

Warunki ogólne Sienn 2020

Artykuł 1. Definicje

- 1.1 Dodatkowe warunki użytkowania: warunki odnoszące się do korzystania z oprogramowania zewnętrznego i/lub ogólne warunki podmiotów zewnętrznych.
- 1.2 Warunki ogólne: niniejsze Warunki ogólne oraz wszelkie załączniki do niniejszych Warunków ogólnych.
- 1.3 Narzędzia uwierzytelniania: (kombinacja) danych i/lub środków, za pomocą których Klienci mogą dokonać swojej identyfikacji w Sienn, jak np. kombinacja nazwy użytkownika i hasła, unikalnych (pin) kodów, które mogą być generowane za pomocą udostępnionych narzędzi.
- 1.4 Podmioty zewnętrzne: inne podmioty niż Sienn i Klient.
- 1.5 Usługi: usługi świadczone przez Sienn w sposób określony w Umowie.
- 1.6 Dokumentacja: podręczniki (użytkownika) i instrukcje dostarczone przez Sienn w odniesieniu do Oprogramowania i Usług.
- 1.7 Wada: istotne, niewłaściwe działanie Oprogramowania lub Usługi w odniesieniu do Dokumentacji.
- 1.8 Wdrożenie: działania mające na celu organizację oraz konfigurację Oprogramowania dostarczonego przez Sienn i/lub Podmioty zewnętrzne oraz wszelkie inne działania niezbędne dla udostępnienia Klientowi gotowego do eksploatacji Oprogramowania.
- 1.9 Proces utrzymywania: naprawa usterek w Oprogramowaniu i dostarczanie ewentualnych nowych jego wersji.
- 1.10 Wsparcie: Usługa uzgodniona przez Sienn i Klienta, polegająca na zapewnieniu dostępu do pomocy technicznej w przypadku pytań użytkowników i zgłoszeń usterek oraz - w zależności od rodzaju zawartej umowy serwisowej - rozwiązywaniu usterek i/lub awarii oraz wykonywaniu czynności serwisowych, opisanych w niniejszych Warunkach ogólnych, Umowie oraz Umowie o gwarantowanym poziomie usług.
- 1.11 Klient: strona korzystająca z Usług świadczonych przez Sienn, w tym przez Odsprzedawcę.
- 1.12 Umowa: porozumienie zawarte pomiędzy Sienn a Klientem, np. umowa na dostawę bądź świadczenie na rzecz Klienta Usług świadczonych przez Sienn.
- 1.13 Odsprzedawca: licencjonowany dystrybutor Oprogramowania dostarczonego przez Sienn, który zgodnie z umową pomiędzy Sienn i Odsprzedawcą jest upoważniony do korzystania z Oprogramowania dla własnej korzyści oraz na własną odpowiedzialność, a także w celu dystrybucji go własnym klientom.
- 1.14 Na piśmie: listownie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 1.15 Umowa o gwarantowanym poziomie usług: odrębna umowa zawarta przez Sienn i Klienta, która szczegółowo reguluje usługi w zakresie utrzymania i wsparcia.
- 1.16 Sienn: Sienn Poland sp. z o.o. i/lub dowolna z jej spółek stowarzyszonych lub dowolny podmiot, w którym posiada ona pakiet kontrolny, rozumiany jako ponad 50% udziałów w podmiocie, przekładających się na ilość głosów w organie podmiotu.
- 1.17 Oprogramowanie: Oprogramowanie dostarczone przez Sienn i/lub Podmioty zewnętrzne, zgodnie z postanowieniami Umowy.

Artykuł 2 Postanowienia ogólne

- 2.1 Niniejsze Warunki ogólne mają zastosowanie do wszystkich ofert Sienn oraz Umów zawieranych z Klientami. Niniejsze Warunki ogólne mają również zastosowanie do wszystkich późniejszych umów zawartych z Klientem. Zastosowanie jakichkolwiek ogólnych warunków Klienta jest jednoznacznie wyłączone.

- 2.2 Jeśli Odsprzedawca dostarcza Oprogramowanie swoim własnym klientom, wówczas będzie to odbywało się na podstawie pisemnej umowy z danymi klientami. We wspomnianej umowie pisemnej, Odsprzedawca uwzględni postanowienia, które pod względem treści są równe postanowieniom zawartym w (i) niniejszych Warunkach ogólnych oraz (ii) w umowie pomiędzy Sienn a Odsprzedawcą, bez uszczerbku dla prawa Sienn do nałożenia na Odsprzedawcę jakichkolwiek dodatkowych warunków, na przykład w formie aneksu do umowy, lub wykorzystania umowy z użytkownikiem końcowym, którą Odsprzedawca wprowadzi w stosunku do (użytkowników końcowych) swoich klientów. Sienn zastrzega sobie prawo do żądania od Klienta przedstawienia dowodu zastosowania powyższych postanowień i warunków, w sytuacji gdy Odsprzedawcą jest Klient.
- 2.3 W zakresie, w jakim realizacja postanowień Umowy obejmuje również (dalsze) dostawy produktów i/lub usług od Podmiotów zewnętrznych, zastosowanie mają odpowiednie (ogólne) warunki przedmiotowych Podmiotów zewnętrznych. Korzystanie z oprogramowania pochodzącego od Podmiotów zewnętrznych podlega dodatkowo obowiązującym Dodatkowym warunkom użytkowania.
- 2.4 O ile w niniejszych Warunkach ogólnych lub w Umowie nie wskazano inaczej, odstępstwa i uzupełnienia do niniejszych Warunków ogólnych lub Umów - w tym wszelkie umowy ustne - są wiążące dopiero po ich pisemnym potwierdzeniu przez Sienn.
- 2.5 Sienn zastrzega sobie prawo do zmiany lub uzupełnienia niniejszych Warunków ogólnych. O wszelkich takich zmianach Sienn poinformuje Klienta, na co najmniej miesiąc przed ich wejściem w życie. Co do zasady, wspomniane zmiany bądź uzupełnienia mają również zastosowanie do obowiązujących Umów. W przypadku nie zaakceptowania przez Klienta zmiany Ogólnych warunków, wówczas ma on prawo do wypowiedzenia obowiązującej w tym czasie Umowy z dniem wejścia w życie wspomnianych zmian Warunków ogólnych.
- 2.6 Jeżeli jedno lub więcej postanowień niniejszych Warunków ogólnych zostanie uznane z prawnego punktu widzenia za nieważne, pozostałe postanowienia niniejszych Warunków ogólnych pozostają w mocy w pełnym zakresie. W takim przypadku Sienn uzgodni nowe postanowienia, które zastąpią postanowienia nieważne, biorąc pod uwagę, na ile to możliwe, cel i znaczenie unieważnionych postanowień.
- 2.7 W przypadku wzajemnych sprzeczności obowiązuje następująca kolejność ważności (dokumenty bardziej szczegółowe mają pierwszeństwo przed ogólnymi): (1) Dodatkowe warunki użytkowania, (2) Umowa, (3) Warunki ogólne, (4) Umowa o gwarantowanym poziomie usług oraz (5) Umowy z Klientem, które zostały potwierdzone przez Sienn na piśmie.
- 2.8 Prawa i obowiązki przewidziane w Umowie nie mogą być przenoszone przez Klienta na rzecz jakichkolwiek podmiotów zewnętrznych, chyba że po uzyskaniu uprzedniego pisemnego upoważnienia od Sienn. Zezwoleniu takiemu mogą towarzyszyć dodatkowe warunki ze strony Sienn.

