

obowiązuje od dnia 1 listopada 2015 r.

## Definicje:

**Programy/Program** – oprogramowanie komputerowe stanowiące część Systemu Sage Symfonia Start, Sage Symfonia i Systemu Sage Symfonia ERP, na które Użytkownik posiada aktualną licencję i które zostało objęte Usługami zgodnie z niniejszym Regulaminem.

**Sesja wirtualna** – Usługi konsultacji dotyczące użytkowania Programów, świadczone Użytkownikowi odpłatnie przez SAGE, z wykorzystaniem dostępu do ekranu Użytkownika lub konsultanta SAGE, poprzez łącza internetowe na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

**Komponenty komunikacyjne** – aplikacje JAVA lub ActiveX niezbędne do realizacji Usług.

**SAGE** – Sage Sp. z o.o. w Warszawie.

**Użytkownik** - podmiot posiadający w okresie trwania Usługi uprawnienia do korzystania z Programów, zamawiający Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem.

**Oplata** – ustalana przez SAGE opłata za Usługi w rodzaju i ilości zamówionej przez Użytkownika. Opłata jest ustalana każdorazowo na podstawie złożonego zamówienia i zrealizowanej Usługi jest płatna z dołu, na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.

## Zakres świadczonych usług i zasady realizacji

1. SAGE - Sage z o.o., zwana dalej SAGE świadczy Usługi dla wybranych programów Systemu Symfonia. Usługi obejmują, w zależności od treści zamówienia: udzielanie konsultacji związanych z funkcjonowaniem Programów.
  - 1.1. SAGE zastrzega sobie prawo do określania maksymalnego czasu trwania Usług;
  - 1.2. Zakres świadczonych konsultacji zostanie ustalony przed wykonaniem usługi
2. Uruchomienie i realizacja Usług uwarunkowane są spełnieniem przez Użytkownika wszystkich poniższych wymagań:
  - 2.1. Posiadanie łącza internetowego o przepustowości minimum 256 kb/s w obu kierunkach, aktywnego w czasie świadczenia Usługi;
  - 2.2. Posiadanie łącza telefonicznego, aktywnego w czasie świadczenia Usługi;
  - 2.3. Wykonanie kopii bezpieczeństwa bazy danych przed rozpoczęciem świadczenia Usługi;
  - 2.4. Zainstalowanie komponentów komunikacyjnych w postaci kontrolki typu ActiveX, JAVA oraz utrzymywanie zainstalowanych kontrolki w trakcie świadczenia Usługi;

- 2.5. Akceptacja przez osobę uprawnioną i ścisłe przestrzeganie przez Użytkownika warunków licencji dotyczących wszystkich komponentów, udzielanych przez ich producentów;
- 2.6. Postępowanie zgodnie ze wskazaniem SAGE podczas uruchamiania, realizacji i zakończenia świadczenia usług.

W przypadku niespełnienia przez Użytkownika powyższych wymagań w którymkolwiek momencie, w czasie uruchomienia, realizacji, zakończenia świadczenia Usług SAGE zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług i uznania Usługi za wykonaną.

3. Usługi świadczone są wyłącznie Użytkownikom Systemów Sage Symfonia Start, Sage Symfonia i Systemów ERP.
4. SAGE określa listę programów Systemu Symfonia i Systemów Forte objętych usługami. Lista ta zawarta jest w aktualnie obowiązującym Cenniku usług opublikowanym na stronach internetowych SAGE ([www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl)).
5. SAGE zastrzega sobie prawo wyboru prezentowanych informacji z możliwością odmówienia prezentacji wybranych zagadnień.

### **Zasady zamawiania usług**

6. Warunkiem świadczenia Usług jest złożenie przez Użytkownika zamówienia według następujących zasad:
  - 6.1. Wzór zamówienia na Usługi dostępny jest na stronie internetowej SAGE [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl);
  - 6.2. Usługa zamawiana jest z wyprzedzeniem, co najmniej jednego dnia roboczego;
  - 6.3. W zamówieniu na Usługi Użytkownik wyznacza osobę uprawnioną do kontaktu z SAGE. Tylko wyznaczone w ten sposób osoby mają prawo do realizacji zamówionych Usług;
  - 6.4. SAGE nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Użytkownika w zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych;
  - 6.5. O wszelkich zmianach danych, zawartych w zamówieniu, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić SAGE;
  - 6.6. SAGE przystąpi do realizacji usług zgodnie ze złożonym przez Użytkownika zamówieniem w terminie uzgodnionym z Użytkownikiem;
  - 6.7. 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;

### **Zasady płatności i rozliczenia**

7. Realizacja płatności za Usługi następuje, po wykonaniu Usług, to jest po zakończeniu Sesji Wirtualnej w terminie wskazanym w fakturze VAT.
8. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania konta SAGE.
9. Użytkownik upoważnia SAGE do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.

10. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności wobec Dostawcy lub SAGE, skutkuje możliwością natychmiastowego wstrzymania świadczenia wszelkich usług przez SAGE na rzecz Użytkownika, do dnia zapłaty.

### **Inne postanowienia**

11. W ramach świadczonych usług SAGE nie jest zobowiązana do udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi.

12. SAGE nie ponosi odpowiedzialności:

12.1. za przerwy lub zakłócenia w świadczeniu Usług, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez SAGE;

12.2. za jakiegokolwiek szkody powstałe w jakikolwiek sposób, w tym w wyniku działań SAGE, w związku z udostępnieniem przez Użytkownika dostępu do programów lub danych innych niż niezbędne dla realizacji Usług;

12.3. 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. W każdym wypadku odpowiedzialność SAGE jest ograniczona do szkody rzeczywistej i nie będzie przekraczała wysokości opłaty należnej za Usługi.

13. SAGE nie jest licencjodawcą w zakresie komponentów wskazanych w punktach 2.3 i 2.4 Regulaminu i nie ponosi wobec Użytkownika lub osób trzecich odpowiedzialności związanej z korzystaniem z komponentów.

14. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.

15. SAGE zastrzega sobie możliwość zmiany regulaminu oraz cennika\*.

\* 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.