

SAP Education General Terms and Conditions for Training

Termos e Condições Gerais para Formação SAP Education

By submitting an order for SAP Education Training you confirm your agreement to the following terms and conditions:

1. DEFINITIONS AND INTERPRETATION

- 1.1 "Agreement" means these terms and conditions and the Order.
- 1.2 "Customer" means the individual or company submitting an Order to SAP.
- 1.3 "Course" means classroom training delivered live either physically in person or virtually via the internet.
- 1.4 "Online Training" means prerecorded training delivered virtually e.g. SAP e-learning.
- 1.5 "Order" means either the SAP Education order form; or the shopping cart via the SAP Education training web shop; or an email; which the Customer submits to SAP to procure the Training Event.
- 1.6 "SAP" means Systems Applications Products (Africa Region) (Proprietary) Limited.
- 1.7 "Training Event" means either a Course or Online Training, or both.
- 1.8 Headings are for convenience only and shall not affect the interpretation of this Agreement.
- 1.9 All obligations of either party which comprise more than one person or entity shall be joint and several.
- 1.10 The use of the neuter singular gender throughout this Agreement shall include all genders and the plural.

2. BASIS OF ORDER

- 2.1 An Order constitutes an offer by Customer to participate in the Training Events specified in the Order subject to these terms and conditions. Such offer shall not be deemed to be accepted by SAP unless SAP expressly confirms its acceptance (rather than an acknowledgment of receipt of Order) in writing to the Customer. A confirmation of the acceptance will be provided to the contact identified in the Order, or to the registrant for online or telephone registration.
- 2.2 The terms and conditions of this Agreement shall apply to the exclusion of any other terms and conditions on which the Order is made or purported to be made by the Customer.

Ao apresentar uma encomenda para Formação SAP Education, confirma a sua aceitação dos seguintes termos e condições:

1. DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÃO

- 1.1 "Contrato" designa os presentes termos e condições e a Encomenda.
- 1.2 "Cliente" designa a pessoa ou empresa que apresenta uma Encomenda à SAP.
- 1.3 "Curso" designa a formação em sala de aula, realizada ao vivo, quer física e presencialmente, quer virtualmente através da Internet.
- 1.4 "Formação Online" designa uma formação gravada previamente e realizada virtualmente, por exemplo, e-learning da SAP.
- 1.5 "Encomenda" designa o formulário de encomenda para SAP Education; ou o carrinho de compras da loja virtual de formação SAP Education; ou um e-mail enviado pelo Cliente à SAP para adquirir o Evento de Formação.
- 1.6 "SAP" designa Systems Applications Products (Africa Region) (Proprietary) Limited.
- 1.7 "Evento de Formação" designa um Curso, uma Formação Online ou ambos.
- 1.8 Os cabeçalhos estão incluídos apenas por conveniência e não afetarão a interpretação do presente Contrato.
- 1.9 Todas as obrigações respeitantes a qualquer uma das partes, que seja composta por mais de uma pessoa ou entidade, serão conjuntas e solidárias.
- 1.10 A utilização do género singular neutro em todo o Contrato incluirá todos os géneros e o plural.

2. BASE DA ENCOMENDA

- 2.1 Uma Encomenda constitui uma oferta, por parte do Cliente, para participar nos Eventos de Formação especificados na Encomenda, sob reserva dos presentes termos e condições. Tal oferta não será considerada como aceite pela SAP, salvo se a SAP confirmar expressamente a sua aceitação (em vez de uma confirmação da receção da Encomenda), por escrito, ao Cliente. A confirmação da aceitação será fornecida ao contacto identificado na Encomenda, ou ao registante, quando se trate de registos online ou telefónicos.
- 2.2 Os termos e condições do presente Contrato serão aplicáveis, sendo excluídos quaisquer outros termos e condições que tenham servido, efetiva ou alegadamente, de base à Encomenda do Cliente.