Artykuł 3. Realizacja Umowy

- 3.1 Wszystkie oferty cenowe (w tym ceny określone przez Sienn), niezależnie od ich formy, są niewiążące i mogą zostać odwołane przez Sienn. Klient zobowiązuje się do zagwarantowania poprawności i kompletności informacji przekazywanych Sienn, na których Sienn opiera swoją ofertę.
- 3.2 O ile w niniejszych Warunkach ogólnych nie wskazano inaczej, Umowa wchodzi w życie z chwilą jej podpisania przez Klienta. Sienn zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia z określonych przez siebie powodów, w takim przypadku Sienn poinformuje Klienta o tej odmowie w możliwie najkrótszym czasie.

Artykuł 4. Zawarcie Umowy

- 4.1 Sienn podejmuje wszelkie możliwe działania, aby wypełnić swoje zobowiązania nałożone Umową. Niemniej jednak Sienn nie może zagwarantować, że Oprogramowanie i/lub Usługi będą działać przez cały czas, bez ograniczeń, przerw, wad ani zakłóceń.
- 4.2 Sienn zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian i/lub usprawnień w Oprogramowaniu, Usługach i Dokumentacji i/lub procedurach, które Sienn może uznać za użyteczne lub konieczne, bez jakiegokolwiek przymusowego ich monitorowania przez Sienn wobec Klienta, lub wynagradzania na rzecz Sienn. Klient zobowiązuje się do zaakceptowania powyższych ulepszeń i zmian oraz stosowania się do poleceń Sienn w zakresie ich wdrażania.
- 4.3 Wszystkie wymienione przez Sienn warunki (dostarczenia produktu na podstawie Umowy) mają charakter przybliżony i opierają się na danych oraz okolicznościach, które były znane Sienn w momencie złożenia oferty. Warunki (dostawy) absolutnie nie mogą być uważane za warunki ostateczne, chyba że Sienn i Klient wyraźnie uzgodnią inaczej w Umowie. W związku z tym przekroczenie terminu (dostarczenia produktu na podstawie Umowy) nie powoduje natychmiastowego opóźnienia po stronie Sienn.
- 4.4 Opóźnienie po stronie Sienn może nastąpić dopiero po pisemnym powiadomieniu Sienn przez Klienta, w którym podane są ramy czasowe na usunięcie danego opóźnienia, przy czym po upływie wskazanego okresu Sienn nadal dopuszcza się zaniedbania. Powiadomienie takie musi zawierać tak pełny i szczegółowy opis zaniedbania, który umożliwi Sienn odpowiednią reakcję.
- 4.5 W zakresie, w jakim strony nie uzgodniły wyraźnie inaczej w Umowie, Sienn określa sposób realizacji Usług oraz osoby, które będą w to zaangażowane. Jeśli, i o ile, wymaga tego stosowna realizacja Usług, Sienn ma prawo zlecić wykonanie określonych czynności Podmiotom zewnętrznym.
- 4.6 W przypadku, gdy Sienn udziela porad, niezależnie od tego, czy są one częścią jej działalności, uważa się, że rady te są przeznaczone wyłącznie dla Klienta. Zalecenia wydawane są na podstawie informacji przekazanych przez Klienta. Klient nie jest uprawniony do udostępniania Podmiotom zewnętrznym porad lub danych z nich wynikających, chyba że (a) Sienn udzieliła wyraźnej zgody na piśmie, (b) Klient uiścił wymagane przez Sienn opłaty za poradę oraz (c) Klient ustala w formie pisemnej z Podmiotami zewnętrznymi, że Sienn nie ponosi odpowiedzialności za treść rekomendacji w stosunku do rzeczonych Podmiotów zewnętrznych.
- 4.7 Klient gwarantuje poprawność i kompletność informacji, dokumentacji, wzorów i specyfikacji, które przekazuje Sienn.
- 4.8 Sienn w czasie obowiązywania Umowy ma prawo do przeprowadzania audytów (lub zlecenia ich przeprowadzenia) na terenie siedziby Klienta i obejmujących działania Klienta w odniesieniu do Umowy, jak również - w odniesieniu do Odsprzedawcy - w zakresie Umowy z Odsprzedawcą.

Artykuł 5. Świadczenie Usług przez Sienn

- 5.1 Jeżeli w Umowie uzgodniono, że Sienn dostarczy Klientowi Oprogramowanie i/lub Oprogramowanie Podmiotów zewnętrznych, to nastąpi to na podstawie warunków opisanych w Umowie, niniejszych Warunkach ogólnych oraz (w odniesieniu do Oprogramowania Podmiotów zewnętrznych) Dodatkowych warunkach użytkowania.
- 5.2 O ile w Umowie nie uzgodniono inaczej, Sienn będzie hostować Oprogramowanie, jak również dane Klienta na serwerach w wybranych przez siebie centrach danych lub w centrach danych swoich dostawców licencji (Podmioty zewnętrzne).

