

WARUNKI KORZYSTANIA I GWARANCJI OPROGRAMOWANIA COMARCH ERP XL

§ 1. Definicje

Strony zgodnie ustalają następujące znaczenie używanych w treści niniejszych Warunków Korzystania i gwarancji z Oprogramowania COMARCH ERP XL (dalej: Warunki) terminów:

1. **Comarch** – Comarch S.A. z siedzibą w Krakowie przy Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567, NIP 677-00-65-406. Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 8.133.349,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości.
2. **Klient Końcowy** - osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą oraz spółki wpisane do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, który zobowiązuje się przestrzegać niniejszych Warunków Korzystania i gwarancji Oprogramowania.
3. **Oprogramowanie COMARCH ERP XL (Oprogramowanie)** - egzemplarz Oprogramowania COMARCH ERP XL przeznaczony do zarządzania przedsiębiorstwem w jego Standardowej Wersji aktualnej na dzień zakupu, w postaci pakietu składającego się z modułów wymienionych w złożonym przez Klienta Końcowego Zamówieniu lub umowie sprzedaży Oprogramowania.
4. **Standardowa Wersja Oprogramowania** - wersja Oprogramowania o zakresie funkcjonalnym opisanym w Dokumentacji.
5. **Dokumentacja funkcjonalna (Dokumentacja)** - dokumentacja funkcjonalna danej Standardowej Wersji Oprogramowania dostępna w wersji elektronicznej pod adresem <https://pomoc.comarch.pl>
6. **Klucz HASP** - fizyczne urządzenie elektroniczne (posiadające unikalny numer) z zaszyfrowanym dostępem do Oprogramowania.
7. **Klucz wirtualny** – umożliwiający aktywację Oprogramowania przesyłany Klientowi Końcowemu elektronicznie link wraz z instrukcją aktywacji Oprogramowania. Dane niezbędne do aktywacji Oprogramowania znajdują się na przekazywanym Klientowi Końcowemu certyfikacie Oprogramowania.
8. **Upgrade** - nowa wersja Oprogramowania obejmująca weryfikację i poprawę działania dotychczasowych funkcjonalności, poprzez wprowadzenie odpowiednich zmian oraz dodanie nowych funkcjonalności Oprogramowania, dostosowanie do zmian w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie funkcjonalności zawartej w Dokumentacji. Upgrade dotyczy Standardowej Wersji Oprogramowania i nie obejmuje modyfikacji i zmian Oprogramowania wykonanych specjalnie na rzecz Klienta Końcowego. Każdy Upgrade jako nowa wersja Oprogramowania posiada odrębną Dokumentację funkcjonalną oraz odrębne Warunki korzystania i gwarancji.
9. **Partner** - podmiot, który na podstawie umowy zawartej z Comarch ma prawo do sprzedaży i wdrożenia Oprogramowania, aktualna lista Partnerów Comarch znajduje się na stronie www.erp.comarch.pl/lista-partnerow
10. **Indywidualne Strony Klientów** - strony internetowe udostępnione przez Comarch wyłącznie dla określonego Klienta Comarch, do których dostęp możliwy jest po podaniu indywidualnych danych dostępowych to jest numeru ID oraz PIN przekazywanego Klientowi Końcowemu wraz z Oprogramowaniem.
11. **Cennik** - aktualny cennik Oprogramowania znajdujący się na Indywidualnych Stronach Klientów.
12. **Podmiot Powiązany** - przez podmiot powiązany należy rozumieć przedsiębiorcę lub spółkę, która pozostaje z Klientem Końcowym w następującym powiązaniu:
 - ta sama osoba fizyczna prowadzi przedsiębiorstwo w ramach odrębnie zarejestrowanych jednoosobowych działalności gospodarczych lub spółki cywilnej i jednocześnie posiada w spółce prawa handlowego co najmniej 50% udziałów albo 50% akcji;
 - Klient Końcowy posiada ponad 50% udziałów w innej spółce.

