

czerwiec 2021

## Definicje

- **Cennik** - szczegółowy i aktualizowany cennik produktów 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 Subskrypcji przez Symfonię.
- **Opłata abonamentowa** - ustalana przez Symfonię lub Partnera opłata za gotowość do świadczenia przez Symfonię Usług oraz za udzielenie Subskrypcji. 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](http://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 lub wobec którego Symfonia nabyła prawo do licencjonowania, na które Zamawiający wykupił Subskrypcję i na które licencja udzielana jest na warunkach Umowy licencyjnej opublikowanej na stronie [www.symfonia.pl/regulaminy](http://www.symfonia.pl/regulaminy) („**Umowa licencyjna**”). Programy dzielą się na
  - „**Moduły Podstawowe**” - zawierające podstawowe funkcjonalności oraz moduły rozszerzające funkcjonalność Modułów Podstawowych, niedostępne bez odpowiedniego Modułu Podstawowego („**Rozszerzenia**”).
  - **Rozbudowa** - wykupienie przez Zamawiającego licencji na kolejne stanowiska dla posiadanych Programów bądź zwiększenie limitów dla posiadanego Programu.
  - **Subskrypcja** - licencja ograniczona czasowo do korzystania z Programu wraz z Usługą świadczone na warunkach niniejszego Regulaminu przez Okres rozliczeniowy.
  - **Symfonia** - Sage spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, kod pocztowy 02-305, Al. Jerozolimskie 132, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000228956 prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 526-283-15-03, REGON: 140045209, o kapitale zakładowym 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 Program w Subskrypcji**, usługi aktualizacji i wsparcia technicznego Programu szczegółowo opisane na stronie internetowej Symfonii [www.symfonia.pl](http://www.symfonia.pl) i świadczone przez Symfonię w Okresie rozliczeniowym odpłatnie na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Rodzaj i poziom usług objętych daną Umową zawiera Zamówienie. Usługa nie obejmuje oprogramowania podmiotów trzecich, w tym koniecznego dla korzystania z Programu w Subskrypcji.
- **Użytkownik** – podmiot posiadający w danym Okresie rozliczeniowym uprawnienia do korzystania z Programu i wskazany przez Zamawiającego jako podmiot upoważniony do korzystania z Subskrypcji. Użytkownik może być Zamawiającym albo wskazaną przez Zamawiającego osobą trzecią. Użytkownik może się zmienić w Okresie rozliczeniowym za opłatą.
- **Zamawiający** – strona umowy na świadczenie Subskrypcji, będąca przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018r. Prawo Przedsiębiorców (Dz.U z 2018r. nr 646), która kupuje Subskrypcję w celu związanym bezpośrednio lub pośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, na której spoczywa zobowiązanie do dokonania opłat za Subskrypcję.
- **Zamówienie** – zamówienie świadczenia Subskrypcji złożone przez Zamawiającego określające m.in. Użytkownika,

szczegółowe Usługi, Okres rozliczeniowy oraz wynagrodzenie należne Symfonii.

## 1. Zasady udzielania Subskrypcji

- 1.1. W ramach udzielonej Subskrypcji Użytkownik ma prawo do korzystania z Programu z zachowaniem poniższych zasad.
- 1.2. Program jest przekazywany Użytkownikowi do jego wyłącznego użytku. Dzierżawa lub najem Programu, dokumentacji lub ich kopii osobom trzecim są niedozwolone. Przekazywanie praw użytkownika Programu jest dopuszczalne tylko przy jednoczesnym przekazaniu Subskrypcji i jej akceptacji przez nowego Użytkownika, przekazaniu wszystkich kopii Programu wraz z dokumentacją, a także uzyskania w tym przedmiocie zgody Symfonii, która może być wyrażona poprzez przesłanie kodu aktywacyjnego. Symfonia może odmówić wyrażenia zgody wyłącznie z ważnych powodów. Symfonia uzależnia wydanie zgody od uiszczenia przez nowego Użytkownika opłaty aktywacyjnej. Przeniesienie praw do Subskrypcji dotyczy również wszystkich nowszych wersji Programu. Wraz ze skutecznym nabyciem praw licencyjnych przez nowego Użytkownika, dotychczasowy Użytkownik traci prawo korzystania z Subskrypcji.
- 1.3. Użytkownik ma obowiązek korzystania z Programu zgodnie z jego przeznaczeniem na sprzęcie komputerowym, którego typ i konfiguracja są określone w dokumentacji Symfonii. Program może być używany zgodnie z zakupioną wersją – na jednym komputerze albo w jednej sieci lokalnej albo poprzez terminal. Nie jest dozwolone

korzystanie z sieciowej wersji Programu na większej liczbie stanowisk komputerowych niż wynika to z zakupionej wersji bądź z Zamówienia.

