

Regulamin świadczenia usługi

Bezpłatny Pakiet Porad dla Klientów

Sage Sp. z o.o.



obowiązuje od dnia 9 grudnia 2016 r.

Definicje:

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.

Klient – podmiot dokonujący pierwszego zakupu Programu modułu podstawowego stanowiącego część systemów Sage Symfonia Start, Sage Symfonia lub Sage Symfonia ERP i posiadający aktualną licencję na Program lub podmiot posiadający uprawnienie do korzystania z Programu w subskrypcji, 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 dokonuje nabycia w celu związanym bezpośrednio lub pośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.

Programy/Program – oprogramowanie komputerowe stanowiące część systemów Sage Symfonia Start, Sage Symfonia lub Sage Symfonia ERP, które zostały objęte usługami Bezpłatnego Pakietu Porad zgodnie z niniejszym Regulaminem. Program w subskrypcji – usługa subskrypcyjna, w ramach której Klient uzyskuje czasowy dostęp Programu na zasadach określonych właściwym regulaminem świadczenia usług dostępnym na stronie Sage www.sage.com.pl w okresie obowiązywania abonamentu i w zakresie wskazanym w licencji.

1. Sage umożliwi swoim Klientom bezpłatny dostęp do usług konsultacji technicznych w ilości i na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
2. Konsultacja techniczna udzielana Klientowi przez konsultantów Sage nosi nazwę Porady.
3. Porady w ramach Bezpłatnego Pakietu Porad są świadczone Klientowi przez Sage na następujących zasadach:
 - 3.1. Klient wraz z pierwszym zakupem Programów lub Programów w subskrypcji objętych pojedynczym zamówieniem otrzymuje jeden Bezpłatny Pakiet Porad niezależnie od rodzaju zakupionego Programu lub Programu w Subskrypcji oraz liczby stanowisk. Bezpłatny Pakiet Porad jest przydzielany tylko jeden raz dla danego pojedynczego zamówienia. Bezpłatny pakiet Porad może być wykorzystany wyłącznie przez Klienta w terminie 3 miesięcy od dnia zakupu danego Programu lub Programu w Subskrypcji.
 - 3.2. Porady świadczone są przez Dział Wsparcia Technicznego Produktu Sage. Zapytania do Działu Wsparcia Technicznego Produktu można zgłaszać wyłącznie: bezpośrednio z Programu lub poprzez następujące media: e-mail, faks, telefon.

- 3.3. Porady w ramach Bezpłatnego Pakietu Porad są świadczone wyłącznie poprzez e-mail, faks, telefon podane przez Klienta w zamówieniu. Niezależnie od ilości adresów e-mail bądź nr faksu lub telefonu wskazanych zamówieniem Bezpłatny Pakiet Porad może być wykorzystany tylko raz na dany Program lub Program w Subskrypcji. Dział Wsparcia Technicznego Produktu nie świadczy Porad m.in. w miejscu instalacji Programu u Klienta.
- 3.4. W skład Bezpłatnego Pakietu Porad wchodzi trzy Porady związanych z użytkowaniem Programu.
- 3.5. Warunkiem skorzystania z Bezpłatnego Pakietu Porad związanego z użytkowaniem Programu, jest zarejestrowanie Programu poprzez przesłanie Karty Aktywacyjnej e-mailem, faksem lub pocztą na adres siedziby Sage. Przesłanie Karty Aktywacyjnej oznacza jednocześnie akceptację niniejszego Regulaminu.
- 3.6. Porada to pojedyncze zgłoszenie jednego zagadnienia związanego wyłącznie z użytkowaniem Programu. W momencie zgłaszania tematu zagadnienia, pracownik Działu Wsparcia Technicznego Produktu nadaje mu unikalny numer zgłoszeniowy.
- 3.7. Porady nie można rozdzielić na kilka różnych tematów. W przypadku zgłoszenia zapotrzebowania na Poradę, która zawiera więcej niż jeden temat, każdy z tematów liczony jest jako odrębna Porada.
4. Porady są udzielane wyłącznie w zakresie wskazanym w pkt. 3.4. powyżej i nie są udzielane m.in. w zakresie:
 - 4.1. rozwiązań indywidualnych,
 - 4.2. doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi, konsultacji z zakresu instalacji oprogramowania firm trzecich,
 - 4.3. czynności związanych z diagnozą lub naprawą uszkodzonej bazy danych,
 - 4.4. czynności serwisowych podlegających dodatkowej wycenie, świadczonych przez Sage, opublikowanych na stronach www.sage.com.pl
5. W przypadku zapytania, Sage udziela na bieżąco informacji dotyczących ilości wykorzystanych Porad.
6. W trosce o jakość obsługi wszystkich Klientów, Sage zastrzega sobie możliwość ograniczenia czasu połączeń telefonicznych, gdzie jednorazowo rozmowa może trwać do 30 minut.
7. Po wyczerpaniu Pakietu Bezpłatnych Porad, Klient może skorzystać z oferty zakupu usług Sage Gwarancja, zgodnie z aktualnie dostępną ofertą. Wszelkie informacje dotyczące usług Sage Gwarancja ich zakresu oraz aktualny Cennik:
 - 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
8. Zgłoszenia gwarancyjne, które nie zostały uznane przez Sage za podlegające rozpatrzeniu w ramach gwarancji uzyskują status Porady.

9. Sage zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu za powiadomieniem drogą elektroniczną wskazanych przedstawicieli Klienta, który nie wykorzystał przysługującego mu Pakietu Bezpłatnych Porad. Klient zostanie o zmianie Regulaminu powiadomiony z 30-dniowym wyprzedzeniem drogą e-mail lub pocztą, zgodnie z danymi teleadresowymi, podanymi w zamówieniu na Produkt lub Produkt w subskrypcji, przy czym treść samych zmian może być udostępniana w formie, w jakiej udostępnia się Użytkownikowi Regulamin. W takim przypadku Klient może wykorzystać na dotychczasowych zasadach pozostałe przypadające na niego Porady w ciągu 7 dni od dnia wejścia w życie zmiany, po którym to upływie niewykorzystane Porady przepadają, chyba że jest możliwość wykorzystania Porady na zmienionych zasadach.
10. Sage nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które powstały z przyczyn innych niż wyłącznie zawinione przez Sage. W każdym wypadku odpowiedzialność Sage jest ograniczona do szkody rzeczywistej i nie będzie przekraczała wysokości wartości jednej Porady.
11. Ze względu na informacyjny charakter Porad, Użytkownik uprawniony jest do zgłoszenia zastrzeżeń związanych z udzieleniem Porady najpóźniej do końca dnia roboczego, w którym Porada miała miejsce. Po tej dacie Porady uznaje się, że Użytkownik nie zgłasza zastrzeżeń do Porady.