- 5.3 Sienn zastrzega sobie prawo do zablokowania udostępniania Oprogramowania w każdym momencie, gdy uzna to za konieczne ze względu na bezpieczeństwo oraz integralność świadczonych Usług, do przeprowadzania (prewencyjnej) konserwacji, naprawy usterek oraz rozwiązywania problemów lub dostosowywania i ulepszania Oprogramowania Sienn lub Podmiotów zewnętrznych. Sienn zaprzestanie świadczenia Usług z przyczyn wskazanych powyżej, w miarę możliwości, poza godzinami pracy i poinformuje Klienta jak najszybciej o planowanych działaniach tego typu. Sienn nie jest zobowiązana do wypłaty odszkodowania z tytułu wyłączenia świadczenia Usług z przyczyn wskazanych powyżej.

Artykuł 6. Wdrożenie

- 6.1 Wdrożenie zostanie przeprowadzone przez Sienn we współpracy z Klientem zgodnie z zawartymi w tym celu porozumieniami, określonymi w Umowie lub innym dokumencie.
- 6.2 Jeśli w Umowie uzgodniono, że Oprogramowanie Sienn i/lub Podmiotów Zewnętrznych musi zostać zainstalowane lub wdrożone w miejscu lub środowisku określonym przez Klienta, Klient jest odpowiedzialny za to miejsce/środowisko oraz wszelkie niezbędne wyposażenie techniczne. Klient gwarantuje, że lokalizacja/środowisko spełnia co najmniej wymogi techniczne i funkcjonalne określone w Umowie, Dokumentacji, Dodatkowych warunkach użytkowania lub innych pisemnych instrukcjach Sienn lub jej dostawców licencji. Jeśli lokalizacja/środowisko nie spełnia wymagań, które Sienn określiła (z wyprzedzeniem) i/lub jeśli Klient nie udostępni Sienn (lub Podmiotom zewnętrznym, z których usług Sienn korzysta) danej lokalizacji/środowiska, Sienn jest uprawniona do odroczenia realizacji wdrożenia, natomiast wszelkie koszty, które Sienn już poniosła lub jakiegokolwiek (dodatkowe) koszty, które Sienn może ponieść w przyszłości w celu sfinalizowania realizacji wdrożenia, zostaną w całości naliczone na rzecz Klienta.

Artykuł 7. Rozbudowa Oprogramowania

- 7.1 W przypadku, gdy Sienn uzgodni z Klientem, że Oprogramowanie będzie rozwijane, Sienn wykona związane z tym prace z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z planem projektu, na który obie strony wyraziły zgodę oraz na podstawie specyfikacji uzgodnionych przez obie strony i wszelkich informacji, dokumentacji i projektów dostarczonych przez Klienta.
- 7.2 O ile strony nie uzgodnią inaczej, Sienn będzie tworzyć Oprogramowanie zgodnie z metodą rozwoju, która charakteryzuje się projektowaniem (części) Oprogramowania w sposób iteracyjny (na przykład Agile lub Scrum). Obie strony zgadzają się, że parametry Oprogramowania nie są ani opracowane w całości, ani z góry, i mogą, po przeprowadzeniu odpowiednich konsultacji, zostać dostosowane w trakcie procesu rozwoju, między innymi z korzyścią dla kolejnych iteracji. Dostarczane Oprogramowanie będzie zgodne z najnowszą uzgodnioną specyfikacją. Tym samym Klient akceptuje ryzyko, że Oprogramowanie niekoniecznie będzie zgodne z pierwotną specyfikacją.
- 7.3 O ile strony nie uzgodnią inaczej, odpowiedzialność z tytułu projektu rozwoju Oprogramowania, co najmniej obejmująca ukierunkowanie projektu i jego przebieg, spoczywa na Kliencie. Klient zapewni stały i czynny wkład ze strony swojej organizacji oraz współpracę końcowych użytkowników. Klient gwarantuje, że w trakcie całego procesu rozwojowego będzie podejmował decyzje w terminach wspólnie ustalonych ze Sienn. W przypadku braku terminowych i precyzyjnych decyzji, Klient akceptuje ryzyko opóźnienia procesu rozwoju.

Artykuł 8. Akceptacja

- 8.1 Z zastrzeżeniem, że strony nie zawarły żadnej umowy na piśmie, Usługi będą uważane za przyjęte z chwilą ich wykonania. O ile strony nie zawarły Umowy, dostarczone Oprogramowanie zostanie uznane za przyjęte z chwilą rozpoczęcia korzystania z niego przez Klienta, lub - gdy to nie nastąpiło - po upływie 15 dni od daty dostarczenia Oprogramowania przez Sienn.
- 8.2 Jeżeli uzgodniono, że Usługa ma być realizowana etapami, Sienn może zawiesić wykonywanie czynności należących do kolejnego etapu do czasu pisemnego zatwierdzenia przez Klienta poprzedniego etapu oraz wypełnienia związanych z tym zobowiązań płatniczych. Jeśli Sienn nie otrzyma przewidzianej i wymaganej zgody na piśmie w ciągu 30 dni kalendarzowych, wykonanie danej części Usługi uważa się za zatwierdzone.

