



Obowiązujący od dnia 15 maja 2008 roku

**Definicje:**

**Programy/Program** – oprogramowanie komputerowe z linii ACT! by Sage, z oferty SAGE, na które Użytkownik posiada aktualną licencję zakupioną i zarejestrowaną w Sage Sp. z o.o. i które zostało objęte usługami wsparcia technicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem.

**Wsparcie techniczne** (usługi) - usługi udzielania konsultacji świadczone dla programów z linii ACT! by Sage, świadczone Użytkownikowi odpłatnie przez SAGE na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

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

**Użytkownik** - podmiot posiadający w okresie trwania usługi wsparcia technicznego uprawnienia do korzystania z programu, zamawiający usługi wsparcia technicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem.

**Dostawca** – partner SAGE uprawniony do dystrybucji programów. Lista partnerów SAGE uprawnionych do dystrybucji programów jest opublikowana na stronach [www.actsage.pl](http://www.actsage.pl).

**Oплата abonamentowa** – ustalana przez SAGE opłata obejmująca gotowość do świadczenia przez SAGE usługi wsparcia technicznego dla odpowiednio zakupionej przez Użytkownika wersji programu, na warunkach określonych niniejszym Regulaminem. 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 dla programów, zgodnie z zasadami określonymi niniejszym regulaminem, polegające na:
  - 1.1. Udzielaniu konsultacji w procesie instalacji programów w środowisku Użytkownika,
  - 1.2. Udzielaniu konsultacji związanych z korzystaniem z programów
2. Usługi wsparcia technicznego dla programów dostępne są poprzez e-mail, telefon, faks. W trosce o jakość obsługi telefonicznej, w uzasadnionych przypadkach czas konsultacji może być ograniczony do 30 minut.
3. SAGE określa listę programów objętych usługą wsparcia technicznego. Lista ta zawarta jest w aktualnie obowiązującym Cenniku, opublikowanym na stronie internetowej [www.actsage.pl](http://www.actsage.pl). Usługą wsparcia technicznego objęte są aktualne wersje programów opublikowane na stronie internetowej [www.actsage.pl](http://www.actsage.pl)
4. W celu zakupu usługi wsparcia technicznego w przypadku posiadania przez Użytkownika wersji programu spoza listy wymienionej w punkcie 3, Użytkownik powinien wcześniej dokonać zakupu odpowiedniej aktualnej wersji Programu. Wszelkich informacji w tym zakresie udziela sieć sprzedaży SAGE.
5. Usługi wsparcia technicznego są zamawiane na okres 12-stu miesięcy, zgodnie z treścią punktu 9 niniejszego Regulaminu i przedłużane zgodnie z treścią punktu 15 niniejszego Regulaminu.
6. 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.
7. 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)
8. 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. 14 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

9. Warunkiem świadczenia usług wsparcia technicznego jest złożenie przez Użytkownika zamówienia oraz uiszczenie stosownej opłaty abonamentowej według poniższych zasad:
  - 9.1. Formularz zamówienia na usługi wsparcia technicznego dostępny jest w sieci sprzedaży SAGE.
  - 9.2. Wartość 12-miesięcznej opłaty abonamentowej na usługi aktualizacji wsparcia technicznego 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 ilości stanowisk) w okresie świadczenia usługi wsparcia technicznego, powoduje konieczność wykupienia przez Użytkownika rozszerzenia usługi wsparcia technicznego, począwszy od dnia zmiany zakresu licencji programu. Złożenie zamówienia na zmianę w zakresie licencji programu w okresie świadczenia usługi wsparcia technicznego, jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia na rozszerzenie usługi wsparcia technicznego w odpowiednim zakresie. Zasady ustalania cen rozszerzenia zawiera Cennik obowiązujący w dniu zmiany licencji, zamieszczony na stronie [www.actsage.pl](http://www.actsage.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.
  - 9.3. 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).
  - 9.4. SAGE nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Użytkownika w zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych.
  - 9.5. O wszelkich zmianach danych, zawartych w zamówieniu, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić SAGE.
  - 9.6. **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 SAGE. Datą rozpoczęcia działania usługi jest data sprzedaży podana na fakturze VAT SAGE.
  - 9.7. W przypadku przedłużenia usługi wsparcia technicznego **w trybie określonym w pkt. 15 Regulaminu**, datą rozpoczęcia działania usługi jest data sprzedaży podana na fakturze VAT SAGE. **Należność za usługę powinna być uregulowana przez Użytkownika w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury przez SAGE.**
  - 9.8. Wszelkie informacje dotyczące zakresu świadczonych usług oraz aktualny Cennik wsparcia technicznego można uzyskać na stronie internetowej [www.actsage.pl](http://www.actsage.pl) w siedzibie centrali i filiach firmy.

### Zasady płatności i rozliczenia

10. Realizacja płatności opłat abonamentowych za usługi wsparcia technicznego następuje z góry za kolejne okresy 12 miesięczne i obejmuje gotowość do świadczenia usług zgodnie z zakupioną wersją Programu przez okres objęty płatnością. SAGE rozpocznie świadczenie usług wyszczególnionych w zamówieniu po otrzymaniu należności za usługi.
11. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania konta SAGE.
12. Użytkownik upoważnia Dostawcę i SAGE do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.
13. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności wobec SAGE, w szczególności należności w związku z przedłużeniem świadczenia usług zgodnie z punktem 15 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, SAGE ma prawo odstąpienia od umowy aż do dnia wygaśnięcia okresu jej trwania i żądania kary umownej w wysokości jednomiesięcznej wartości zamówionych usług, przy czym 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 i w Cenniku

14. SAGE zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu świadczenia usług wsparcia technicznego 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 teled adresowymi, 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

15. 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 wsparcia technicznego, w formie określonej w punktach poniższych. Należności za świadczone usługi będą naliczane zgodnie z Cennikiem obowiązującym na dzień przedłużenia..
16. 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.
17. Wycofanie się ze złożonej rezygnacji, o której mowa w pkt.15, będzie możliwe jedynie po złożeniu oświadczenia o cofnięciu rezygnacji z usługi wsparcia technicznego, znajdującego się na stronie [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl) w miejscu wskazanym w pkt. 16. W takiej sytuacji, SAGE wznowi świadczenie usług wsparcia technicznego po otrzymaniu należności, zgodnie z pkt. 9 Regulaminu.
18. Pkt 15 – 17 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 14 Regulaminu o wycofaniu usługi z oferty SAGE i o nieprzedłużaniu świadczenia usług objętych zamówieniem.

### Inne postanowienia

19. W ramach świadczonych usług wsparcia technicznego SAGE nie jest zobowiązana do udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi.
20. SAGE nie gwarantuje świadczenia usługi wsparcia technicznego dla programów anglojęzycznych, w językach innych, niż język polski
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 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.
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/gus>. Zmiana cen cennikowych obowiązuje od dnia opublikowania wskaźnika przez GUS.