

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.

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

Forte Wsparcie Techniczne – usługi wsparcia technicznego 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 Wsparcie Techniczne uprawnienia do korzystania z programu, zamawiający usługi wsparcia technicznego – Forte Wsparcie Techniczne – zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Dostawca – partner SAGE uprawniony do dystrybucji programów lub usługi. Lista partnerów SAGE jest opublikowana na stronach www.sage.com.pl

Opłata abonamentowa – ustalana przez SAGE lub Dostawcę opłata obejmująca gotowość do świadczenia przez SAGE usługi Forte Wsparcie Techniczne 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, Forte Wsparcie Techniczne dla wybranych programów, zgodnie z zasadami określonymi niniejszym Regulaminem i w zakresie zgodnym z zakupioną wersją usługi, polegające na:
 - 1.1. Udzielaniu konsultacji w procesie instalacji programów w środowisku Użytkownika,
 - 1.2. Udzielaniu konsultacji związanych z funkcjonowaniem programów.
2. Usługi wsparcia technicznego Forte Wsparcie Techniczne dla programów Sage SYMFONIA ERP dostępne są za pomocą e-mail, telefon, faks. W trosce o jakość obsługi telefonicznej, w uzasadnionych przypadkach, czas konsultacji może być ograniczony do 30 minut.

3. Inne elementy nie wymienione w niniejszym Regulaminie usług Forte Wsparcie Techniczne będą wyszczególnione i opisane w Cenniku usług dostępnym na stronach www.sage.com.pl.
4. 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 Sage SYMFONIA ERP opublikowane na stronach internetowych SAGE www.sage.com.pl.
5. W celu zakupu usługi w przypadku posiadania przez Użytkownika wersji Sage SYMFONIA ERP spoza listy wymienionej w pkt 4, Użytkownik powinien wcześniej dokonać zakupu odpowiedniej aktualnej wersji programu. Wszelkich informacji w tym zakresie udziela sieć sprzedaży SAGE.
6. Usługi wsparcia technicznego Forte Wsparcie Techniczne są zamawiane na okres 12-stu miesięcy, zgodnie z treścią pkt 10 niniejszego Regulaminu i przedłużane zgodnie z treścią pkt. 16 niniejszego Regulaminu.
7. 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.
8. 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).
9. 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 15 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

10. Warunkiem świadczenia usług wsparcia technicznego jest złożenie przez Użytkownika zamówienia oraz uiszczenie stosownej opłaty abonamentowej według poniższych zasad:
 - 10.1. Wzór zamówienia na usługę Forte Wsparcie Techniczne dostępny jest na stronie internetowej SAGE (www.sage.com.pl) i w sieci sprzedaży SAGE. W przypadku

złożenia zamówienia na usługę Forte Wsparcie Techniczne u partnera SAGE, zwanego dalej Dostawcą, Dostawca dostarczy do SAGE wszelkie informacje związane z zamówieniem.

- 10.2. Szczegółowy zakres działań podejmowanych w ramach wykonywania usług uzależniony jest od rodzaju wybranej przez Użytkownika wersji usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 10.3. Wartość 12 miesięcznej opłaty abonamentowej na usługi Forte Wsparcie Techniczne 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 Forte Wsparcie Techniczne, powoduje konieczność wykupienia przez Użytkownika rozszerzenia usługi Forte Wsparcie Techniczne, począwszy od dnia zmiany zakresu licencji programu. Złożenie zamówienia na zmianę w zakresie licencji programu w okresie świadczenia usługi Forte Wsparcie Techniczne, jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia na rozszerzenie usługi Forte Wsparcie Techniczne odpowiednim zakresie. Zasady ustalania cen rozszerzenia zawiera Cennik obowiązujący w dniu zmiany licencji, zamieszczony na stronie 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.
- 10.4. 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).
- 10.5. SAGE nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Użytkownika w zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych.
- 10.6. O wszelkich zmianach danych, zawartych w zamówieniu, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę lub SAGE.
- 10.7. **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.
- 10.8. W przypadku przedłużenia usługi **Forte Wsparcie Techniczne w trybie określonym w pkt 15 Regulaminu**, datą rozpoczęcia działania usługi jest data sprzedaży podana na fakturze VAT SAGE.
- 10.9. Wszelkie informacje dotyczące zakresu świadczonych usług oraz aktualny cennik usług można uzyskać na stronie internetowej SAGE (www.sage.com.pl), w siedzibie centrali, filiach firmy i sieci dystrybucji.

Zasady płatności i rozliczenia

11. Realizacja płatności opłat abonamentowych za usługę Forte Wsparcie Techniczne 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.

12. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania konta SAGE.
13. Użytkownik upoważnia Dostawcę i SAGE do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.
14. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności wobec Dostawcy lub SAGE, w szczególności należności w związku z przedłużeniem świadczenia usług zgodnie z pkt 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.

Zmiany w Regulaminie świadczenia usług wsparcia technicznego Forte Wsparcie Techniczne oraz w Cenniku usług

15. SAGE zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu świadczenia usług Forte Wsparcie Techniczne 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

16. 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 Forte Wsparcie Techniczne, w formie określonej w punktach poniższych. Należności za świadczone usługi będą naliczane zgodnie z Cennikiem obowiązującym na dzień przedłużenia.
17. Oświadczenie o rezygnacji z usług należy złożyć przez wypełnienie i wysłanie Formularza Rezygnacji, znajdującego się na stronie www.sage.com.pl. Rezygnacja będzie skuteczna jedynie po uzupełnieniu wszystkich wymaganych w Formularzu danych, przesłaniu go ze strony 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.
18. Wycofanie się ze złożonej rezygnacji, o której mowa w pkt 17, będzie możliwe jedynie po złożeniu oświadczenia o cofnięciu rezygnacji z usługi Forte Wsparcie Techniczne, znajdującego się na stronie www.sage.com.pl w miejscu wskazanym w pkt 17. W takiej

sytuacji, SAGE wznowi świadczenie usług Forte Wsparcie Techniczne po otrzymaniu należności, zgodnie z pkt 10.8 Regulaminu.

19. Pkt. 16-18 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 15 Regulaminu o wycofaniu usługi z oferty SAGE i o nieprzedłużaniu świadczenia usług objętych zamówieniem.

Inne postanowienia

20. W ramach świadczonych usług Forte Wsparcie Techniczne, SAGE nie jest zobowiązana do udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi.
21. SAGE nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez SAGE.
22. 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 odstąpić 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.
23. 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/qus/>, przy czym nie mniej niż o 2%. Zmiana cen cennikowych obowiązuje od dnia opublikowania wskaźnika przez GUS.