Artykuł 9 Kształcenie, kursy i szkolenia

- 9.1 Jeżeli zostanie to uzgodnione w Umowie, Sienn będzie szkolić pracowników Klienta w zakresie korzystania z Oprogramowania lub w odniesieniu do innych uzgodnionych wcześniej zagadnień.
- 9.2 Wszystkie rejestracje na szkolenia są potwierdzane przez Sienn na piśmie i wyłącznie w wyniku tego potwierdzenia są one finalizowane. O ile nie uzgodniono inaczej, wynagrodzenie należne Sienn za przeprowadzenie kursów szkoleniowych musi być wypłacane z góry i zostać zrealizowane co najmniej pięć (5) dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia. Jeśli Klient (i/lub jego pracownicy) odwołają szkolenie w ciągu pięciu (5) dni roboczych przed jego rozpoczęciem, wówczas naliczone zostają wszystkie należne koszty. Zarejestrowany uczestnik może wziąć udział w szkoleniu przy najbliższej okazji, gdy to samo szkolenie jest prowadzone przez Sienn oraz o ile Sienn wyrazi na to zgodę.
- 9.3 Sienn zastrzega sobie prawo do zmiany danych szkoleniowych, które zostały już potwierdzone, bez konieczności podawania przyczyny i/lub bez obowiązku wypłaty odszkodowania, jak również do dokonania zmiany lub połączenia lub, w najgorszym przypadku, do odwołania szkoleń, na przykład gdy nie ma wystarczającej liczby zainteresowanych lub gdy prowadzący nie jest (lub już nie jest) dyspozycyjny. Klient zostanie o tym fakcie poinformowany przed rozpoczęciem szkolenia w formie pisemnej bądź w formie e-mail. W przypadku odwołania szkolenia, koszty, które zostały już ewentualnie poniesione, zostaną zwrócone przez Sienn.
- 9.4 Pracownicy Klienta, którzy odbyli szkolenie przeprowadzone przez Sienn, mogą zatrzymywać materiały szkoleniowe, które zostaną im udostępnione. Wszelkie prawa własności intelektualnej dotyczące tych materiałów należą do Sienn i/lub Podmiotów zewnętrznych. Bez uprzedniej pisemnej zgody Sienn, materiały szkoleniowe nie mogą być w żaden sposób wykorzystywane przez Klienta lub jego pracowników, w tym nie mogą być powielane.

Artykuł 10. Wsparcie

- 10.1 O ile, oraz w zakresie ustalonym w Umowie, Sienn zapewni Klientowi wsparcie zgodnie z Umową o gwarantowanym poziomie usług.
- 10.2 Sienn zapewnia obsługę, co najmniej jednej wersji wstecz w stosunku do ostatnio wydanej wersji Oprogramowania. Trzy miesiące po udostępnieniu Klientowi nowej wersji Oprogramowania, Sienn nie jest już zobowiązana do naprawy wad poprzedniej wersji, ani do udzielania pomocy technicznej w tym zakresie.
- 10.3 W odniesieniu do Oprogramowania Podmiotów zewnętrznych, Sienn jest zobowiązana do udzielania wsparcia wyłącznie tak długo oraz w takim zakresie, w jakim dany Podmiot zewnętrzny obsługuje to Oprogramowanie.

Artykuł 11. Oddelegowanie

- 11.1 W zakresie ustalonym w Umowie Sienn może świadczyć na rzecz Klienta usługi wsparcia przez oddelegowanego pracownika Sienn, do których zastosowanie będą miały warunki przedstawione w niniejszym artykule.
- 11.2 Sienn zapewni dostępność swojego pracownika na czas trwania wsparcia oraz w celu wykonywania działań przewidzianych w Umowie. O ile nie zostało wyraźnie uzgodnione inaczej, Sienn zastrzega sobie prawo do zastąpienia oddelegowanego pracownika przez pracownika o takich samych kwalifikacjach lub - gdy oddelegowany pracownik jest niezbędny do innych czynności służbowych świadczonych na rzecz Sienn - ma prawo do wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
- 11.3 Na wniosek Klienta, Sienn dołoży wszelkich starań, aby zastąpić oddelegowanego pracownika, jeśli (i) pracownik nie spełni wymagań kwalifikacyjnych zgodnie z uzasadnioną opinią Klienta, (ii) pracownik pozostaje nieobecny przez dłuższy okres czasu, lub (iii) pracownik rozwiąże stosunek pracy z Sienn. Sienn nie gwarantuje, że zapewni zastępstwo dla danego pracownika.
- 11.4 Pracownik będzie realizował czynności opisane w Umowie przy zachowaniu zwyczajowych godzin pracy w Sienn. Jeśli pracownik wykonuje czynności zawodowe poza godzinami pracy lub wykraczające poza uzgodnione na życzenie Klienta obowiązki, Sienn ma prawo do naliczenia dodatkowych kosztów z tytułu tych czynności zgodnie z obowiązującą stawką, wskazaną w ofercie Sienn przedłożonej Klientowi przed zawarciem Umowy.
- 11.5 Klient zobowiązany jest do zapewnienia warunków pracy zgodnych ze standardami własnych pracowników oraz obowiązującymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa. Klient jest również odpowiedzialny za bezpieczne wykonywanie pracy przez pracownika.
- 11.6 Pracownik będzie wykonywał swoje obowiązki wyłącznie na rzecz Klienta. Pracownik będzie stosował się do racjonalnie uzasadnionych poleceń Klienta, jednakże nie może być zobowiązany do wykonywania czynności, które są sprzeczne z jego zleceniem. Klient korzysta z rezultatów tych czynności na własne ryzyko.

Artykuł 12. Odpowiedzialność Klienta.

- 12.1 Bez uszczerbku dla innych zobowiązań Klienta wynikających z Umowy, niniejszych Warunków ogólnych i/lub Dodatkowych warunków użytkowania, Klient zobowiązuje się do wszelkiej niezbędnej współpracy z Sienn. Obejmuje to m.in. terminowe i wyczerpujące przekazywanie wymaganych oraz żądanych przez Sienn treści i informacji, a także każdy inny rodzaj współpracy, związany z wykonywaniem Usług, oraz uznany przez Sienn za niezbędny. Jeśli rozpoczęcie lub przebieg prac opóźni się z powodu wystąpienia okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Klient, powstałe w związku z tym koszty poniesione przez Sienn zostaną naliczone przez Sienn na rzecz Klienta według stawek wskazanych w ofercie i/lub Umowie. Sienn nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie przez Klienta kompletnych treści i informacji w uzgodnionym terminie, w tym za przekroczenie ustalonych ram czasowych.
- 12.2 Klient gwarantuje, że będzie korzystał z Oprogramowania i Usług wyłącznie zgodnie z Dokumentacją, instrukcjami Sienn oraz Dodatkowymi warunkami użytkowania pochodzącymi od Podmiotów zewnętrznych.
- 12.3 Klient ponosi odpowiedzialność za to, że sprzęt wykorzystywany przez jego organizację do obsługi Oprogramowania i Usług jest odpowiedni, oraz że będzie stale spełniał minimalne

