



## Ogólne Warunki Handlowe Serwisowania Programów Standardowych

### §1. Zawarcie umowy

1. Nasze oferty są niezobowiązujące. Oferta Zleceniodawcy jest wiążąca przez okres czterech tygodni, licząc od daty otrzymania oferty.
2. Obowiązują wyłącznie nasze Warunki Handlowe. Warunki Zleceniodawcy nie stanowią integralnej części umowy również wówczas, jeżeli nie zaprzeczmy temu jednoznacznie.
3. Dokumenty, wzorce, rysunki, informacje i propozycje pozostają naszą własnością intelektualną.

### § 2 Prawa użytkownika i ogólne regulacje

1. Przeporządkowanie praw autorskich i praw do użytkownika wynikające z umowy o dostawie programu (patrz § 1 i § 3 „Ogólnych Warunków Udzielania Licencji na Programy Standardowe”) obowiązuje również dla przedmiotów przekazanych klientowi w ramach umowy o serwisowaniu programu.
2. „Ogólne Warunki Umów Sprzedaży Programów Standardowych” oraz „Ogólne Warunki Udzielania Licencji na Programy Standardowe” obowiązują również dla:
  - 2.1 kar umownych w przypadku niedozwolonego użytkownika,
  - 2.2 terminu i opóźnienia dostawy,
  - 2.3 ponoszonego ryzyka/transport/ubezpieczenia
  - 2.4 praw osób trzecich.

Wskazuje się na §§ 3, 4, 9 oraz punkty 2.2, 2.3 i 5.3 „Ogólnych Warunków Umów Sprzedaży Programów Standardowych” oraz na §§ 3, „Ogólnych Warunków Udzielania Licencji na Programy Standardowe”.

### § 3 Gwarancje

1. Strony umowy są zgodne, iż w obecnym stanie techniki nawet w przypadku starannego opracowywania programów nie można wykluczyć błędów.
2. Gwarantujemy, iż funkcje programu pracują bezbłędnie w odniesieniu do opisu programu i ewentualnego zesztytu zobowiązań. Nie można obciążać nas ograniczeniem korzystania lub błędami powstałymi lub mogącymi powstać przez, lub między innymi przez: obsługę, sprzęt, system operacyjny, otoczenie systemu etc. i to tak długo, aż powyższe nie zostaną usunięte bądź wykluczone.
3. Wywiązujemy się z gwarancji w pierwszej kolejności przez poprawki. Poprawka rozumiana jest jako przez usunięcie błędu, przekazanie nowej wersji programu (ew. w zamian za odpowiednie wyrównanie ceny za rozszerzenie programu w stosunku do uzgodnionej w umowie wersji) lub przez to, iż wskażemy możliwość uniknięcia skutków błędów. Nie w każdym przypadku pełne usunięcie błędu jest możliwe. Przysługuje nam prawo wyboru rodzaju poprawki. Zleceniodawca musi przyjąć nową wersję nawet wówczas, gdy jest to dla niego związane z możliwymi to przyjęcia problemami dopasowania i przestawienia. Warunkiem przeprowadzenia poprawki jest zgłoszenie błędu zgodnie z § 4 ust. 2.
4. Jeżeli po wielokrotnych próbach, nie udaje się poprawić uszkodzenia lub poprawka jest dla Zleceniodawcy niemożliwa do przyjęcia lub odmawiamy niesłusznie jej wykonania, do Zleceniodawcy ma prawo do obniżenia zapłaty (zmniejszenie zapłaty) lub wypowiedzenia umowy bezterminowego lub z terminem wypowiedzenia. Inne prawa gwarancyjne są wykluczone. Nie odpowiadamy za nakłady ponoszone przez osoby trzecie w ramach usuwania braków.
5. Dla roszczeń o odszkodowania obowiązuje § 5.
6. Wszelkie prawa gwarancyjne wygasają, jeżeli programu używa się niezgodnie z uprawnieniami wynikającymi z umowy (w szczególności, jeżeli zmieniany jest bez naszej pisemnej zgody) a Zleceniodawca nie udowodni, iż braki są niezależne od niezgodnego z umową użytkownika.
7. Świadczymy pomoc w odpowiednim zakresie, by wyjaśnić przyczynę uszkodzenia, jeżeli wątpliwym jest, czy wady wynikają z naszego programu, czy też z innych instalacji sprzętowych lub programowych w systemie komputerowym. Wystawiamy fakturę za powyższe usługi, o ile nie stwierdzono naszej odpowiedzialności za uszkodzenie.
8. Celem przeprowadzenia usług gwarancyjnych Zleceniodawca udostępni nam wszelką konieczną pomoc, w szczególności meldunek błędu zgodnie z § 4 ust. 2, wgląd do dokumentacji eksploatacyjnej, korzystanie z urządzeń komputerowych, dostęp do pomieszczeń eksploatacyjnych itd.



