



REGULAMIN KORZYSTANIA Z BEZPŁATNEGO PAKIETU PORAD DLA KLIENTÓW SAGE SP. Z O.O.

Obowiązujący od dnia 15 maja 2008 roku

Definicje:

SAGE – Sage sp. z o.o. w Warszawie .

Klient - podmiot dokonujący pierwszego zakupu programu komputerowego stanowiącego część Systemu Symfonia i posiadający aktualną licencję na Oprogramowanie..

Oprogramowanie – programy komputerowe stanowiące część Systemu Symfonia, na które Użytkownik posiada aktualną licencję i które zostały objęte usługami Bezpłatnego Pakietu Porad zgodnie z niniejszym Regulaminem.

SYMFOlinia – usługi wsparcia technicznego świadczone użytkownikowi odpłatnie przez konsultantów SAGE skierowane zarówno do bezpośrednich Użytkowników programów Systemów SYMFONIA® Premium i SYMFONIA® Forte (księgowych, dyrektorów finansowych, pracowników działów HR i Kadr, handlowców), jak i do specjalistów odpowiedzialnych za sprawne funkcjonowanie systemów informatycznych w firmie. Zasady świadczenia usług określone są w odrębnym regulaminie.

SYMFOpakiet Plus - jest to roczny abonament na uaktualnienia (SYMFOpakiet) powiększony o ofertę usług pomocy technicznej (SYMFOlinia), świadczony na zasadach określonych w odrębnym regulaminie.

1. SAGE umożliwia 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 każdego z programów Systemu SYMFONIA® Premium lub Systemu SYMFONIA® Forte otrzymuje jeden Bezpłatny Pakiet Porad niezależnie od rodzaju zakupionego programu oraz liczby stanowisk. Bezpłatny Pakiet Porad jest przydzielany tylko jeden raz dla danego programu systemu Symfonia. Bezpłatny pakiet Porad może być wykorzystany wyłącznie przez Klienta w terminie 6-ciu miesięcy od dnia zakupu danego programu.
 - 3.2. Porady świadczone są przez Dział Wsparcia Technicznego Produktu SAGE. Zapytania do Działu Wsparcia Technicznego Produktu można zgłaszać wyłącznie: bezpośrednio z programu Systemu Symfonia, lub poprzez następujące media: e-mail, faks, telefon.
 - 3.3. Porady w ramach Bezpłatnego Pakietu Porad są świadczone wyłącznie poprzez e-mail, faks, telefon. Dział Wsparcia Technicznego Produktu nie świadczy Porad m.in. w miejscu instalacji programu u Klienta
 - 3.4. W skład Bezpłatnego Pakietu Porad wchodzi pomoc przy pierwszej instalacji programu w środowisku dla niego przewidzianym, oraz pięć Porad związanych z użytkowaniem programu.
 - 3.5. Warunkiem skorzystania z Bezpłatnego Pakietu Porad związanego z użytkowaniem programu, jest zarejestrowanie programu poprzez przesłanie Karty Rejestracyjnej e-mailem, faksem lub pocztą na adres siedziby Sage sp. z o.o. Przesłanie Karty Rejestracyjnej oznacza jednocześnie akceptację niniejszego regulaminu.
 - 3.6. Porada to pojedyncze zgłoszenie jednego problemu związanego wyłącznie z użytkowaniem oprogramowania SYMFONIA®. W momencie zgłaszania problemu, 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
 - 3.8. Kontakty, których celem jest wyłącznie uzupełnienie informacji w ramach udzielonej Porady, nie są liczone jako kolejna Porada. Warunkiem jest użycie podczas kontaktu unikalnego numeru zgłoszeniowego nadanego przy pierwszym kontakcie
4. Porady są udzielane wyłącznie w zakresie wskazanym w pkt 3.7. 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.
7. Po wyczerpaniu pakietu bezpłatnych Porad, Użytkownik może skorzystać z oferty zakupu usług SYMFOpakiet Plus lub SYMFOlinia
8. Zgłoszenia gwarancyjne ewentualnego błędu w oprogramowaniu związane z działaniem programów, które nie zostały uznane za podlegające gwarancji, uzyskują status Porady
9. Regulamin Świadczenia Bezpłatnych Porad obejmuje wyłącznie programy zakupione po 16 października 2006 roku
10. SAGE zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu za powiadomieniem wskazanych przedstawicieli Klienta SAGE drogą elektroniczną
11. 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.