- 2.3** No variation to the Order or these terms and conditions shall be binding unless agreed in writing between the authorized representatives of SAP and the Customer. For the avoidance of doubt, it is confirmed that no variation to the Order or these terms and conditions agreed via telephone shall be binding unless confirmed by SAP in writing by SAP and not disputed by Customer within seven (7) days of the date of such confirmation.
- 3. REGISTRATION AND DATES**
- 3.1** Customer shall ensure that the Order is delivered to SAP at least one (1) week before the start date of any Training Event.
- 3.2** SAP shall be entitled to refuse the provision of any Training Event where:
- (a)** such Training Event is fully booked; or
- (b)** such Training Event is canceled.
- 3.3** In the above cases, SAP shall advise Customer as soon as practicable, offering Customer a suitable alternative date or Training Event, as appropriate. Where no suitable alternative date and/or Training Event can be found SAP shall return to Customer any payment it has made for the Training Event.
- 4. DOWNLOAD AND ACCESS TO ONLINE TRAINING**
- 4.1** Access to Online Training is only available online via an internet connection. Online Training participants must have an appropriate user identification to gain access, and all names must be provided to SAP as needed.
- 4.2** Once access is established, an access notification will be provided to the contact identified in the Order or to the registrant via e-mail. Delivery shall be considered to be complete when SAP provides the Customer confirmation of access by e-mail.
- 4.3** Access to Online Training will be provided approximately 10 calendar days following the receipt of full payment for the Online Training. Access duration will start from the date the original access is established and last for the agreed duration detailed in the: product description; Order; Documentation (as applicable).
- 4.4** The Customer shall check the Online Training for completeness and notify SAP immediately in the event the Online Training is incomplete.
- 2.3** Nenhuma variação da Encomenda ou dos presentes termos e condições será vinculativa, salvo se acordada, por escrito, pelos representantes autorizados da SAP e do Cliente. Para fins de esclarecimento, fica confirmado que nenhuma variação da Encomenda ou dos presentes termos e condições, acordada por telefone, será vinculativa, salvo se confirmada, por escrito, pela SAP, e não contestada pelo Cliente, no prazo de sete (7) dias a partir da data de tal confirmação.
- 3. REGISTO E DATAS**
- 3.1** O Cliente assegurará que a Encomenda é entregue à SAP, pelo menos uma (1) semana antes da data de início de qualquer Evento de Formação.
- 3.2** A SAP terá o direito de recusar a disponibilização de qualquer Evento de Formação, quando:
- (a)** tal Evento de Formação esteja completamente lotado; ou
- (b)** tal Evento de Formação seja cancelado.
- 3.3** Nos casos acima mencionados, a SAP informará o Cliente assim que tal seja praticável, oferecendo ao Cliente uma data alternativa ou Evento de Formação convenientes, conforme adequado. Quando não seja possível encontrar uma data alternativa e/ou Evento de Formação convenientes, a SAP devolverá ao Cliente qualquer pagamento por ele efetuado, relativo ao Evento de Formação.
- 4. TRANSFERÊNCIA E ACESSO A FORMAÇÃO ONLINE**
- 4.1** O acesso à Formação Online apenas está disponível online, através de uma ligação à Internet. Os participantes em Formações Online devem ter uma identificação de utilizador adequada para terem acesso, e todos os nomes devem ser disponibilizados à SAP, consoante necessário.
- 4.2** Assim que o acesso seja estabelecido, será fornecida uma notificação de acesso ao contacto identificado na Encomenda ou ao registante, por e-mail. A entrega será considerada como concluída quando a SAP disponibilize, ao Cliente, confirmação do acesso por e-mail.
- 4.3** O acesso à Formação Online será disponibilizado cerca de 10 dias de calendário após a receção da totalidade do pagamento referente à Formação Online. A duração do acesso será iniciada a partir da data em que o acesso original é estabelecido e prolongar-se-á pela duração acordada, detalhada na: descrição do produto; Encomenda; Documentação (conforme aplicável).
- 4.4** O Cliente verificará a integralidade da Formação Online e notificará, de imediato, a SAP, na eventualidade de a Formação Online estar incompleta.

- 4.5** In case the Customer experiences difficulty in accessing the Online Training, all support services are provided as stated in the access notification documentation.
- 4.6** Customer acknowledges that Customer requires internet access. Certain Online Training, but not all, may provide a restricted download capability. As soon as the Customer opens the file through the Customer's computer, the copy protection key is validated through the internet, and the Customer can access the Online Training. Customer acknowledges that once the key is validated, the file cannot be copied to another computer.