- 1.4. Użytkownik nie ma prawa do modyfikacji, zmiany struktury, demontowania Programu, a także do zastosowania Programu lub jego części w innym oprogramowaniu.
- 1.5. Wyłącza się jakkolwiek dalej idącą odpowiedzialność Symfonii w związku z zawarciem niniejszej Umowy, w szczególności wyłącza się odpowiedzialność z tytułu rękojmi lub gwarancji w granicach dozwolonych zgodnie z przepisami prawa polskiego. Zakres uprawnień nabywanych przez Użytkownika, odpowiedzialność twórcy i producenta Programu związaną z korzystaniem z Subskrypcji, w szczególności odpowiedzialność za funkcjonalność Programu i ewentualne wady reguluje wyłącznie Umowa licencyjna.
- 1.6. Symfonia nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, które mogłyby wystąpić na skutek stosowania Programu, w tym również za ewentualną utratę informacji lub straty stanowiące następstwo używania lub braku możliwości używania Programu.
- 1.7. W ramach Subskrypcji Programu korzystającego z bazy danych MySQL warunki tej Umowy obejmują również korzystanie ze wszystkich elementów motoru bazy danych MySQL. Motor bazy danych MySQL może być używany tylko jako część Programu, szczególnie wyklucza się możliwość używania instalowanego z Programem motoru bazy danych do rozwiązań innych niż oferowane przez Symfonię.

## 2. Zakres świadczonych Usług

Symfonia świadczy na rzecz Użytkownika Usługę 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.

## 3. Ogólne zasady świadczenia Usług

- 3.1. Dla Modułu Podstawowego w Zamówieniu określana jest liczba Użytkowników, dla których świadczona będzie Usługa. Wraz z utratą prawa do korzystania z Modułu Podstawowego, wygasają prawa do korzystania z Rozszerzeń. Z tego tytułu Zamawiającemu nie przysługuje prawo zwrotu opłaty za prawa do korzystania z Rozszerzeń bądź innych Usług.
- 3.2. Warunkiem korzystania z Subskrypcji jest jej aktywowanie zgodnie z instrukcjami Symfonii.
- 3.3. 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 dokonywania aktualizacji tego adresu w trakcie Okresu rozliczeniowego. Symfonia nie odpowiada za niedostarczenie informacji do Użytkownika na skutek podania przez niego nieprawidłowego adresu email do kontaktu lub innych problemów technicznych.

- 3.4. 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 rozszerzenia zakresu Subskrypcji, 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.
- 3.5. O wszelkich zmianach danych zawartych w Zamówieniu, Zamawiający zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Partnera lub Symfonię.
- 3.6. Warunkiem udzielenia licencji na Program i świadczenia Usług przez Symfonię jest złożenie Zamówienia oraz uiszczenie stosownej Opłaty abonamentowej.
- 3.7. W przypadku pierwszego Zamówienia Symfonia przystąpi do jego realizacji po wpłynięciu należności za Subskrypcję na rachunek bankowy wskazany przez Symfonię lub Partnera, chyba że w Zamówieniu określono późniejszą datę rozpoczęcia Subskrypcji.
- 3.8. Z dniem przedłużenia Subskrypcji o kolejny Okres rozliczeniowy Partner, który zawarł Umowę z Zamawiającym przenosi na Symfonię wszelkie prawa z niej wynikające, w szczególności obowiązek zapłaty Opłaty abonamentowej bezpośrednio na rzecz Symfonii, na co Zamawiający niniejszym wyraża zgodę. Z tym dniem wszystkie uprawnienia i obowiązki wynikające z zawartej Umowy będą wykonywane przez Symfonię, na co Zamawiający wyraża zgodę. Symfonia nie ponosi odpowiedzialności za działania Partnera poprzedzające przejście praw i obowiązków przez Symfonię. Zamawiający wyraża zgodę na zmianę wystawcy faktury z Partnera na Symfonię ze wszystkimi tego konsekwencjami wynikającymi z Umowy.
- 3.9. Każdorazowa Rozbudowa oznacza konieczność wykupienia Usługi o takim samym zakresie i na takim samym poziomie dla każdego kolejnego stanowiska. Zmiana taka nie wpływa na wydłużenie Okresu rozliczeniowego. Subskrypcja odnowi się automatycznie w rozszerzonym zakresie na kolejny Okres rozliczeniowy zgodnie z pkt 6.1. Zasady ustalania cen rozszerzenia zawiera Cennik obowiązujący w dniu zmiany Subskrypcji. 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.
- 3.10. W przypadku Rozbudowy bądź Podniesienia poziomu Usługi lub innego rozszerzenia Subskrypcji przez Zamawiającego lub Użytkownika Umowa ulega zmianie w terminie 7 dni od dnia doręczenia Symfonii. Zamówienia na zmianę zakresu Subskrypcji złożonego z wykorzystaniem formularza zamówienia, nie wcześniej jednak niż na 3 dni robocze po uregulowaniu pełnej należności za zmianę zgodnie z formularzem.
- 3.11. W przypadku ograniczenia zakresu Subskrypcji przez Zamawiającego lub Użytkownika powodującego zmniejszenie wynagrodzenia za jeden Okres rozliczeniowy należnego Symfonii Umowa ulega zmianie wraz z datą odnowienia Subskrypcji, o ile Zamówienie na zmianę złożone z wykorzystaniem formularza zamówienia doręczone

zostanie Symfonii na co najmniej 45 dni przed upływem wówczas bieżącego Okresu rozliczeniowego.

