

czerwiec 2021

Definicje

- **Cennik** – szczegółowy i aktualizowany cennik programów i usług dostępny w sieci sprzedaży Symfonii.
- **Dni Robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 8:00 – 17:00.
- **Okres rozliczeniowy** – wskazany w Zamówieniu okres świadczenia Usług przez Symfonię.
- **Opłata abonamentowa** – ustalana przez Symfonię lub Partnera opłata za gotowość do świadczenia Usług przez Symfonię. Opłata jest ustalana każdorazowo na uzgodniony przez strony Okres rozliczeniowy.
- **Partner** – partner Symfonii uprawniony do dystrybucji Programów i Usług, pośredniczy w sprzedaży. Lista partnerów Symfonii jest opublikowana na stronach www.symfonia.pl.
- **Podniesienie poziomu Usługi** – wykupienie przez Zamawiającego dodatkowego poziomu Usług o większym zakresie i różnorodności wsparcia technicznego.
- **Program** – oprogramowanie komputerowe wyprodukowane przez Symfonię wskazane w Zamówieniu, na które Zamawiający lub Użytkownik posiada aktualną licencję, i dla którego Symfonia świadczy Usługi wskazane w Zamówieniu.
- **Rozbudowa** – wykupienie przez Zamawiającego lub Użytkownika licencji na kolejne stanowiska dla posiadanych Programów lub zwiększenie limitów dla posiadanego Programu.
- **Symfonia** – Sage spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 132, kod pocztowy: 02-305, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000228956 prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, NIP: 526-283-15-03, REGON: 140045209, o kapitale zakładowym w pełni opłaconym w wysokości 15 050 000 złotych.
- **Umowa** – Zamówienie oraz niniejszy Regulamin. Umowa może zostać zawarta ustnie w trakcie rozmowy telefonicznej, jeżeli Zamawiającemu odczytane zostaną warunki Zamówienia wraz ze wskazaniem na niniejszy Regulamin oraz jeżeli osoba przyjmująca tak przedstawioną ofertę zadeklaruje, że jest uprawniona do składania oświadczeń woli w imieniu Zamawiającego i wyrazi zgodę na nagrywanie rozmowy.
- **Usługa** – tzw. **Symfonia Gwarancja** – usługi aktualizacji i wsparcia technicznego Programu szczegółowo opisane na stronie internetowej Symfonii www.symfonia.pl, świadczone odpłatnie przez Symfonię na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Rodzaj i poziom usług objętych daną Umową zawiera Zamówienie.
- **Użytkownik** – podmiot posiadający w danym Okresie rozliczeniowym

uprawnienie do korzystania z Programu i wskazany przez Zamawiającego jako podmiot upoważniony do korzystania z Usług. Użytkownik może być Zamawiającym albo wskazaną przez Zamawiającego osobą trzecią. Użytkownik może się zmienić w trakcie Okresu rozliczeniowego za opłatą.

- **Zamawiający** – strona umowy na świadczenie Usługi, będąca przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018r. Prawo Przedsiębiorców (Dz.U z 2018r. nr 646), która kupuje Usługę w celu związanym bezpośrednio lub pośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, na której spoczywa zobowiązanie do dokonania opłat za Usługę.
- **Zamówienie** – zamówienie świadczenia Usług złożone przez Zamawiającego określające m.in. Użytkownika, szczegółowe Usługi, Okres rozliczeniowy oraz wynagrodzenie należne Symfonii.

1. Zakres świadczonych usług

- 1.1. Symfonia świadczy na rzecz Użytkownika Usługi zgodnie z Umową. W sytuacji gdy Zamawiający nie jest Użytkownikiem, Usługa świadczona jest na rzecz Użytkownika, przy czym Zamawiający zobowiązuje się względem Symfonii, że Użytkownik wykona swoje zobowiązania wobec Symfonii wynikające z Umowy na świadczenie Usług.