- wymagania określone przez Sienn lub Podmioty zewnętrzne. Ponadto Klient jest również odpowiedzialny za właściwą konserwację takiego wyposażenia.
- 12.4 Klient zobowiązany jest poinformować Sienn na piśmie o wszelkich zmianach w danych organizacyjnych i teled adresowych, w terminie 14 dni od ich zaistnienia.
- 12.5 Jeżeli Klient otrzymuje dostęp do Oprogramowania, wówczas musi przestrzegać następujących warunków:
- A. Klient jest zawsze w pełni odpowiedzialny za korzystanie z narzędzi uwierzytelniania, które zostały mu udostępnione/przypisane lub które sam wygenerował. Klient będzie korzystał z narzędzi uwierzytelniania wyłącznie w celu, dla którego zostały one udostępnione.
 - B. Z chwilą, gdy Klient dowie się lub będzie miał powody podejrzewać, że narzędzia uwierzytelniania dostały się w ręce osób, które nie są upoważnione do korzystania z nich lub są w inny sposób niewłaściwie wykorzystywane, niezwłocznie poinformuje on o tym fakcie Sienn, bez uszczerbku dla zobowiązań samego Klienta odnośnie podjęcia przez niego wszelkich niezbędnych działań.
 - C. Sienn zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Klienta, w całości lub w części, w przypadku choćby podejrzenia nieautoryzowanego wykorzystania lub ujawnienia podmiotom nieupoważnionym narzędzi uwierzytelniania. Klient ponosi odpowiedzialność za wszystkie ewentualne koszty wynikające z nieautoryzowanego i/lub niewłaściwego użycia narzędzi uwierzytelniania, jak również odpowiada z tytułu wszelkich szkód, jakie Sienn i/lub jej dostawcy poniosą w związku z powyższym.
- 12.6 W terminie jednego roku po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, Klient zobowiązuje się nie zatrudniać żadnego z pracowników Sienn ani nie podejmować z nimi negocjacji w zakresie zatrudnienia, za wyjątkiem przypadków, w których uzyska uprzednią, wyraźną i pisemną zgodę Sienn. W terminie jednego roku po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, Klient zobowiązuje się nie zatrudniać żadnych Podmiotów zewnętrznych, które Sienn zaangażowała do realizacji przedmiotu Umowy, nie podejmować z nimi negocjacji ani nie zatrudniać ich jako niezależnych wykonawców swojej działalności, chyba że uzyska na to uprzednią, wyraźną i pisemną zgodę Sienn. Naruszenie powyższych zobowiązań skutkować będzie naliczeniem przez Sienn kary umownej w wysokości 20 000,00 EUR za każdy przypadek naruszenia, która zostanie powiększona o 2 000,00 EUR za każdy dzień trwania naruszenia. W terminie jednego roku po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, Sienn zobowiązuje się nie zatrudniać żadnego pracownika Klienta ani nie podejmować z nim negocjacji w zakresie zatrudnienia, chyba że za wyraźną zgodą Klienta.

Artykuł 13. Opłaty i warunki płatności

- 13.1 Opłaty należne od Klienta na rzecz Sienn z tytułu świadczenia Usługi (Usług; w tym z tytułu dostarczenia Oprogramowania) zostały określone w Umowie.
- 13.2 Jeśli nie uzgodniono żadnej stałej opłaty, zostanie ona naliczona z mocą wsteczną, na podstawie obowiązujących w Sienn stawek godzinowych, w oparciu o rzeczywistą liczbę (części) godzin spędzonych w pracy na rzecz Klienta.
- 13.3 Jeżeli Sienn prowadzi swoją działalność w siedzibie Klienta (niezależnie od działalności), naliczana będzie opłata za przynajmniej cztery (4) godziny dziennie.
- 13.4. Jeśli Sienn wykonuje dodatkowe czynności na życzenie Klienta, które nie zostały ujęte w Umowie, zostaną one wyliczone wstecznie, jako dodatkowe prace wykonywane przez Sienn.

- 13.5 Wszystkie kwoty i stawki podane przez Sienn są podane w euro, bez podatku VAT ani innych opłat i opłat publicznych, jak również bez kosztów podróży i zakwaterowania.
- 13.6 Sienn zastrzega sobie prawo do corocznego dostosowywania swoich stawek i opłat zgodnie ze wskaźnikiem działalności związanej z oprogramowaniem i doradztwem w zakresie informatyki oraz działalności powiązanej (GUS). Ponadto, Sienn jest w każdej chwili uprawniona do przekazania Klientowi informacji o podwyżkach cen, wynikających z podwyżek cen dokonanych przez Podmioty zewnętrzne i pozostałych dostawców.
- 13.7 O ile nie uzgodniono inaczej, płatność musi zostać dokonana, w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury. Jeśli Klient nie wywiąże się z płatności w ustalonym terminie, wówczas będzie on prawnie zobowiązany do uiszczenia ustawowych odsetek za opóźnienie bądź odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych, liczonych od dnia wymagalności roszczenia do dnia pełnego rozliczenia włącznie, bez uszczerbku dla innych praw Sienn. Wszelkie koszty, zarówno prawne, jak i niezwiązane z tym procesem (w każdym przypadku koszty windykacji i egzekucji), które zostaną poniesione przez Sienn w celu zobligowania Klienta do wywiązania się ze swoich zobowiązań płatniczych, będą obciążały Klienta.

Artykuł 14. Gwarancja

- 14.1 Klient przyjmuje do wiadomości, że nieprzerwane funkcjonowanie Oprogramowania i prawidłowość funkcjonowania Usług zależy od czynników zewnętrznych (fizycznych), takich jak sieci wewnętrzne i zewnętrzne, położenie geograficzne oraz zabudowania. W świetle tych zależności Sienn nie ma możliwości zagwarantowania, że Oprogramowanie i Usługi będą zawsze funkcjonować bez błędów, usterek czy zakłóceń. Oprogramowanie dostarczane przez Sienn jest udostępniane w stanie, w jakim się ono znajduje w danym momencie. W przypadku jakichkolwiek wad i/lub zakłóceń, które wystąpią podczas korzystania z Usług, Sienn dołoży wszelkich starań, aby je naprawić i rozwiązać w ramach wsparcia, uregulowanego w artykule 10. Jakakolwiek inna odpowiedzialność Sienn zostaje wyłączona.