5. PRICE AND PAYMENT

5.1 The price of the Training Event shall be as stated in the then current SAP training catalogue and the Order and unless otherwise so stated is exclusive of any customs duties, cost of warehousing, any other import charges, state or local taxes, provincial taxes, Value Added Tax, or any other taxes as appropriate and due for these types of services or products, which shall be payable in addition at the rate then prevailing.

5.2 SAP reserves the right in addition to pass on any charges:

- (a)** relating to returned checks, credit or charge card charge backs; and
- (b)** for any handling fees incurred by SAP in relation to bookings made by credit or charge card.

SAP will notify Customer of the relevant charges prior to issue of a confirmation invoice.

5.3 All standard published Training Event fees are on a per student basis. For Courses, these fees include the price for instruction, training documentation and (for in person classroom training) mid-day meal.

5.4 Parking fees, if any, are not included in the Course price.

5.5 Provided that the full Course material has been covered there will be no refund of the price of the Course, either in whole or in part, should the Course finish earlier than originally scheduled.

5.6 SAP offers several payment options. The payment method must be established at the time of Order for Online Training or at the time of registration or scheduling for Courses.

4.5 Caso o Cliente tenha dificuldades no acesso à Formação Online, serão prestados todos os serviços de suporte, conforme definido na documentação da notificação de acesso.

4.6 O Cliente reconhece que precisa de acesso à Internet. Determinadas Formações Online, mas não todas, poderão disponibilizar funcionalidades de transferência restritas. Assim que o Cliente abra o ficheiro no seu computador, a chave de proteção de cópia é validada através da Internet e o Cliente pode aceder à Formação Online. O Cliente reconhece que, assim que a chave for validada, o ficheiro não poderá ser copiado para outro computador.

5. PREÇO E PAGAMENTO

5.1 O preço do Evento de Formação será o definido no catálogo de formações da SAP, em vigor no momento, e na Encomenda e, salvo se definido em contrário, não inclui quaisquer direitos aduaneiros, custos de armazenagem, quaisquer outros encargos de importação, impostos estatais ou locais, impostos regionais, Imposto sobre o Valor Acrescentado, ou quaisquer outros impostos, conforme apropriados e exigíveis para estes tipos de serviços ou produtos, que serão devidos além da taxa em vigor no momento.

5.2 A SAP reserva-se, adicionalmente, o direito de transferir quaisquer encargos:

- (a)** relativos a cheques devolvidos, estornos de cartões de crédito ou débito; e
- (b)** relativos a quaisquer taxas de tratamento, incorridas pela SAP, relativamente a reservas efetuadas por cartão de crédito ou débito.

A SAP notificará o Cliente sobre os encargos relevantes, antes da emissão de uma fatura de confirmação.

5.3 Todas as taxas padrão publicadas relativas ao Evento de Formação são definidas por estudante. Relativamente aos Cursos, estas taxas incluem o preço para instrução, documentação da formação e (para formações em sala de aula presenciais) refeição a meio do dia.

5.4 As taxas relativas a estacionamento, caso existam, não estão incluídas no preço do Curso.

5.5 Conquanto a totalidade do material do Curso tenha sido contemplada, não haverá lugar a qualquer reembolso, parcial ou total, do preço do Curso, caso o Curso termine mais cedo do que o originalmente programado.

5.6 A SAP oferece várias opções de pagamento. A forma de pagamento tem de ser estabelecida no momento da Encomenda, para as Formações Online, ou no momento do registo ou agendamento, para os Cursos.

5.7 Customer acknowledges that a purchase order is for administrative convenience only and that SAP has the right to issue an invoice and collect payment without a corresponding purchase order.

5.8 Customer shall pay the full amount due prior to the Training Event. For Courses, payment must be received by SAP at least fourteen (14) calendar days prior to the commencement of the Course(s) specified in the Order, or immediately upon placing the Order if placed less than fourteen (14) days prior to the commencement of the Course(s).