2. Ogólne zasady świadczenia Usług

- 2.1. Symfonia dostarcza Użytkownikowi informacje związane ze świadczonymi Usługami wyłącznie drogą mailową na wskazany adres e-mail. Użytkownik jest zobowiązany do podania adresu e-mail do kontaktu oraz do utrzymania jego aktualności w trakcie całego Okresu rozliczeniowego. Symfonia nie odpowiada za niedostarczenie informacji do Użytkownika na skutek podania przez Użytkownika nieprawidłowego adresu e-mail do kontaktu lub innych problemów technicznych.
- 2.2. W Zamówieniu Zamawiający wyznacza osoby uprawnione do kontaktu z Symfonią. Osoby wyznaczone w ten sposób lub osoby uprawnione do reprezentowania Zamawiającego, które przedstawią Symfonii dokumenty potwierdzające swoje umocowanie, mają prawo do odbioru świadczonych Usług oraz do rozszerzania ich zakresu, jak też do udostępniania Symfonii wszelkich informacji oraz udzielania dostępu do zasobów Zamawiającego i Użytkownika oraz danych, w tym danych osobowych, w ramach świadczonych przez Symfonię Usług.
- 2.3. O wszelkich zmianach danych zawartych w Zamówieniu, Zamawiający zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Partnera lub Symfonię.
- 2.4. Warunkiem świadczenia Usług jest złożenie Zamówienia oraz uiszczenie stosownej Opłaty abonamentowej.
- 2.5. W przypadku pierwszego Zamówienia Symfonia przystąpi do jego realizacji po wpłynięciu należności za Usługi na rachunek bankowy wskazany przez Symfonię lub Partnera, chyba

- że w Zamówieniu określono późniejszą datę rozpoczęcia świadczenia Usługi.
- 2.6. Z dniem przedłużenia Usługi o kolejny Okres rozliczeniowy Partner przenosi na Symfonię wszelkie prawa wynikające z zawartej z Zamawiającym, w szczególności obowiązek zapłaty Opłaty abonamentowej bezpośrednio na rzecz Symfonii, na co Zamawiający niniejszym wyraża zgodę. Symfonia nie ponosi odpowiedzialności za działania Partnera poprzedzające przejęcie praw i obowiązków przez Symfonię. Zamawiający wyraża zgodę na zmianę wystawcy faktury z Partnera na Symfonię ze wszystkimi tego konsekwencjami wynikającymi z Umowy.
- 2.7. Każdorazowa Rozbudowa oznacza konieczność wykupienia Usługi o takim samym zakresie i na takim samym poziomie dla każdego kolejnego stanowiska. Złożenie zamówienia na zmianę w zakresie licencji Programu w okresie świadczenia Usługi jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia na rozszerzenie Usługi w odpowiednim zakresie do końca wówczas bieżącego Okresu rozliczeniowego. Usługi odnowią się automatycznie w rozszerzonym zakresie na kolejny Okres rozliczeniowy zgodnie pkt 5.1. Zasady ustalania cen rozszerzenia zawiera Cennik obowiązujący w dniu zmiany. Okres rozliczeniowy będzie liczony na nowo w przypadku Podniesienia poziomu Usługi lub zmiany Programu na wyższą linię produktową lub przejścia z modelu licencji tzw. wieczystej na model subskrypcyjny.
- 2.8. W przypadku Rozbudowy bądź Podniesienia poziomu Usługi przez Zamawiającego lub Użytkownika Umowa na świadczenie Usług ulega zmianie w terminie 7 dni od dnia doręczenia Symfonii Zamówienia na zmianę zakresu Usługi złożonego z wykorzystaniem formularza zamówienia, nie wcześniej jednak niż na 3 dni robocze po uregulowaniu pełnej należności za zmianę Usługi zgodnie z formularzem.
- 2.9. W przypadku ograniczenia zakresu Usług przez Zamawiającego lub Użytkownika powodującego zmniejszenie wynagrodzenia za jeden Okres rozliczeniowy należnego Symfonii, Umowa na świadczenie Usług ulega zmianie wraz z datą odnowienia świadczonej dotychczas przez Symfonię Usługi na kolejny Okres rozliczeniowy, o ile Zamówienie na zmianę Usługi złożone z wykorzystaniem formularza zmiany doręczone zostanie Symfonii na co najmniej 45 dni przed upływem wówczas bieżącego Okresu rozliczeniowego.
- 2.10. W przypadku zmiany zakresu Usługi, Zamawiający wyraża zgodę na zakończenie świadczenia Usług w dotychczasowym zakresie z dniem rozpoczęcia świadczenia Usług w nowym zakresie niepokrywającym się z zakresem dotychczasowym oraz przyjmuje do wiadomości, że wszelkie prawa do korzystania z Usług dotychczasowych ulegają wygaśnięciu z dniem przejścia na nowe, a kwoty zapłacone za Usługi w dotychczasowym zakresie nie podlegają zwrotowi. Zmiana zakresu Usług nie ma wpływu na wymagalność dotychczasowych należności.