Artykuł 15. Okres obowiązywania, wypowiedzenie i jego skutki

- 15.1 Jeżeli tak uzgodniono, Umowa może zostać zawarta na tzw. okres początkowy, dokładnie w niej określony. Jeżeli w Umowie nie określono żadnego okresu jej obowiązywania, okres obowiązywania Umowy wynosi trzy (3) lata. O ile nie uzgodniono inaczej, okres obowiązywania Umowy na koniec jej początkowego okresu obowiązywania jest każdorazowo automatycznie przedłużany o jeden (1) rok.
- 15.2 Obie strony mają prawo do wypowiedzenia Umowy z końcem przedłużonego okresu jej obowiązywania z zachowaniem co najmniej jednomiesięcznego (1) okresu wypowiedzenia, chyba że dłuższy okres wypowiedzenia został wskazany w Umowie. Wypowiedzenie Umowy przez Klienta w początkowym okresie jej obowiązywania nie jest możliwe.
- 15.3 Bez uszczerbku dla swoich praw, Sienn jest upoważniona do zawieszenia wykonania swoich zobowiązań lub do wypowiedzenia Umowy w części lub w całości, bez konieczności uprzedniego zawiadomienia o niedotrzymaniu przez Klienta warunków Umowy oraz bez obowiązku wypłaty odszkodowania lub rekompensaty w przypadku niedotrzymania jej warunków, jeśli: (a) Klient nie wywiązuje się ze swoich zobowiązań, określonych w Umowie, terminowo, w części bądź w całości; (b) w odniesieniu do Klienta, który zaprzestał regulowania należności wobec Sienn; (c) Klient złożył wniosek o ogłoszenie upadłości lub ogłasza upadłość; (d) jeżeli przedsiębiorstwo Klienta zostanie zlikwidowane lub rozwiązane, z wyłączeniem połączenia spółek bądź przeprowadzenia procesu restryktacji.

- 15.4 Jeżeli Klient rozwiąże Umowę poprzez jej wypowiedzenie, a jednocześnie zostały już wykonane czynności w celu realizacji Usługi przez Sienn, działania te, oraz związane z nimi zobowiązania płatnicze, nie będą przedmiotem wypowiedzenia, chyba że Klient wykaże, że Sienn dopuściła się zaniedbania w zakresie ich wykonywania. Kwoty, które Sienn naliczyła przed rozwiązaniem w związku z tym, co zostało prawidłowo wykonane w celu świadczenia Usługi, z uwzględnieniem postanowień poprzedniego zdania, są płatne w całości oraz stają się natychmiast wymagalne i płatne z chwilą rozwiązania Umowy.
- 15.5 W przypadku wypowiedzenia Umowy, Sienn zapewni wszelką niezbędną współpracę w celu umożliwienia sprawnego przejścia na nowy system przez Klienta, w tym m.in. udostępni Klientowi lub wskazanemu przez niego podmiotowi zewnętrznemu wszystkie pliki i dane Klienta. Po rozwiązaniu Umowy, bez względu na przyczynę czy powód, o ile wyraźnie nie uzgodniono inaczej, Klient niezwłocznie zaprzestanie korzystania z całego udostępnionego Oprogramowania i (jeśli dotyczy) natychmiast usunie wszelkie kopie Oprogramowania ze swoich systemów. Jeśli pliki i dane są przechowywane w systemach podmiotów zewnętrznych, powyższe będzie miało zastosowanie zgodnie z warunkami i ograniczeniami zawartymi w odpowiednich Dodatkowych warunkach użytkowania. Racjonalnie uzasadnione koszty, związane z działaniami wynikającymi z niniejszego artykułu, w tym w szczególności związanymi z koniecznością wykonania dodatkowych działań na rzecz Klienta w związku z korzystaniem z systemów podmiotów zewnętrznych, zostaną opłacone przez Klienta według obowiązujących stawek godzinowych Sienn.

Artykuł 16. Odpowiedzialność

- 16.1 Całkowita odpowiedzialność Sienn za szkody poniesione przez Klienta z powodu niewywiązania się przez Sienn lub jakąkolwiek osobę, w stosunku do której ponosi on odpowiedzialność prawną, zwłoki w realizacji Umowy lub z jakiegokolwiek innego powodu, ogranicza się do bezpośredniej wypłaty odszkodowania, co najwyżej do wysokości kwoty płatnej Sienn z tytułu ubezpieczenia przez nią posiadanego lub do wysokości faktury (bez VAT). W przypadku Umowy zawartej na okres dłuższy niż dwanaście (12) miesięcy, odszkodowanie, o którym mowa powyżej, jest ograniczone do maksymalnej wysokości kwoty zafakturowanej i otrzymanej przez Sienn w ciągu ostatnich sześciu (6) miesięcy przed wystąpieniem szkody. W żadnym wypadku całkowita wysokość odpowiedzialności za szkody bezpośrednio nie może przekroczyć 25 000 EUR (dwadzieścia pięć tysięcy euro). Szkody bezpośrednio obejmują wyłącznie:
- A. racjonalnie uzasadnione koszty, jakie musiałby ponieść Klient, aby wykonanie zobowiązania przez Sienn spełniało wymogi Umowy;
 - B. uzasadnione koszty, które Klient poniósł w związku z koniecznością utrzymania działania swojego starego systemu lub systemów oraz związanych z tym przepisów, ponieważ Sienn nie zrealizowała dostawy w ostatecznym, wiążącym terminie;
 - C. uzasadnione koszty poniesione w celu ustalenia przyczyny i zakresu szkody, o ile, w rozumieniu niniejszych Warunków, ustalenie takie dotyczy szkody bezpośrednio;
 - D. racjonalnie uzasadnione koszty poniesione w celu zapobieżenia lub ograniczenia szkody, o ile Klient wykaże, że takie działania doprowadziły do ograniczenia szkody bezpośrednio w rozumieniu niniejszych Warunków.
- 16.2 Wszelka odpowiedzialność Sienn z tytułu szkód pośrednich jest wyłączona. Do szkód pośrednich zalicza się: szkody następcze, utracony zysk, utracone oszczędności, zmniejszoną wartość firmy, szkody spowodowane przerwaniem działalności gospodarczej, szkody wynikające z roszczeń