#### **§ 4 Reklamacje**

1. Zleceniodawca jest zobowiązany do natychmiastowej, dokładnej kontroli ilościowej i jakościowej dostarczonych przez nas towarów.
2. Zleceniodawca i Licencjodawca składają reklamację zawsze w formie pisemnej z dokładnym opisem wad. W tym celu należy udokumentować w koniecznym stopniu dokładności przebieg eksploatacji, wraz z meldunkiem błędu.
3. Spóźnione lub niewystarczające reklamacje zwalniają nas ze świadczeń gwarancyjnych. Jeżeli mimo to przystąpimy do usunięcia wad, to obciążymy drugą stronę zwiększonymi nakładami w przypadku niewystarczająco dokładnej dokumentacji błędu.

#### **§ 5 Odpowiedzialność cywilna**

1. Świadczymy odszkodowanie jedynie według poniższych zasad, i to bez względu na podstawę prawną:
  - 1.1 W przypadku działań umyślnych, rażącego zaniedbania, szkód na zdrowiu/życiu osób lub w przypadku błędów cech przyrzeczonych świadczymy odszkodowanie w pełnej wysokości.
  - 1.2 W innych przypadkach pokrywamy przy średnim zaniedbaniu połowę szkód, przy czym zobowiązanie do płatności ogranicza się do opłat zgodnie z § 8 na okres jednego roku.
  - 1.3 Nie ponosimy odpowiedzialności za lekkie zaniedbania.
2. Możemy skorzystać w szczególności z zarzutu współwiny Zleceniodawcy i Licencjodawcy. Dotyczy to w szczególności szkód wynikłych z utraty danych ze względu na niewłaściwą obsługę lub ze względu na niewystarczające działanie podczas usuwania uszkodzeń oprogramowania lub sprzętu komputerowego.

#### **§ 6 Przedawnienie**

1. Roszczenia gwarancyjne ulegają przedawnieniu w okresie ustalonym przez polskie prawo.
2. Wstrzymanie terminu przedawnienia kończy się, jeżeli negocjacje dotyczące roszczeń o odszkodowania lub wady nie są kontynuowane dłużej niż jeden miesiąc, lub też, jeżeli nie ustosunkujemy się przez ponad dwa miesiące do wad i pozostaje to bez zarzutu.

#### **§ 7 Okres obowiązywania umowy**

1. Zobowiązania do świadczeń rozpoczynają się z datą zawarcia umowy. Umowa obowiązuje na czas nieograniczony.
2. Strony mogą wypowiedzieć umowę na trzy miesiące przed końcem roku, po raz pierwszy na koniec następnego roku kalendarzowego po roku zawarcia umowy. Jeżeli umowa nie zostanie wypowiedziana na koniec roku, to przedłuży się o kolejny rok kalendarzowy.
3. Obie strony zachowują prawo bezterminowego wypowiedzenia z ważnych przyczyn. W szczególności możemy wypowiedzieć natychmiastowo umowę na koniec ważności uprawnienia Licencjodawcy do użytkowania programu, lub w przypadku rażącego naruszenia umowy przez Zleceniodawcę lub Licencjodawcę (np. zmiana lub dalsze przekazanie programu).
4. Każde wypowiedzenie wymaga formy pisemnej.

