnacji z usługi SYMFOLinia, znajdującego się na stronie [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl) w miejscu wskazanym w pkt. 16. W takiej sytuacji, SAGE wznowi świadczenie usług SYMFOLinia po otrzymaniu należności, zgodnie z pkt. 9 Regulaminu.
18. Pkt. 15 – 17 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. 14 Regulaminu o wycofaniu usługi z oferty SAGE i o nieprzedłużaniu świadczenia usług objętych zamówieniem.

### **Inne postanowienia**

19. W ramach świadczonych usług SYMFOLinia, SAGE nie jest zobowiązana do udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi.
20. SAGE nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez SAGE.
21. 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.

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