- 3.12. W przypadku zmiany zakresu Subskrypcji, Użytkownik wyraża zgodę na zakończenie świadczenia Usług w dotychczasowym zakresie z dniem rozpoczęcia świadczenia Usług w nowym zakresie niepokrywającym się z 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.

## 4. Zasady płatności i rozliczenia

- 4.1. 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.
- 4.2. Symfonia będzie dostarczać faktury w postaci elektronicznej za pośrednictwem serwisu [miedzyfirmami.pl](https://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 [miedzyfirmami.pl](https://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.

- 4.3. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności z jakiegokolwiek stosunku prawnego wobec Partnera lub Symfonii, w szczególności należności w związku z przedłużeniem świadczenia Usług zgodnie z pkt 6.1 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 Subskrypcji, przy czym Partner lub Symfonia zachowują prawo do żądania odszkodowania uzupełniającego w przypadku, gdy wysokość szkody będzie wyższa niż wysokość kary umownej. W wypadku wypowiedzenia Umowy przez Symfonię kwoty dotychczas uiszczone nie podlegają zwrotowi.

## 5. Zmiany w Regulaminie świadczenia Subskrypcji i w Cenniku

- 5.1. 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 uszczupła 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.

- 5.2. Wysokość opłat za Subskrypcję określona jest w Cenniku. W odniesieniu do Zamawiającego lub Użytkownika zastosowanie mają opłaty obowiązujące w dacie złożenia Zamówienia na Subskrypcję 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 3.3 Regulaminu.
- 5.3. 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 6.2 dokonuje się w trybie właściwym dla zmiany Regulaminu, o którym mowa w pkt 5.1 powyżej.

## 6. Przedłużenie i rezygnacja z Usług

- 6.1. Subskrypcja 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 Subskrypcji. Należności za odnowienie Subskrypcji będą naliczane zgodnie z pkt 5.2 powyżej.
- 6.2. Oświadczenie o rezygnacji z Subskrypcji należy złożyć przez wypełnienie i wysłanie elektronicznego Formularza Rezygnacji, znajdującego się na stronach internetowych Symfonii [www.symfonia.pl](http://www.symfonia.pl). Rezygnacja będzie skuteczna jedynie po uzupełnieniu wszystkich wymaganych w Formularzu danych, przesłaniu go ze strony: [www.symfonia.pl/formularze](http://www.symfonia.pl/formularze).
- 6.3. Rezygnacje z Usług składane w innej formie nie będą przyjmowane. Do złożenia rezygnacji upoważniona 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, rezygnację poczytuje się za skuteczną upływem następnego Okresu rozliczeniowego a Zamawiający lub Użytkownik zobowiązany jest uregulować należność za ten okres na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
- 6.4. 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. pkt 6.1 – 6.2 Regulaminu nie stosuje się w przypadku wycofania przez Symfonię tych rodzajów Usług przed upływem

- wówczas bieżącego Okresu rozliczeniowego.
- 6.5. Symfonii przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w każdym czasie ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu rozliczeniowego.
- 6.6. Symfonia ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Użytkownika zasad licencyjnych opisanych w punktach 1.2– 1.4 powyżej.
- 6.7. Wraz z utratą prawa do korzystania na Program w Subskrypcji Zamawiający lub Użytkownik traci uprawnienia do wszelkich pozostałych świadczeń Symfonii w ramach Usług. Użytkownikowi ani Zamawiającemu nie przysługuje wówczas prawo zwrotu opłaty za pozostałe Usługi w ramach Subskrypcji.
- 6.8. Po rozwiązaniu umowy Zamawiający lub Użytkownik może w dowolnym momencie wykupić czasową aktywację, zgodnie z bieżącą ofertą Symfonii, umożliwiającą przeglądanie baz danych. Opłata jest ustalana każdorazowo, zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem. Świadczenie tych usług reguluje odrębny regulamin opublikowany na stronie: [www.symfonia.pl/prywatnosc-i-cookies/](http://www.symfonia.pl/prywatnosc-i-cookies/).
- 7.4. 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.
- 7.5. Symfonia nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez Symfonię.
- 7.6. 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. Wyłącza się odpowiedzialność Symfonii z tytułu rękojmi w granicach dozwolonych zgodnie z przepisami prawa polskiego.
- 7.7. 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

## 7. Inne postanowienia

- 7.1. Symfonia przetwarza dane osobowe w sposób określony na stronach internetowych Symfonii, w szczególności na stronie: [www.symfonia.pl/prywatnosc-i-cookies/](http://www.symfonia.pl/prywatnosc-i-cookies/).
- 7.2. Wszelkie zmiany Zamówienia mogą zostać dokonane wyłącznie za pisemną akceptacją Partnera lub Symfonii.
- 7.3. Zbycie przez Zamawiającego lub Użytkownika uprawnień lub obowiązków związanych ze świadczeniem Usług nastąpić może

nieuprawnione lub w zakresie innym niż niezbędne dla realizacji usług objętych Umową.

- 7.8. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Symfonii.