#### **§ 8 Opłaty**

1. Opłaty ryczałtowe nie obejmują kosztów dodatkowych, np. opłat pocztowych, telefonicznych, kosztów nośników danych, delegacji.
2. Podstawowa cena miesięczna obejmuje świadczenie usług serwisowych dla najwyżej dwóch stanowisk. Za każde dodatkowe stanowisko pobiera się dodatkową cenę, określoną w umowie / cenniku. Przez jedno stanowisko rozumie się prawo używania programu w tym samym czasie przez jednego uprawnionego użytkownika.
3. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, to opłaty za konserwację przy rozszerzeniu programu (patrz pkt. 4) wynikają z naszego cennika.
4. Możemy zmienić opłaty, informując o tym z czteromiesięcznym wyprzedzeniem, na koniec roku kalendarzowego, dostosowując je odpowiednio do warunków ekonomicznych. Jeżeli Zleceniodawca nie wypowie w terminowo umowy, to nowe opłaty uznawane są za uzgodnione.



### **§ 9 Płatności i zastrzeżenie własności**

1. Płatności przypadają do zapłaty natychmiast w formie netto. Jeżeli przypadające do zapłaty płatności nie zostały uregulowane, to mamy prawo wstrzymać świadczenia.
2. W przypadku opóźnień mamy prawo – bez konieczności wystosowania specjalnego monitu – do naliczenia odsetek.
3. Jeżeli przenosimy prawa własności lub inne prawa (np. zezwolenia autorskie) na Zleceniodawcę lub Licencjobiorcę, to zachowujemy te prawa przynajmniej do czasu całkowitego wyrównania należności wynikających z umowy.
4. Zleceniodawca może naliczyć tylko takie należności, które są bezsporne lub stwierdzone prawomocnie.

### **§ 10 Przeprowadzenie serwisowania programów**

1. Nowe oryginalne dyskietki i płyty CD - z nową wersją programu - Zleceniodawca otrzyma tylko wówczas, jeżeli zwróci nam swoje dotychczasowe oryginalne dyskietki i płyty CD. Zleceniodawcy, Licencjobiorcy będą poinformowani, jeżeli nowa wersja programu będzie gotowa do wysyłki.

### **§ 11 Porada przez telefon**

1. Porady przez telefon udziela się tylko wtedy, gdy Licencjobiorca poda numer licencji programu znajdujący się na oryginalnej dyskietce programu. Na pytania odpowiada się, o ile jest to możliwe natychmiast. Świadczymy pomoc przez wskazówki i porady. Poprawki objęte są ogólnym serwisem.

### **§ 12 Przepisy końcowe**

1. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów mogących wyniknąć na tle zawieranych umów sprzedaży jest rzeczowo właściwy sąd powszechny właściwy dla siedziby naszej Firmy. Powyższe nie wyłącza jednakże nasze uprawnienia do wytoczenia powództwa przeciwko Zleceniodawcy, Licencjobiorcy przed sąd powszechny właściwy dla siedziby Zleceniodawcy, Licencjobiorcy lub jego miejsca zamieszkania.
2. Jeżeli jedno z postanowień umowy jest lub okaże się nieważne, to umowa nie traci przez to swej ważności w pozostałych postanowieniach. Postanowienie nieważne obowiązuje wręcz jako zastąpione takim, które pod względem sensu i celu ekonomicznie najbliższej odpowiada postanowieniu nieważnemu a jest prawnie skuteczne. Powyższe dotyczy również luk w umowie.
3. Stosunek prawny pomiędzy stronami dotyczący serwisowania programu określony jest tylko i wyłącznie przez niniejszą umowę i dokumenty, na które wskazuje się w tej umowie. Nie zawierano uzgodnień dodatkowych. Zmiany i uzupełnienia do umowy wymagają zawsze pisemnego potwierdzenia naszego kierownictwa.
4. Wymogi formy pisemnej, stawiane ustawowo lub w niniejszej umowie, są zawsze warunkiem ważności tych postanowień i mogą zostać jedynie pisemnie uchylone.