- odbiorców Klienta, uszkodzenie lub utratę danych oraz wszelkie formy szkód inne niż te określone w artykule 16.1, niezależnie od przyczyny.
- 16.3 Ograniczenia odpowiedzialności przewidziane w niniejszym artykule nie mają zastosowania w przypadku, gdy szkoda wyrządzona Klientowi jest wynikiem umyślnego działania lub rażącego zaniedbania ze strony Sienn.
- 16.4 Sienn przyjmuje odpowiedzialność tylko wtedy, gdy Klient bezzwłocznie powiadomi Sienn listownie, wskazując jednocześnie rozsądny termin, w którym naruszenie może zostać naprawione, przy czym po jego upływie Sienn nadal zwleka z wypełnieniem zobowiązania. Zawiadomienie o niedotrzymaniu zobowiązań musi zawierać możliwie pełny i szczegółowy opis naruszenia, umożliwiając Sienn odpowiednią reakcję.
- 16.5 Warunkiem istnienia prawa do odszkodowania jest zgłoszenie przez Klienta szkody do Sienn tak szybko, jak to możliwe, a najpóźniej w ciągu dwunastu (12) miesięcy od jej wystąpienia.
- 16.6 W zakresie, w jakim osoby, z których usług Sienn korzysta przy realizacji zleceń Klienta, pragną ograniczyć swoją odpowiedzialność w związku z takim wykonaniem, wszystkie zlecenia udzielane Sienn obejmują uprawnienie do przyjęcia takich ograniczeń odpowiedzialności również w imieniu tych osób.

Artykuł 17. Siła wyższa

- 17.1 W zakresie, w jakim nie wynika to z przepisów prawa, Sienn nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, ani nie jest zobowiązana do spełnienia jakiegokolwiek wymogu, jeżeli takie szkody są wynikiem działania siły wyższej lub jeśli strony nie mogą wypełniać swoich zobowiązań przez siłę wyższą. W tym kontekście do siły wyższej zalicza się: awarię zasilania, awarię Internetu i/lub innych połączeń telekomunikacyjnych, awarię zasilania elektrycznego i/lub sieci komunikacyjnych, wirusy komputerowe, bezprawne działania wobec Sienn (np. włamania do sieci) oraz możliwe do przypisania lub niepodlegające przypisaniu uchybienia Podmiotów zewnętrznych zaangażowanych przez Sienn, jak również wszelkie inne okoliczności, na które Sienn nie ma wpływu.
- 17.2 Jeżeli okres działania siły wyższej trwa dłużej niż dwa (2) miesiące lub jest pewne, że będzie trwał tak długo, każda ze stron jest uprawniona do odstąpienia od Umowy, bez konieczności wypłaty odszkodowania drugiej stronie. W przypadku wystąpienia siły wyższej, strona powołująca się na nią powiadomi o tym fakcie drugą stronę na piśmie w możliwie najkrótszym czasie, przedkładając niezbędne dokumenty potwierdzające zaistnienie siły wyższej.

Artykuł 18. Własność intelektualna i przejęcie odpowiedzialności

- 18.1 Wszelkie prawa własności intelektualnej w odniesieniu do Oprogramowania, Usług, Dokumentacji oraz treści stron(y) internetowych(ej) Sienn przysługują wyłącznie Sienn i/lub Podmiotom zewnętrznym. Jeśli Sienn tworzy Oprogramowanie na zlecenie Klienta, prawa własności intelektualnej do tego Oprogramowania należą do Sienn. Klient uznaje te prawa oraz gwarantuje, że nie naruszy ich w żaden sposób.
- 18.2 W przypadku, gdy Sienn jest gotowa zobowiązać się do przeniesienia wszelkich praw własności intelektualnej, zobowiązanie takie może zostać podjęte wyłącznie w formie pisemnej. Jeśli strony uzgodnią na piśmie, że prawa własności intelektualnej dotyczące Oprogramowania opracowanego specjalnie dla Klienta zostaną przeniesione na Klienta, nie będzie to miało wpływu na prawo lub możliwość przeglądu poszczególnych elementów, ogólnych zasad, koncepcji leżących u podstaw opracowania, wykorzystania i/lub wykorzystania projektów, algorytmów, dokumentacji, prac, języków programowania, protokołów, standardów itp. zarówno dla siebie jak i dla Podmiotów zewnętrznych. Przeniesienie praw własności intelektualnej nie

wpływa również na prawo Sienn do tworzenia Oprogramowania lub Usług na własny użytek lub dla Podmiotów zewnętrznych, gdy takie Oprogramowanie lub Usługi są zbliżone lub wywodzące się z tych, które zostały lub są tworzone na rzecz Klienta. W przypadku przeniesienia, o którym mowa powyżej, Sienn nie będzie, bez uszczerbku dla swoich wyżej wymienionych praw i możliwości, udostępniać innym klientom integralnego produktu końcowego Oprogramowania opracowanego specjalnie dla Klienta.