3. Zasady płatności i rozliczenia

- 3.1. Realizacja płatności Opłat abonamentowych za Usługi za dany Okres rozliczeniowy następuje z góry. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Symfonii wskazanego na fakturze VAT.
- 3.2. Symfonia będzie dostarczała faktury w postaci elektronicznej za pośrednictwem serwisu www.miedzyfirmami.pl. Faktury dostępne będą w formacie PDF z rozszerzeniem w postaci xml, przy zapewnieniu autentyczności pochodzenia i integralności ich treści a Zamawiający uzyska dostęp do faktury w serwisie www.miedzyfirmami.pl. Powiadomienie o fakturze Zamawiający otrzyma na adres e-mail wskazany w Zamówieniu. Zamawiający niniejszym wyraża zgodę na wystawianie i otrzymywanie faktur we wskazanej powyżej formie elektronicznej. Jeżeli Zamawiający lub Użytkownik nie wskaże adresu e-mail do otrzymywania faktur, Symfonia wyśle fakturę pocztą na adres wskazany w Zamówieniu.
- 3.3. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności z jakiegokolwiek stosunku prawnego wobec Partnera lub Symfonii, w szczególności należności w związku z przedłużeniem świadczenia Usług zgodnie z pkt 5.1 Regulaminu, skutkuje możliwością natychmiastowego wstrzymania świadczenia wszelkich Usług przez Symfonię na rzecz Zamawiającego lub Użytkownika, do dnia zapłaty. Jeżeli należność nie zostanie uregulowana w terminie 30 dni od terminu płatności, Partner lub Symfonia mają prawo wypowiedzieć

Umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty kary umownej w wysokości jednomiesięcznej wartości zamówionych Usług, przy czym Partner lub Symfonia zachowują prawo do żądania odszkodowania uzupełniającego w przypadku, gdy wysokość szkody będzie wyższa niż wysokość kary umownej. W sytuacji wypowiedzenia Umowy przez Symfonię kwoty dotychczas uiszczone nie podlegają zwrotowi.

4. Zmiany w Regulaminie świadczenia Usług i w Cenniku

- 4.1. Symfonia zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zamawiający lub Użytkownik zostanie o zmianie Regulaminu powiadomiony z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem drogą e-mail lub pocztą, zgodnie z danymi teleadresowymi podanymi w Zamówieniu. W sytuacji, gdy zmiana Regulaminu zwiększa obowiązki Zamawiającego lub Użytkownika albo uszczupla ich prawa, Zamawiający lub Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem skutecznym z dniem poprzedzającym dzień wprowadzenia zmienionego Regulaminu. Brak pisemnego wypowiedzenia świadczonych Usług w terminie co najmniej 14 dni przed datą wprowadzenia nowego Regulaminu oznacza jego automatyczną akceptację.
- 4.2. Wysokość opłat za poszczególne Usługi określona jest w Cenniku. W odniesieniu do Zamawiającego lub Użytkownika zastosowanie mają opłaty obowiązujące w dacie złożenia Zamówienia

na świadczenie Usług lub w dacie przedłużenia obowiązywania Umowy na kolejny Okres rozliczeniowy, zgodnie z informacją przesłaną przez Symfonię na adres e-mail Zamawiającego lub Użytkownika, podany zgodnie z pkt. 2.1 Regulaminu.

- 4.3. Zmiana wysokości opłat w trakcie obowiązywania Umowy lub w terminie uniemożliwiającym skorzystanie przez Zamawiającego lub Użytkownika z prawa do rezygnacji z przedłużenia Umowy w sposób określony w pkt 5.2 dokonuje się w trybie właściwym dla zmiany Regulaminu, o którym mowa w pkt 4.1 powyżej.