13. **System Obsługi Zgłoszeń** – witryna udostępniona przez COMARCH w ramach niniejszej umowy pod adresem <https://www.asysta.comarch.pl/ObslugaZgloszen/Zgloszenia/ListaZgloszen.aspx> umożliwiająca m.in. dokonywanie zgłoszeń gwarancyjnych.
14. **Zamówienie** - formularz zamówienia zakupu Oprogramowania lub Upgrade złożony bezpośrednio w Comarch lub u Partnera.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Comarch gwarantuje, że Oprogramowanie będzie działać zgodnie z opisem funkcjonalnym zawartym w Dokumentacji, zaś Klient Końcowy oświadcza, że zapoznał się z Dokumentacją oraz dostępnymi na dzień zakupu funkcjonalnościami Oprogramowania i potwierdza, że spełniają one jego wymagania.
2. Comarch oświadcza, że przysługują mu wyłączne i nieograniczone autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania (Upgrade), Dokumentacji, oraz że przedmiotowe prawa nie są obciążone roszczeniami i prawami osób trzecich z wyłączeniem listy komponentów wykorzystanych w Oprogramowaniu znajdującej się w Dokumentacji.
3. Oprogramowanie jest dostarczane w formie wykonywalnej (kod wynikowy). Kod źródłowy oprogramowania nie jest przedmiotem umowy. Klient Końcowy zobowiązuje się do niedokonywania jakichkolwiek zmian w kodzie źródłowym Oprogramowania, znaków identyfikacyjnych umieszczonych w Oprogramowaniu oraz załączonej do niego Dokumentacji.
4. Comarch zachowuje na zasadzie wyłączności majątkowe prawa autorskie do Oprogramowania i Upgrade.
5. Jeśli osoba trzecia zgłosi wobec Klienta Końcowego uzasadnione roszczenia dotyczące Oprogramowania, Comarch zobowiązuje się zwolnić Klienta Końcowego z odpowiedzialności, w szczególności zastępując Klienta Końcowego w postępowaniach sądowych lub arbitrażowych bądź występując obok niego (o ile będzie to możliwe). Klient Końcowy zobowiązany jest powiadomić Comarch o roszczeniach osób trzecich niezwłocznie, tj. nie później niż w terminie siedmiu dni od dnia powzięcia wiadomości o tych roszczeniach.
6. Klient Końcowy może zakupić Oprogramowanie lub Upgrade w wersji przeznaczonej wyłącznie do obsługi własnego przedsiębiorstwa lub w wersji dla Podmiotów Powiązanych zgodnie z aktualnym Cennikiem.
7. Klient Końcowy może korzystać z Oprogramowania lub Upgrade wyłącznie na zasadach określonych w niniejszych Warunkach korzystania z Oprogramowania oraz zgodnie z Dokumentacją.
8. Comarch lub Partner dostarczy Klientowi Końcowemu Oprogramowanie poprzez przekazanie kodu wynikowego Oprogramowania na odpowiednim nośniku (nośnikach) wraz z Kluczem HASP lub Kluczem wirtualnym.
9. Klient Końcowy może udostępnić Oprogramowanie lub Upgrade Partnerowi w celu wykonania przez niego wdrożenia, modyfikacji lub rozszerzeń Oprogramowania lub Upgrade. Za działania oraz zaniechania Partnera odpowiedzialność ponosi Partner.
10. Warunkiem nabywania przez Klienta Końcowego dodatkowych modułów Oprogramowania oraz stanowisk dla dodatkowych użytkowników Oprogramowania jest posiadanie przez Klienta Końcowego prawa do pobrania Upgrade.
11. Niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień niniejszych Warunków oraz Zamówienia/umowy sprzedaży Oprogramowania odpowiedzialność Comarch z wszelkich tytułów wynikających z Zamówienia/umowy sprzedaży Oprogramowania, Warunków, udzielonej gwarancji oraz obowiązujących przepisów prawa nie może przekroczyć kwoty wynagrodzenia uiszczanego przez

Klienta Końcowego za posiadaną w chwili szkody wersję Oprogramowania (Upgrade). Odpowiedzialność Comarch z tytułu rękojmi i utraconych korzyści jest wyłączona.