6. TRAVEL COSTS AND EXPENSES

6.1 Course participants must make their own arrangements for accommodations. A list of hotels can be provided for most locations. Any information is provided solely for convenience. Please be advised that SAP does not control, promote, endorse, or assume any liability of any kind for or relating to any aspect of the services provided by any hotels, including, without limitation, their shuttle bus or other transportation services or the acts or omissions of their officers, employees, contractors, or other agents. Any use of hotel services including, without limitation, their shuttle bus or other transportation is at the discretion of the Customer and solely a relationship between the Customer and the hotel or transportation provider. In no event, including where Courses are cancelled, will SAP be liable for any accommodation costs.

7. PREREQUISITES / CUSTOMER RESPONSIBILITIES

7.1 SAP reserves the right to exclude a participant from attending any Course due to disorderly conduct, failure to observe any of SAP's rules of participation or failure to attend the prerequisite class or classes for a particular Course. No refund of fees shall be paid to Customer in such circumstances.

7.2 Customer shall ensure that all course participants fulfil any and all of the course prerequisites as communicated by SAP. SAP reserves the right to exclude any participant who does not fulfil such prerequisites. No refund of fees shall be paid to Customer in such circumstances.

5.7 O Cliente reconhece que uma ordem de compra apenas serve para efeitos administrativos e que a SAP tem o direito de emitir uma fatura e cobrar o pagamento, sem que exista uma ordem de compra correspondente.

5.8 O Cliente efetuará o pagamento do montante total devido, antes do Evento de Formação. Relativamente aos Cursos, o pagamento terá de ser recebido pela SAP, pelo menos, catorze (14) dias de calendário antes do início dos Cursos especificados na Encomenda, ou de imediato no momento da Encomenda, caso esta seja efetuada menos de catorze (14) dias antes do início dos Cursos.

6. CUSTOS E DESPESAS DE VIAGEM

6.1 Os participantes no curso têm de tomar providências relativamente ao próprio alojamento. Pode ser disponibilizada uma lista de hotéis para a maioria das localizações. Quaisquer informações são disponibilizadas exclusivamente por conveniência. Considere que a SAP não controla, promove, apoia ou assume qualquer tipo de responsabilidade por, ou relativamente a, qualquer aspeto dos serviços prestados por quaisquer hotéis, incluindo, nomeadamente, o transporte próprio ou outros serviços de transporte, nem por atos ou omissões dos seus responsáveis, empregados, contratados ou outros agentes. Qualquer utilização dos serviços do hotel, incluindo, nomeadamente, o transporte próprio ou outro transporte, é da iniciativa do Cliente, constituindo exclusivamente uma relação entre o Cliente e o hotel ou o serviço de transporte. Em caso algum, incluindo quando os Cursos sejam cancelados, assumirá a SAP qualquer responsabilidade por quaisquer custos de alojamento.

7. PRÉ-REQUISITOS/RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

7.1 A SAP reserva-se o direito de excluir um participante de estar presente em qualquer Curso, por motivos de conduta desordeira, não observância de quaisquer regras de participação da SAP ou não participação em quaisquer aulas que constituam pré-requisitos para um determinado curso. Não será efetuado, ao Cliente, nenhum reembolso das taxas em tais circunstâncias.

7.2 O Cliente assegurará que todos os participantes no curso cumprem todos os pré-requisitos do Curso, conforme comunicados pela SAP. A SAP reserva-se o direito de excluir quaisquer participantes que não cumpram os pré-requisitos. Não será efetuado, ao Cliente, nenhum reembolso das taxas em tais circunstâncias.

