

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.

**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.

**Programy/Program** – oprogramowanie komputerowe stanowiące część Sage SYMFONIA ERP, na które Użytkownik posiada aktualną licencję i które zostało objęte usługami aktualizacji Forte Pakiet zgodnie z niniejszym Regulaminem.

**Forte Pakiet Standard**– usługi aktualizacji dla programów świadczone Użytkownikowi odpłatnie przez SAGE na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, w zakresie określonym zakupioną przez Użytkownika wersją usługi.

**Użytkownik** – podmiot posiadający w okresie trwania usługi Forte Pakiet uprawnienia do korzystania z Programu, zamawiający usługi aktualizacji Forte Pakiet 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 Forte Pakiet Standard 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 aktualizacji dla programów Forte Pakiet Standard zgodnie z zasadami określonymi niniejszym regulaminem oraz w zakresie zgodnym z zakupioną wersją usługi. Usługi aktualizacji programów w ramach Forte Pakiet Standard obejmują, w zakresie zgodnym z zakupioną wersją Forte Pakiet Standard następujące elementy
  - 1.1. **Zmiany funkcjonalne w programach** polegające na rozbudowie i wprowadzeniu nowych funkcji do programów, zgodnie z założeniami przyjętymi przez SAGE;
  - 1.2. **Zmiany w programach wynikające ze zmian w przepisach prawnych** polegające na dostosowaniu programów do obowiązujących przepisów prawa, zgodnie z założeniami przyjętymi przez SAGE;

- 1.3. **Unowocześnienia techniczne** – rozwój programów pod kątem podwyższenia technicznej jakości pracy programów, zgodnie z założeniami przyjętymi przez SAGE;
- 1.4. **Informowanie Użytkownika** – dostarczanie na wskazany przez Użytkownika adres e-mail informacji o nowych rozwiązaniach funkcjonalnych i prawnych, o nowych rozwiązaniach technicznych dotyczących programów oraz o dostępności najnowszych wersji programów;
- 1.5. **Dostarczanie najnowszej wersji** – udostępnia się do samodzielnego pobrania i instalacji przez Użytkownika (bezpłatnie za pomocą informacji przesłanych drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres e-mail lub odpłatnie na życzenie Użytkownika w formie dostarczanej płyty CD) najnowsze dostępne dla ogółu Użytkowników wersje programów objęte usługą Forte Pakiet Standard, zgodnie z zakupioną wersją Forte Pakiet Standard;
2. SAGE określa listę programów Sage Symfonia ERP objętych usługą aktualizacji Forte Pakiet Standard. Lista ta zawarta jest w aktualnie obowiązującym Cenniku usług Forte Pakiet Standard opublikowanym na stronach internetowych SAGE ([www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl)). Usługą Forte Pakiet objęte są aktualne wersje programów Sage Symfonia ERP opublikowane na stronach internetowych SAGE [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl)
3. W celu zakupu usługi Forte Pakiet Standard w przypadku posiadania przez Użytkownika wersji Sage SYMFONIA ERP spoza listy wymienionej w pkt 2, Użytkownik powinien wcześniej dokonać zakupu odpowiedniej aktualnej wersji Programu. Wszelkich informacji w tym zakresie udziela sieć sprzedaży SAGE.
4. Usługi aktualizacji Forte Pakiet Standard są zamawiane na okres 12-stu miesięcy, zgodnie z treścią pkt 8 niniejszego Regulaminu i przedłużane zgodnie z treścią pkt 14 niniejszego Regulaminu.
5. 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.
6. 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 przysyłanie 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).
7. 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 13 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

8. Warunkiem świadczenia usługi Forte Pakiet Standard jest złożenie przez Użytkownika zamówienia oraz uiszczenie stosownej opłaty abonamentowej według poniższych zasad:
  - 8.1. Wzór zamówienia na usługi Forte Pakiet 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 Forte Pakiet u partnera SAGE, zwanego dalej Dostawcą, Dostawca dostarczy do SAGE wszelkie informacje związane z zamówieniem.
  - 8.2. Szczegółowy zakres działań podejmowanych w ramach wykonywania usług uzależniony jest od rodzaju wybranej przez Użytkownika wersji usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
  - 8.3. Wartość 12 miesięcznej opłaty abonamentowej na usługi aktualizacji Forte Pakiet 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 szczególności zwiększenie limitów środków trwałych lub ilości pracowników na liście płac, lub ilości stanowisk) w okresie świadczenia usługi Forte Pakiet Standard, powoduje konieczność wykupienia przez Użytkownika rozszerzenia usługi Forte Pakiet Standard, począwszy od dnia zmiany zakresu licencji programu. Złożenie zamówienia na zmianę w zakresie licencji programu w okresie świadczenia usługi Forte Pakiet Standard, jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia na rozszerzenie usługi Forte Pakiet Standard 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.
  - 8.4. W zamówieniu na usługi Użytkownik wyznacza osoby uprawnione do kontaktu z SAGE. Tylko wyznaczone w ten sposób osoby mają prawo do odbioru zamówionych usług (do dwóch osób na licencję).
  - 8.5. SAGE nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Użytkownika w zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych.
  - 8.6. O wszelkich zmianach danych, zawartych w zamówieniu, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę lub SAGE.
  - 8.7. **W przypadku pierwszego zamówienia usługi Forte Pakiet Standard 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 VAT SAGE.**
  - 8.8. W przypadku przedłużenia usługi **Forte Pakiet Standard w trybie określonym w pkt 14 Regulaminu**, datą rozpoczęcia działania usługi jest data sprzedaży podana na fakturze VAT SAGE.

8.9. Wszelkie informacje dotyczące zakresu świadczonych usług oraz aktualny Cennik usługi Forte Pakiet Standard 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**

9. Realizacja płatności opłat abonamentowych za usługę Forte Pakiet Standard 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.
10. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania konta SAGE.
11. Użytkownik upoważnia Dostawcę i SAGE do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.
12. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności wobec Dostawcy lub SAGE, w szczególności należności w związku z przedłużeniem świadczenia usług zgodnie z pkt 8.8 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 aktualizacji Forte Pakiet Standard i w Cenniku**

13. SAGE zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu świadczenia usługi Forte Pakiet Standard 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**

14. Świadczenie usług objętych zamówieniem ulega przedłużeniu automatycznie o okres kolejnych 12, 24 lub 36 miesięcy, o ile Użytkownik nie złoży, na co najmniej 45 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy, oświadczenia o rezygnacji z usługi Forte Pakiet Standard, w formie określonej w punktach poniższych. Należności za świadczone usługi będą naliczane zgodnie z Cennikiem obowiązującym na dzień przedłużenia.
15. 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.

16. Wycofanie się ze złożonej rezygnacji, o której mowa w pkt 15, będzie możliwe jedynie po złożeniu oświadczenia o cofnięciu rezygnacji z usługi Forte Pakiet Standard, znajdującego się na stronie [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl). W takiej sytuacji, SAGE wznowi świadczenie usługi Forte Pakiet po otrzymaniu należności, zgodnie z pkt 8.8 Regulaminu.
17. Pkt 14-16 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 13 Regulaminu o wycofaniu usługi z oferty SAGE i o nieprzedłużaniu świadczenia usług objętych zamówieniem

### **Inne postanowienia**

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