12. Comarch nie odpowiada za szkody szczególne, uboczne wynikowe lub pośrednie, utratę dobrego imienia lub zysków biznesowych, przestoje w pracy, utratę danych, straty moralne.
13. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podjęte przez Klienta Końcowego na podstawie zestawu danych otrzymanych z Oprogramowania (Upgrade) na podstawie informacji znajdujących się w bazie Klienta Końcowego. Obowiązkiem Klienta Końcowego jest ich weryfikacja i analiza.
14. Klient Końcowy w miarę możliwości dostosuje się do zaleceń w zakresie bezpiecznego korzystania z Oprogramowania zamieszczanych przez Comarch na Indywidualnych Stronach Klientów. Comarch nie odpowiada za szkody powstałe na skutek niezachowania przez Klienta Końcowego zasad bezpiecznego korzystania z Oprogramowania zalecanych przez Comarch, w szczególności za szkody powstałe w skutek przedostania się do Oprogramowania wirusów komputerowych, zaszyfrowania i utratę danych, ingerencji podmiotów nieuprawnionych.
15. Comarch gwarantuje, że Oprogramowanie i Upgrade będzie działało zgodnie z Dokumentacją, ale nie może zagwarantować, że działanie Klienta Końcowego z wykorzystaniem Oprogramowania będzie skutkowało zgodnością z przepisami prawa, że będzie z nimi zgodne albo będzie spełniało ich wymogi.
16. Klient Końcowy korzystając z Oprogramowania wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych technicznych i ich wykorzystywanie przez Comarch, w tym m.in. danych technicznych urządzenia Klienta Końcowego, Oprogramowania, urządzeń peryferyjnych (w szczególności numer klucza, numer wersji Oprogramowania, statystyk użytkowania i ich wykorzystywanie przez Comarch, które to dane są przechowywane i przetwarzane wyłącznie w celu ułatwienia wprowadzania aktualizacji Oprogramowania, doskonalenia Oprogramowania, świadczenia wsparcia i usług dla Klienta Końcowego w związku z Oprogramowaniem objętym niniejszym prawem do korzystania.
17. Comarch zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby wyeliminować piractwo Oprogramowania i Upgrade. W tym kontekście, Oprogramowanie i Upgrade może zawierać mechanizm wykrywający instalację lub użycie nielegalnych kopii Oprogramowania i Upgrade, blokować dostęp do Oprogramowania i Upgrade oraz zbierać oraz przekazywać dane dotyczące tych nielegalnych kopii. Używając Oprogramowania lub Upgrade, Klient Końcowy wyraża zgodę na wykrywanie i zbieranie danych oraz przekazywanie i używanie ich jeżeli wykryta zostanie nielegalna kopia. Comarch zastrzega sobie również prawo do użycia narzędzia blokującego, Oprogramowanie lub Upgrade do administrowania licencjami i/lub klucza autoryzacji licencji w celu kontroli dostępu do Oprogramowania lub Upgrade. Zabronione jest podejmowanie jakichkolwiek działań zmierzających do pominięcia lub wyłączenia któregokolwiek z tych mechanizmów. Korzystanie z Oprogramowania lub Upgrade bez wymaganego urządzenia blokującego lub klucza autoryzacji dostarczonego przez Comarch jest zabronione.
18. Za 15-dniowym uprzednim zawiadomieniem Comarch zastrzega sobie prawo kontrolowania korzystania przez Klienta Końcowego z Oprogramowania lub Upgrade. Klient Końcowy zobowiązuje się do współpracy z Comarch w zakresie przeprowadzanej kontroli oraz do zapewnienia Comarch, w uzasadnionym zakresie, pomocy i dostępu do informacji. Kontrolowanie, o którym mowa powyżej, nie może bez uzasadnienia zakłócać normalnej działalności Klienta Końcowego. Klient Końcowy zobowiązuje się do uiszczenia w ciągu 30 dni od pisemnego zawiadomienia, wszelkich opłat wynikających z użytkowania Oprogramowania lub Upgrade niezgodnego z udzielonym prawem do korzystania oraz do zapłaty kary umownej w wysokości dwukrotności wartości używanego Oprogramowania i Upgrade. Jeżeli płatności nie zostaną przez Klienta Końcowego uiszczone, Comarch będzie uprawniony do wypowiedzenia warunków korzystania z Oprogramowania i

Upgrade. Klient Końcowy potwierdza, że Comarch nie będzie ponosić żadnych kosztów poniesionych przez Klienta Końcowego w związku ze współpracą związaną z kontrolą.