- 7.3** If special physical access is required for people with disabilities during the Course, please notify SAP Education at least fourteen (14) calendar days in advance of the Course in order to allow SAP to assess the requirements.
- 7.4** All SAP facilities are non-smoking environments. Designated smoking areas are provided. If non-smoking restrictions are violated, the offending participant may be excluded from attending the Course. No refund of fees shall be paid to Customer in such circumstance.
- 8. CANCELLATION**
- 8.1** SAP reserves the right to cancel any Training Event at any time for any reason and SAP shall inform Customer of such cancellation and offer Customer an alternative Training Event option or a full refund of the price paid for the Training Event or, for Courses, an alternative Course date, at SAP's sole discretion.
- 8.2** Customer may not cancel Orders for Online Training. Once the Order for Online Training is received, there are no refunds or cancellation. All sales are final.
- 8.3** Customer may cancel its registration for any Course provided that:
- (a)** no charge shall be made where notice of cancellation is received by SAP at least fifteen (15) calendar days prior to the start date of the Course;
 - (b)** fifty percent (50%) of the price shall be charged where notice of the cancellation is received by SAP between seven (7) and fourteen (14) calendar days prior to the start date of the Course;
 - (c)** the full price of the Course shall be charged where notice of cancellation is received within six (6) calendar days or less prior to the start date of the Course.
- 8.4** SAP will confirm all cancellations or rescheduling requests by e-mail. If the Customer does not receive a confirmation of cancellation or rescheduling within five (5) calendar days of the request, the Customer should call **0800 995 705** within office hours to reconfirm. Financial responsibility remains with the Customer for all fees unless a proper cancellation or rescheduling request is received and confirmed by SAP prior to the start of the Course.
- 7.3** No caso de ser necessário acesso físico especial para pessoas com deficiência durante o Curso, é favor notificar a SAP Education, pelo menos catorze (14) dias de calendário antes do Curso, de modo a permitir que a SAP avalie as necessidades.
- 7.4** Todas as instalações da SAP são ambientes onde não é permitido fumar. São disponibilizadas zonas de fumadores específicas. Caso as restrições relativas ao fumo sejam violadas, o participante infrator poderá ser excluído da participação no Curso. Não será efetuado, ao Cliente, nenhum reembolso das taxas em tal circunstância.
- 8. CANCELAMENTO**
- 8.1** A SAP reserva-se o direito de cancelar qualquer Evento de Formação, em qualquer momento e por qualquer motivo, e informará o Cliente sobre o cancelamento, oferecendo, por sua própria iniciativa, a opção de um Evento de Formação alternativo ou de um reembolso da totalidade do preço pago pelo Evento de Formação, ou, no que se refere a Cursos, uma data alternativa para o Curso.
- 8.2** O Cliente não pode cancelar Encomendas para Formação Online. Assim que a Encomenda para Formação Online for recebida, não haverá lugar a quaisquer reembolsos ou cancelamentos. Todas as vendas são definitivas.
- 8.3** O Cliente poderá cancelar o seu registo relativo a qualquer Curso, conquanto:
- (a)** não serão devidas quaisquer taxas, quando o aviso de cancelamento seja recebido pela SAP, pelo menos, quinze (15) dias de calendário antes da data de início do Curso;
 - (b)** será cobrado cinquenta por cento (50%) do preço, quando o aviso de cancelamento seja recebido pela SAP, entre sete (7) e catorze (14) dias de calendário antes da data de início do Curso;
 - (c)** será cobrado o preço total do Curso, quando o aviso de cancelamento seja recebido seis (6) dias de calendário, ou menos, antes da data de início do Curso.
- 8.4** A SAP confirmará todos os cancelamentos ou pedidos de reagendamento por e-mail. Caso o Cliente não receba uma confirmação do cancelamento ou um reagendamento, no prazo de cinco (5) dias de calendário após o pedido, o Cliente deve telefonar para o número **0800 995 705** durante o horário de expediente, para reconfirmar. O Cliente mantém a responsabilidade financeira por todas as taxas, salvo se um cancelamento ou pedido de reagendamento adequado seja recebido e confirmado pela SAP, antes do início do Curso.

8.5 All cancellation and rescheduling fees will be charged to the same payment method used to procure the Course. In the event that any payment details have changed, it is the Customer's responsibility to provide SAP with updated details. Please note that cancellation charges applied to the SAP Preferred Card will be based on the price as agreed by SAP for the Course.

8.6 Feedback on SAP courses is very important to SAP. In the unlikely event a participant is extremely dissatisfied with a course, please provide SAP with written notice (in a form other than the post-course survey) of any details regarding such dissatisfaction, within thirty (30) calendar days of completion of the applicable course. Please address correspondence to education.africa@sap.com. After receiving such notice, SAP may, in its sole discretion, determine if any remedy (such as a credit) is appropriate. SAP will not consider a possible remedy if such notice is not received within the thirty (30) calendar days set forth above.