- 18.3 Na okres obowiązywania Umowy, Klient nabywa jedynie niewyłączne i niezbywalne prawo użytkowania, pod warunkiem, że w pełni wywiąże się on ze swoich zobowiązań wynikających z Umowy - a w przypadku Odsprzedawcy również z umowy odsprzedawcy - z niniejszych Warunków ogólnych oraz wszelkich obowiązujących Dodatkowych warunków użytkowania. O ile nie uzgodniono inaczej, Klient może wykorzystywać udostępnione Oprogramowanie i Usługi w ramach swojej organizacji oraz na jej rzecz, wyłącznie do celów przewidzianych w Umowie. Wszelkie inne wykorzystanie, w tym udostępnianie Oprogramowania i Usług podmiotom zewnętrznym, jest niedozwolone bez uprzedniej pisemnej zgody Sienn.
- 18.4 Wszelkie raporty, modele, projekty, plany, programy, kody źródłowe i obiektowe, specyfikacje, porady, obliczenia oraz rysunki opracowane przez Sienn w kontekście realizacji postanowień Umowy przez cały czas pozostają własnością Sienn, niezależnie od tego, czy zostały one przekazane Klientowi lub Podmiotom zewnętrznym. Nie mogą być one kopiowane, publikowane, ani przekazywane przez Klienta Podmiotom zewnętrznym, bez uprzedniej pisemnej zgody Sienn.
- 18.5 Sienn zobowiązuje się zabezpieczyć Klienta przed wszelkimi działaniami prawnymi Podmiotów zewnętrznych w oparciu o zarzut, że Oprogramowanie dostarczone przez Sienn narusza prawa własności intelektualnej, pod warunkiem, że Klient (a) niezwłocznie powiadomi Sienn na piśmie o istnieniu i treści roszczenia prawnego; oraz (b) pozostawi obsługę sprawy, w tym ewentualne ugody, całkowicie w gestii Sienn. Klient udzieli Sienn wszelkich niezbędnych pełnomocnictw, informacji oraz będzie współpracował w celu obrony przed wskazanymi roszczeniami prawnymi, w razie potrzeby i prawnej możliwości w imieniu Klienta. Powyższy obowiązek zabezpieczenia Sienn wygasa w przypadku, gdy domniemane naruszenie związane jest ze zmianami Usług dokonanyymi przez Podmioty zewnętrzne w imieniu i na rzecz Klienta. W przypadku, gdy zostanie prawomocnie stwierdzone w ramach postępowania sądowego, że Oprogramowanie Sienn narusza jakiegokolwiek prawa własności intelektualnej należące do podmiotu zewnętrznego, lub jeśli w opinii Sienn istnieje uzasadniona szansa, że takie naruszenie nastąpi, Sienn zapewnia, o ile to możliwe, że Klient może nadal korzystać z danego Oprogramowania, lub równoważnego funkcjonalnie Oprogramowania, w sposób nieprzerwany, na przykład poprzez modyfikację elementów naruszających prawo lub poprzez nabycie prawa do użytkowania dla Klienta. Jeśli, w swojej wyłącznej opinii, Sienn nie jest w stanie, lub nie może, zapewnić dalszego nieprzerwanego korzystania przez Klienta z przedmiotowych produktów, Sienn dokona ich przejęcia, potrącając koszty ich nabycia po odliczeniu dotychczasowej opłaty za użytkowanie. Decyzję taką Sienn podejmie w tym zakresie wyłącznie po konsultacji z Klientem. Jakakolwiek inna lub rozszerzona odpowiedzialność lub zwolnienie z odpowiedzialności Sienn z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej podmiotów zewnętrznych jest wyłączona.

Artykuł 19. Poufność

- 19.1 Klient jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji poufnych (wykazy Oprogramowania, Dokumentacja, testy porównawcze, specyfikacje, kody obiektów, kody źródłowe i kopie Oprogramowania nadające się do odczytu maszynowego, w tym Narzędzia

uwierzytelniania) Sienn i/lub Podmiotów zewnętrznych, które uzyskał w ramach obowiązywania Umowy lub z innego źródła. Informacje uważa się za poufne, jeśli zostały oznaczone jako takie przez Sienn lub jeśli wynika to z ich charakteru.

- 19.2 Klient zobowiąże się do zachowania tej samej zasady poufności w stosunku do swoich pracowników i/lub zatrudnionych przez siebie podmiotów zewnętrznych, którzy faktycznie mogą uzyskać dostęp do danych, o których mowa w powyższym punkcie, i zagwarantuje Sienn, że pracownicy ci i/lub podmioty zewnętrzne będą przestrzegać tej zasady poufności.
- 19.3 Klient jest zobowiązany do podjęcia odpowiednich technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa w celu zabezpieczenia poufnych danych uzyskanych od Sienn i Podmiotów zewnętrznych w wyniku realizacji Umowy, przed ich utratą lub jakąkolwiek formą nielegalnego przetwarzania.

Artykuł 20. Przetwarzanie danych osobowych

- 20.1 W ramach realizacji Umowy przetwarzane są dane osobowe podmiotów zewnętrznych (np. odbiorców Klienta). Strony uzgadniają, że w tym kontekście Klient zostanie wyznaczony, jako strona odpowiedzialna, zaś Sienn, jako strona przetwarzająca.
- 20.2 Klient niniejszym wyraża zgodę na przetwarzanie przez Sienn tych danych osobowych w jego imieniu, w celu realizacji Umowy. Sienn będzie przetwarzać dane osobowe wyłącznie w ramach zadania wynikającego z Umowy, dodatkowo wszystkie dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami. Z tego względu Sienn podejmie odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony odpowiednich danych osobowych. Klient jest świadomy, że Sienn wykorzystuje dane pochodzące od podmiotów zewnętrznych do celów realizacji Umowy i zgadza się na to z góry.
- 20.3 Klient gwarantuje Sienn, że treść, wykorzystanie i/lub przetwarzanie danych odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, nie jest sprzeczne z prawem oraz nie narusza praw jakichkolwiek Podmiotów zewnętrznych. W związku z przetwarzaniem danych osobowych, Klient zabezpiecza Sienn wobec wszelkich roszczeń prawnych wysuwanych przez podmioty zewnętrzne, bez względu na przyczynę.
- 20.4 Jeśli Sienn naruszy środki bezpieczeństwa, Sienn powiadomi o tym Klienta tak szybko, jak to możliwe, bez uszczerbku dla własnych zobowiązań dotyczących wprowadzenia w tym przypadku skutecznych działań, mających na celu zminimalizowanie negatywnych konsekwencji wynikających z takiego incydentu oraz zminimalizowanie dalszych negatywnych konsekwencji. Sienn prowadzi rejestr zdarzeń, o których mowa powyżej, a także działań podjętych w celu ich rozwiązania, oraz na życzenie Klienta zapewnia wgląd w te zdarzenia oraz środki. O ile Klient uzna za konieczne poinformowanie zainteresowanych stron o jednym lub więcej z wyżej wymienionych incydentów, Sienn zapewni wszelką niezbędną współpracę.
- 20.5 Wszystkie inne porozumienia dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Umowie.

Artykuł 21. Prawo właściwe, sąd właściwy.

- 21.1 Wszelkie Umowy oraz wynikające z nich lub powiązane z nimi zobowiązania podlegają wyłącznie prawu polskiemu.
- 21.2 Wszelkie spory, wynikające z Umowy i niniejszych Warunków ogólnych lub z nimi związane, które nie mogą być rozstrzygnięte za porozumieniem stron, będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny, właściwy dla siedziby Sienn, chyba że, w ramach konkretnego sporu, strony wyrażą zgodę na mediację lub arbitraż.