19. Lista komponentów wykorzystanych w Oprogramowaniu znajduje się w Dokumentacji.
20. Programy Microsoft niezbędne do korzystania z Oprogramowania i Upgrade, które zostały zakupione od Comarch razem z Oprogramowaniem, tworzą razem z Oprogramowaniem unifiedsolution to znaczy, że nie mogą być użytkowane oddzielnie.

§ 3. Zakres prawa do korzystania z Oprogramowania lub Upgrade

1. Comarch udziela Klientowi prawa do korzystania z Oprogramowania (licencji niewyłącznej, odpłatnej) na czas nieokreślony bez ograniczeń terytorialnych w następujący sposób z zastrzeżeniem warunków szczególnych wskazanych w ust. 2 poniżej:
 - 1) Liczba osób korzystających jednocześnie z Oprogramowania nie może być większa niż ilość deklarowanych użytkowników, określona w Zamówieniu lub umowie sprzedaży Oprogramowania;
 - 2) Klient Końcowy ma prawo do korzystania z Oprogramowania wyłącznie na sprzęcie i infrastrukturze oraz oprogramowaniu systemowym, którego typ jest określony w Dokumentacji.
 - 3) Oprogramowanie lub Upgrade może być używane w sieci lokalnej lub poprzez terminal zgodnie z zakupioną wersją Oprogramowania lub Upgrade. Nie jest dozwolone korzystanie z sieciowej wersji Oprogramowania lub Upgrade na większej liczbie jednoczesnych stanowisk komputerowych niż wynika to z zakupionej wersji;
 - 4) Klient Końcowy ma prawo do korzystania z Oprogramowania zainstalowanego na własnej infrastrukturze lub infrastrukturze udostępnionej przez Comarch znajdującej się na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego;
 - 5) Oprogramowanie może być wykorzystywane wyłącznie zgodnie z jego przeznaczeniem to jest z wybraną przez Klienta Końcowego wersją Oprogramowania wskazaną w Cenniku oraz zgodnie ze sposobem użytkowania opisanym w Dokumentacji.
2. Comarch udziela Klientowi Końcowemu prawa do korzystania z Oprogramowania w zakresie określonym powyżej z zastrzeżeniem, że:
 - 1) w przypadku Oprogramowania Comarch Mobile moduł Sprzedaż, Zakupy, Serwis, liczba osób korzystających jednocześnie z Oprogramowania nie może być większa niż ilość deklarowanych użytkowników nazwanych, określona w Zamówieniu lub umowie sprzedaży Oprogramowania przypisanych do wskazanego urządzenia;
 - 2) w przypadku Oprogramowania Comarch Mobile moduł Monitorowanie liczba osób korzystających jednocześnie z Oprogramowania nie może być większa niż ilość deklarowanych użytkowników nazwanych, określona w Zamówieniu lub umowie sprzedaży Oprogramowania przypisanych do wskazanego urządzenia przez okres 12 miesięcy od daty wystawienia faktury sprzedaży przez Comarch;
 - 3) w przypadku Oprogramowania Comarch Mobile moduł Zarządzanie liczba osób korzystających jednocześnie z Oprogramowania nie może być większa niż ilość deklarowanych użytkowników nazwanych określona w Zamówieniu lub umowie sprzedaży Oprogramowania;
 - 4) w przypadku Oprogramowania Comarch WMS moduł Zarządzanie liczba osób korzystających jednocześnie z Oprogramowania nie może być większa niż ilość deklarowanych użytkowników nazwanych określona w Zamówieniu lub umowie sprzedaży Oprogramowania;