9. WARRANTIES AND LIABILITY

9.1 Whilst every effort is made by SAP to ensure that the Training Event instructors are appropriately qualified and trained, SAP does not accept liability for any loss, cost or expense or for any special or indirect or consequential damages arising from negligence, misconduct or lack of skill in delivering the Training Event.

9.2 SAP shall not be liable for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages, including loss of profit or other financial loss, that may result from Training Events (including, without limitation, resulting from the performance or cancellation of Training Events). In no event shall sap's liability to customer or any other party exceed, in the aggregate, the fees paid for the use of the Training Event from which the damages arise. Where SAP's liability is excluded or limited, this also applies to the personal liability of SAP's employees, representatives, and people performing duties on SAP's behalf.

9.3 SAP's total liability under this Agreement in both contract or tort shall not exceed the price paid for the Training Event in the applicable Order.

8.5 Todas as taxas de cancelamento e reagendamento serão cobradas pela mesma forma de pagamento que a utilizada para adquirir o Curso. Na eventualidade da alteração de quaisquer detalhes de pagamento, é da responsabilidade do Cliente disponibilizar à SAP os detalhes atualizados. Considere que os encargos relativos ao cancelamento, aplicados ao SAP Preferred Card, basear-se-ão no preço, acordado pela SAP, para o Curso.

8.6 O feedback relativo aos cursos da SAP é muito importante para a SAP. Na eventualidade improvável de um participante estar extremamente insatisfeito com um curso, é favor disponibilizar à SAP um aviso, por escrito (diferente do inquérito posterior ao curso), do qual constem todos os detalhes relativos à insatisfação, no prazo de trinta (30) dias de calendário após a conclusão do curso em questão. É favor enviar qualquer correspondência para education.africa@sap.com. Depois da receção desse aviso, a SAP poderá, por iniciativa própria, determinar uma qualquer solução adequada (por exemplo, um crédito). A SAP não considerará uma possível solução se o aviso não for recebido no prazo de trinta (30) dias de calendário, acima definido.

9. GARANTIAS E RESPONSABILIDADE

9.1 Embora a SAP envide todos os esforços para garantir que os instrutores do Evento de Formação têm qualificações e formação adequadas, a SAP não assume a responsabilidade por qualquer perda, custo ou despesa, ou por quaisquer danos especiais, indiretos ou consequenciais que advenham de negligência, má conduta ou falta de competência na realização do Evento de Formação.

9.2 A SAP não assumirá qualquer responsabilidade por danos de qualquer espécie, incluindo, nomeadamente, danos diretos, especiais, indiretos ou consequenciais, incluindo perda de lucros ou outra perda financeira, que poderão resultar dos Eventos de Formação (incluindo, nomeadamente, resultantes da realização ou do cancelamento de Eventos de Formação). Em circunstância alguma, a responsabilidade da SAP, perante o Cliente ou qualquer outra parte, excederá, no agregado, as taxas pagas pela utilização do Evento de Formação que causou os danos. Quando a responsabilidade da SAP seja excluída ou limitada, tal será igualmente aplicável à responsabilidade pessoal dos empregados e representantes da SAP, e outros indivíduos que exerçam funções em nome da SAP.

9.3 A responsabilidade total da SAP, nos termos do presente Contrato, decorrente do contrato ou por ato ilícito, não excederá o preço pago pelo Evento

