

Regulamin zakupu oraz świadczeń w ramach Upgrade Premium Oprogramowania Comarch ERP XL**§ 1**

1. Zakup Upgrade Premium Comarch ERP XL może nastąpić poprzez złożenie zamówienia w Comarch lub za pośrednictwem Partnera Comarch.
2. Zakup Upgrade Premium Comarch ERP XL jest możliwy wyłącznie pod warunkiem zakupu przez Klienta aktualnego Upgrade Oprogramowania Comarch ERP XL.
3. Wynagrodzenie za Upgrade Premium Comarch ERP XL będzie naliczane zgodnie z aktualnym na dzień zakupu cennikiem Comarch.
4. Klient Końcowy nabywa prawo do korzystania z Upgrade Premium przez okres 12 kolejnych miesięcy kalendarzowych od zakupu.
5. Klient Końcowy może zakupić Upgrade Premium wyłącznie do obsługi własnego przedsiębiorstwa zgodnie z Cennikiem Comarch ERP XL lub do obsługi własnego przedsiębiorstwa oraz Podmiotów Powiązanych zgodnie z Cennikiem Comarch ERP XL dla Podmiotów Powiązanych.
6. Po upływie pierwszego i każdego kolejnego okresu korzystania z Upgrade Premium Oprogramowania Comarch ERP XL prawo do korzystania z Upgrade Premium Oprogramowania Comarch ERP XL ulega automatycznemu, to jest bez działania którejkolwiek ze stron, przedłużeniu na kolejny okres. Do automatycznego przedłużenia okresu korzystania z Upgrade Premium Oprogramowania Comarch ERP XL nie dojdzie w przypadku złożenia wypowiedzenia przez Klienta Końcowego.
7. Klient Końcowy może złożyć wypowiedzenie przed upływem okresu korzystania z Upgrade Premium Oprogramowania Comarch ERP XL, który wynosi 30 dni przed końcem rocznego okresu korzystania z Upgrade Premium Oprogramowania Comarch ERP XL.
8. Faktury za Upgrade Premium Oprogramowania Comarch ERP XL będą wystawiane każdorazowo w terminie do 7 dni od złożenia zamówienia na zakup z 14 dniowym terminem płatności.
9. W przypadku braku uregulowania płatności za Upgrade Oprogramowania Comarch ERP XL i/lub Upgrade Premium Oprogramowania Comarch ERP XL powyżej 10 dni Comarch ma prawo do wstrzymania świadczenia usług wsparcia telefonicznego do czasu uregulowania zaległych płatności.

§ 2

Zakup Upgrade Premium Comarch ERP XL uprawnia Klienta Końcowego do uzyskania wsparcia telefonicznego Oprogramowania Comarch ERP XL na poniżej określonych zasadach:

1. Przed uzyskaniem wsparcia telefonicznego, w celu dokonania identyfikacji, Klient powinien wprowadzić numer ID Klienta Comarch oraz PIN, widniejące na otrzymanym przy zakupie certyfikacie oprogramowania. Certyfikat w formie elektronicznej dostępny jest po zalogowaniu na Indywidualne Strony Klientów (<https://www.erp.comarch.pl/klienci/>) w sekcji Moje dane > Certyfikat.
2. Wsparcie telefoniczne do Oprogramowania Comarch ERP XL świadczone jest w godzinach 8:00-18:00 w dni robocze pod nr tel.: 12 681 43 00. Przewidywany czas, jednorazowego wsparcia telefonicznego wynosi do 30 minut i może dotyczyć aktualnej wersji Oprogramowania Comarch ERP XL oraz wersji Oprogramowania nie starszej niż jedna wersja wstecz.

3. Comarch S.A. zobowiązuje się do zapewnienia dostępności wsparcia telefonicznego (SLA) na poziomie 99% w ciągu roku kalendarzowego, poza planowanymi przerwami technicznymi, o których firma Comarch S.A. poinformuje odpowiednim komunikatem na stronie www.comarch.pl.

§ 3

W ramach wsparcia telefonicznego:

1. Klient ma prawo do uzyskania porad w zakresie funkcji Oprogramowania Comarch ERP XL opisanych w Dokumentacji opublikowanej na stronie <https://pomoc.comarch.pl/xl/pl/>, gdzie porada oznacza wyjaśnienie zasad działania Oprogramowania lub wskazywanie stosownych źródeł pozyskania tych informacji takich jak:
 - a) dokumentacja,
 - b) najczęściej pojawiające się pytania (FAQ),
 - c) filmy instruktażowe,
 - d) szkolenia elektroniczne,
 - e) bezpłatne webinaria,
 - f) dostęp do stron walidowanych.
2. Klient ma prawo do wnioskowania potrzeb rozwoju Oprogramowania Comarch ERP XL.
3. Możliwe jest wykorzystanie narzędzi wspierających konsultacje. O ich każdorazowym użyciu decyduje konsultant w porozumieniu z Klientem.

§ 4

Wsparcie telefoniczne Oprogramowania Comarch ERP XL nie obejmuje:

1. Udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, kadrowo-płacowego, prawnego,
2. Konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi,
3. Konsultacji dotyczących funkcjonalności nie objętej gwarancją,
4. Konsultacji wychodzących poza ramy krótkiego wsparcia (do 30 minut) i przyjmujących charakter szkoleniowy,
5. Zdalnych usług konfiguracyjno-wdrożeniowych np.:
 - a) tworzenie wydruków,
 - b) personalizowanie interfejsu,
 - c) konfiguracji ustawień sieciowych i środowiskowych systemu operacyjnego,
 - d) udzielanie informacji o technologicznych zasadach funkcjonowania programu.

§ 5

1. Comarch S.A. może wprowadzić w każdym czasie zmiany niniejszego Regulaminu. Nowy Regulamin staje się obowiązujący z dniem jego ogłoszenia na stronie www.comarch.pl.
2. Usługi zawarte w § 4.4 i 4.5 mogą być świadczone przez Autoryzowanych Partnerów Comarch lub w ramach oferty szkoleniowej Comarch.