- 5) w przypadku Oprogramowania Comarch BI Point lub Comarch BI Point Start liczba osób korzystających jednocześnie z Oprogramowania nie może być większa niż ilość deklarowanych użytkowników nazwanych, określona w Zamówieniu lub umowie sprzedaży Oprogramowania;
 - 6) w przypadku Oprogramowania Comarch BI Point Start w wersji na czas określony liczba osób korzystających jednocześnie z Oprogramowania nie może być większa niż ilość deklarowanych użytkowników nazwanych, określona w Zamówieniu lub umowie sprzedaży Oprogramowania;
 - 7) w przypadku Oprogramowania Comarch HRM oraz Comarch PPK liczba użytkowników nie może być większa niż liczba osób zarejestrowanych w module HR Oprogramowania Comarch ERP XL;
 - 8) w przypadku Oprogramowania Comarch POS oraz Oprogramowania Comarch mPOS jest ono przypisane do wskazanego przez Klienta Końcowego urządzenia; z Oprogramowania Comarch POS oraz Oprogramowania Comarch mPOS nie można korzystać poprzez terminal.
 - 9) z Oprogramowania Comarch Mobile Artificial Intelligence – Rozpoznawanie towarów mogą korzystać użytkownicy poprzez urządzenia z dostępem do Comarch Mobile określonym w Cenniku;
3. Oprogramowanie Comarch Mobile Artificial Intelligence – Rozpoznawanie towarów wymaga przygotowania przez Klienta towarów do identyfikacji w sposób określony w Dokumentacji, znajdującej się pod adresem: <https://pomoc.comarch.pl/mobile/pl/xl/article-categories/merchandising-ai/>
 4. Poza prawem do korzystania z Oprogramowania lub Upgrade określonym powyżej Klient Końcowy nie uzyskuje żadnych innych praw związanych z bezwzględnymi prawami podmiotowymi do Oprogramowania jako utworu w rozumieniu prawa autorskiego.
 5. W szczególności Klient Końcowy nie może:
 - 1) trwale lub czasowo zwielokrotnić Oprogramowania lub Upgrade w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie bez uprzedniej pisemnej zgody Comarch, z wyłączeniem prawa do wykonywania kopii zapasowej Oprogramowania lub Upgrade;
 - 2) tłumaczyć, przystosowywać, zmieniać układu, wprowadzać jakichkolwiek innych zmian w Oprogramowaniu lub Upgrade poza przewidzianymi w Dokumentacji oraz podejmować ani zezwalać na podejmowanie czynności zmierzających do odtworzenia czy reprodukcji kodu źródłowego Oprogramowania lub Upgrade (reverse engineering), disasemblacji, dekompilacji;
 - 3) korzystać z kopii zapasowej Oprogramowania lub Upgrade równocześnie z Oprogramowaniem lub Upgrade;
 - 4) użyczać, oddawać w dzierżawę lub najem, zbywać ani oddawać do używania Oprogramowania lub Upgrade osobom trzecim pod jakimkolwiek tytułem z zastrzeżeniem przypadków dopuszczonych przez Comarch.
 6. W przypadku naruszenia przez Klienta Końcowego niniejszych Warunków Korzystania, Comarch wezwie na piśmie Klienta Końcowego do zaprzestania naruszeń w terminie 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia określającego to naruszenie. W przypadku niezastosowania się przez Klienta Końcowego do wezwania Comarch, Comarch będzie uprawniony do wypowiedzenia prawa do korzystania z Oprogramowania i Upgrade (licencji) Klientowi Końcowemu z zachowaniem 14 dniowego terminu wypowiedzenia, a Klient Końcowy zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Comarch kary umownej o wartości posiadanego przez Klienta Oprogramowania lub Upgrade. Obowiązek zapłaty przez Klienta Końcowego kary umownej nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Comarch odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych.