5. Przedłużenie i rezygnacja z usług

- 5.1. Świadczenie Usług objętych Zamówieniem ulega przedłużeniu automatycznie o taki sam jak ostatnio Okres rozliczeniowy, chyba że Strony postanowią inaczej, o ile Zamawiający lub Użytkownik nie złoży na co najmniej 45 dni przed upływem bieżącego wówczas Okresu rozliczeniowego oświadczenia o rezygnacji z Usług. Należności za świadczone Usługi w kolejnych Okresach rozliczeniowych będą naliczane zgodnie z pkt 4.2 powyżej.
- 5.2. Oświadczenie o rezygnacji z Usług należy złożyć przez wypełnienie i wysłanie elektronicznego Formularza Rezygnacji, znajdującego się na stronach www.symfonia.pl. Rezygnacja będzie skuteczna jedynie po uzupełnieniu wszystkich wymaganych w Formularzu danych, przesłaniu go ze strony www.symfonia.pl/formularze.

Rezygnacje z Usług składane w innej formie nie będą przyjmowane. Do złożenia rezygnacji uprawniona jest jedynie osoba upoważniona do reprezentowania Zamawiającego lub Użytkownika. W razie złożenia oświadczenia we wskazanym powyżej terminie Umowa wygasa z upływem bieżącego wówczas Okresu rozliczeniowego. W razie otrzymania przez Symfonię rezygnacji po terminie wskazanym w pkt 5.1, rezygnację poczytuje się za skuteczną z upływem następnego Okresu rozliczeniowego a Zamawiający lub Użytkownik zobowiązany jest uregulować należność za ten okres na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.

- 5.3. W przypadku wycofania z oferty niektórych rodzajów Usług, Symfonia ma prawo do wypowiedzenia Umowy na świadczone Usługi w tym zakresie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. Na wypadek złożenia takiego wypowiedzenia Symfonia zastrzega sobie także prawo do wstrzymania rozszerzania tych rodzajów Usług o nowe moduły lub stanowiska oraz wstrzymania dostarczania nowych wersji Programów. Punktów 5.1 – 5.2 Regulaminu nie stosuje się w przypadku wycofania przez Symfonię tych rodzajów Usług przed upływem wówczas bieżącego Okresu rozliczeniowego.
- 5.4. Symfonii przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w każdym czasie ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu rozliczeniowego.

6. Inne postanowienia

- 6.1. Symfonia przetwarza dane osobowe w sposób określony na stronach

- internetowych Symfonii, w szczególności na stronie:
www.symfonia.pl/prytnosc-i-cookies/.
- 6.2. Wszelkie zmiany Zamówienia mogą zostać dokonane wyłącznie za pisemną akceptacją Partnera lub Symfonii.
 - 6.3. Zbycie przez Zamawiającego lub Użytkownika uprawnień lub obowiązków związanych ze świadczeniem Usług Symfonii nastąpić może wyłącznie na podstawie pisemnej zgody Symfonii lub Partnera.
 - 6.4. W ramach świadczonych Usług Symfonia nie jest zobowiązana do udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi. Symfonia nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek czynności podjęte przez Użytkownika w oparciu o ww. informacje uzyskane w ramach korzystania z Usług.
 - 6.5. Symfonia nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez Symfonię.
 - 6.6. Symfonia nie ponosi odpowiedzialności wobec Zamawiającego ani Użytkownika ani osób trzecich, za jakiegokolwiek szkody, które powstały z przyczyn innych niż wyłącznie zawinione przez Symfonię nienależyte świadczenie Usług. W szczególności przez szkody takie rozumie się działania Zamawiającego lub Użytkownika niezgodne z dokumentacją oraz z licencją wydaną na Program. W każdym wypadku odpowiedzialność Symfonii związana z realizacją Usług jest ograniczona do szkody rzeczywistej i bezpośredniej i nie będzie przekraczała łącznie wysokości Opłaty abonamentowej należnej za jeden Okres rozliczeniowy.
 - 6.7. Symfonia nie ponosi odpowiedzialności związanej z podaniem w Zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych, jak też za szkody powstałe w jakikolwiek sposób, w związku z udostępnieniem Symfonii zasobów, w tym danych osobowych, przez osoby nieuprawnione lub w zakresie innym niż niezbędne dla realizacji Usług objętych Umową.
 - 6.8. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Symfonii.