7. W przypadku wypowiedzenia prawa do korzystania z Oprogramowania lub Upgrade przez Comarch na zasadach opisanych w niniejszej umowie, Klient Końcowy zobowiązuje się niezwłocznie usunąć i zniszczyć użytkowane Oprogramowanie i Upgrade oraz wszelkie jego kopie, wraz ze związaną z nimi Dokumentacją.
8. Zmiana danych dotychczasowego Klienta Końcowego lub zmiana Klienta Końcowego wymaga uiszczenia opłaty administracyjnej według aktualnego Cennika. Wraz ze skutecznym nabyciem praw do korzystania przez nowego Klienta Końcowego, dotychczasowy Klient Końcowy traci prawo korzystania z Oprogramowania i Upgrade.

§ 4 Prawo do nowych wersji Oprogramowania (Upgrade)

1. Informacja o nowych wersjach Oprogramowania (Upgrade) jest dostępna na Indywidualnych Stronach Klientów oraz u autoryzowanych Partnerów Comarch.
2. Comarch zobowiązuje się udostępniać nowe wersje Oprogramowania (Upgrade) w ramach uiszczonego za Oprogramowanie wynagrodzenia przez okres, który obejmuje pierwsze 12 miesięcy od daty wystawienia faktury za Oprogramowanie przez Comarch do końca miesiąca, w którym została wystawiona w/w faktura za zakup Oprogramowania.
3. Klient Końcowy może dokonać zakupu Upgrade na kolejny okres poprzez złożenie zamówienia bezpośrednio do Comarch lub do obsługującego go Partnera. Zamówienie na zakup Upgrade może zostać złożone nie wcześniej niż pierwszego dnia miesiąca w którym upływa okres na jaki zostało złożone poprzednie zamówienie na Upgrade.
4. Za wyjątkiem pierwszego okresu udostępnienia Upgrade na zasadach wskazanych w ust. 2 powyżej, każdy kolejny okres udostępniania Upgrade obejmuje 12 miesięcy rozpoczynające się każdorazowo od pierwszego dnia miesiąca po upływie poprzedniego okresu udostępniania Upgrade.
5. Wynagrodzenie za Upgrade po upływie okresu wskazanego w ust. 2 powyżej jest każdorazowo naliczane zgodnie z aktualnym Cennikiem.
6. Wartość Oprogramowania, która będzie stanowić podstawę naliczenia ceny za Upgrade to równowartość ceny Oprogramowania posiadanego przez Klienta Końcowego w dniu złożenia zamówienia na Upgrade, określona według aktualnego Cennika Comarch obowiązującego w dniu złożenia zamówienia Upgrade z uwzględnieniem liczby użytkowników oraz wartości każdego z modułów Oprogramowania.

§ 5 Gwarancja na Oprogramowanie

1. Comarch udziela Klientowi Końcowemu gwarancji na Oprogramowanie (Gwarancja) na okres wskazany w § 4 ust. 2 powyżej.
2. Gwarancja jest udzielana jednorazowo na cały pakiet Oprogramowania. Dokupienie w okresie gwarancji dodatkowych użytkowników lub modułów Oprogramowania nie powoduje przedłużenia okresu gwarancji i gwarancja wygasa dla wszystkich modułów i użytkowników w tym samym momencie, tj. po upływie okresu gwarancji o którym mowa w ust. 1 powyżej.
3. Udzielona gwarancja na Oprogramowanie jest każdorazowo przedłużana poprzez zakup Upgrade na kolejny okres, pod warunkiem pracy Klienta Końcowego na wspieranej wersji Oprogramowania. Lista wspieranych wersji Oprogramowania znajduje się na Indywidualnych Stronach Klientów.
4. Klient Końcowy z tytułu udzielonej Gwarancji jest uprawniony wyłącznie do świadczeń wymienionych w Warunkach Gwarancji.

5. W ramach Gwarancji Comarch jest zobowiązany do usuwania błędów w funkcjonowaniu Oprogramowania, których źródło leży w Oprogramowaniu, w celu zapewnienia zgodności jego funkcjonowania z opisem funkcjonalności zawartym w Dokumentacji.
6. W okresie gwarancji Klient Końcowy jest zobowiązany niezwłocznie zgłaszać Comarch każdy ujawniony błąd Oprogramowania za pośrednictwem System Obsługi Zgłoszeń (SOZ). Zgłoszenie wprowadzane do Systemu SOZ wymaga wskazania Oprogramowania którego dotyczy, konkretnego obszaru oraz opisu samego zgłoszenia. Wraz z certyfikatem legalności Oprogramowania Klient Końcowy uzyskuje unikalny kod dostępu do SOZ. Klient Końcowy jest zobowiązany udzielić Comarch wszelkich informacji potrzebnych do wyjaśnienia i usunięcia zgłoszonych błędów Oprogramowania oraz zapewnić Comarch zdalny dostęp do Oprogramowania.
7. W okresie gwarancji Klient Końcowy ma obowiązek instalacji wszystkich udostępnionych przez Comarch aktualizacji Oprogramowania pod rygorem wygaśnięcia gwarancji.
8. Błędem Oprogramowania jest funkcjonowanie Oprogramowania w sposób niezgodny z Dokumentacją lub generowanie dokumentów niezgodnych z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa w zakresie udokumentowanych funkcji Oprogramowania.
9. Comarch jest zobowiązany niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni podjąć się naprawy błędu Oprogramowania, jeżeli jego następstwem jest powstanie takich zapisów źródłowych lub wyników w bazie danych, które powodują zafałszowanie wielkości zobowiązań i należności.
10. Błędy Oprogramowania, które nie powodują skutków określonych w ust. 9 powyżej, Comarch jest zobowiązany usunąć w kolejnych wersjach Oprogramowania.
11. Gwarancja nie obejmuje przypadków:
 - 1) błędów wynikających z ingerencji w działanie Oprogramowania oraz wad wynikających z nieprawidłowego działania innych systemów oraz wad spowodowanych nieprawidłowym działaniem platformy systemowo-sprzętowej, stacji roboczych lub sieci;
 - 2) eksploatacji Oprogramowania w sposób niezgodny z niniejszymi Warunkami, jego przeznaczeniem, Dokumentacją lub w wyniku obsługi Oprogramowania przez osoby nieupoważnione lub nie posiadające odpowiedniej wiedzy i umiejętności w obsłudze Oprogramowania, a w szczególności:
 - w wyniku nieautoryzowanych zmian kodu źródłowego/binarnego Oprogramowania;
 - w wyniku korzystania z danych zawartych w obsługiwanej przez Oprogramowanie bazie danych inaczej, niż za pośrednictwem udostępnionych przez Comarch formularzy ekranowych i raportów;
 - w wyniku nieautoryzowanych w COMARCH zmian wprowadzanych do struktury bazy danych Oprogramowania, konfiguracji Oprogramowania, implementacji oraz dodawania nieautoryzowanych rozszerzeń Oprogramowania, których Comarch nie jest autorem.
 - 3) niezapewnienia przez Klienta Końcowego parametrów platformy systemowo - sprzętowej niezbędnej do prawidłowego działania Oprogramowania.
12. Klient zobowiązuje się do:
 - 1) zainstalowania Oprogramowania oraz Upgrade zgodnie z Dokumentacją i wskazówkami Comarch;
 - 2) wykonywania kopii bezpieczeństwa Oprogramowania;
 - 3) umożliwienia nawiązania połączenia VPN w celu dostępu do Oprogramowania dla celów technicznych oraz umożliwienia wykonywania świadczeń wynikających z gwarancji.

13. Gwarancja nie obejmuje wykonywania następujących usług: instalacji aktualizacji (HR-Hot Refresh) lub instalacji nowych wersji Oprogramowania (Upgrade), połączeń terminalowych, wyjazdów serwisowych w celu usuwania zgłoszonych problemów, instalacji, migracji lub konwersji baz danych i wydruków, wykonywania modyfikacji Oprogramowania w oparciu o indywidualne potrzeby Klienta Końcowego, innych niewymienionych usług wymagających dodatkowych prac.