- de Formação, constante da Encomenda em questão.
- 9.4** Notwithstanding the above, there shall be no limit of liability in respect of death or personal injury arising out of the negligence of either party.
- 9.5** SAP does not warrant the accuracy or completeness of Training Events, nor any links or the information, text, graphics, links, or other items contained within Training Events. SAP and its licensors disclaim all warranties express or implied, including without limitation, any implied warranties of merchantability or fitness for a particular purpose except to the extent that any warranties implied by law cannot be validly waived.
- 9.6** SAP assumes no responsibility for errors or omissions in the Training Events. It is the Customer's duty to verify such information.
- 9.7** With respect to material defects in the Online Training, and as Customer's sole remedy for any material defect in the Online Training, SAP in its sole judgment, may decide to eliminate such material defects or make a replacement delivery or, by indicating a reasonably acceptable way to avoid the impact of such material defect.
- 9.8** In the case of the Course being delivered remotely using the Customer's network infrastructure and the Citrix Secure Gateway to access SAP's standard training systems located at an SAP site, SAP will work with the Customer to ensure that adequate testing is carried out on Customer's network infrastructure prior to delivery of the Course. For the avoidance of doubt, if any changes are made to the Customer network infrastructure between the time of testing and the time of delivery of the Course, Customer shall be solely responsible for any resulting adverse effects on Course delivery. Customer also acknowledges that the Citrix Secure Gateway is an internet-based connection method and as such SAP cannot be held liable for issues with routing, network usage, speed of connection, proxy server failure or any other issues arising from or within the Customer network or public webspace.
- 9.9** All claims against SAP are time-barred after a period of one calendar year from the date the claim arose.
- 9.4** Não obstante o acima mencionado, não existirá qualquer limite de responsabilidade, no que se refere a morte ou danos pessoais decorrentes de negligência de qualquer uma das partes.
- 9.5** A SAP não garante a exatidão ou integralidade dos Eventos de Formação, nem de quaisquer links ou informações, textos, gráficos, links, ou outros itens contidos nos Eventos de Formação. A SAP e respetivos licenciadores rejeitam todas as garantias, expressas ou implícitas, incluindo, nomeadamente, quaisquer garantias implícitas de comercialização ou adequação a uma determinada finalidade, exceto na medida em que quaisquer garantias implícitas por lei não possam ser validamente renunciadas.
- 9.6** A SAP não assume qualquer responsabilidade por erros ou omissões nos Eventos de Formação. Compete ao Cliente verificar essas informações.
- 9.7** No que se refere a defeitos materiais na Formação Online, e enquanto único direito do Cliente relativamente a qualquer defeito material na Formação Online, a SAP, por seu exclusivo critério, poderá decidir eliminar esses defeitos materiais ou efetuar uma substituição da entrega, indicando uma forma aceitável, na medida do razoável, de evitar o impacto desse defeito material.
- 9.8** No caso de Cursos realizados remotamente, utilizando a infraestrutura de rede do Cliente e o Citrix Secure Gateway para aceder aos sistemas de formação padrão da SAP localizados numa página Web da SAP, a SAP trabalhará em conjunto com o Cliente para garantir a realização de testes adequados na infraestrutura de rede do Cliente, antes da realização do Curso. Para fins de esclarecimento, caso sejam efetuadas alterações à infraestrutura de rede do Cliente, entre o momento do teste e o momento da realização do Curso, o Cliente será exclusivamente responsável por quaisquer efeitos adversos, daí resultantes, na realização do Curso. O Cliente também reconhece que o Citrix Secure Gateway é um método de ligação baseado na Internet e, como tal, a SAP não pode ser responsabilizada por problemas de encaminhamento, utilização de rede, velocidade da ligação, falha de servidor proxy ou por quaisquer outros problemas que surjam na ou a partir da rede do Cliente ou do espaço Web público.
- 9.9** Todas as reclamações contra a SAP prescreverão após um período de um ano civil, a partir da data em que a reclamação foi intentada.

10. DATA PROTECTION AND PRIVACY

10.1 Information as to how SAP is using personal data where it acts as a data controller (e.g. of the Customer's representative who executes the Order or where participants have to directly register themselves with SAP) can be found in the SAP Education Privacy Statement at <https://training.sap.com/about/legal/privacy>.

10.2 Where SAP is processing personal data on behalf of the Customer (e.g. where SAP is registering participants for a Training Event on behalf of the Customer), the terms of SAP's data processing agreement

<https://www.sap.com/about/agreements/data-processing-agreements.html?tag=agreements:data-processing-agreements/support-professional-services> shall apply, which is made part of this Agreement and executed by the Customer and SAP by entering into the Order.

11. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS

11.1 The copyright in and all other intellectual property rights relating to the Course and the Course documentation provided to Customer are solely owned by and hereby reserved to SAP. Under no circumstances may the whole or any part of the Course or Course documentation be produced or copied in any form or by any means or translated into another language without the prior written permission of SAP.

11.2 Delivered SAP Software and Online Training remain the property of SAP and all title to the SAP Software and Online Training, including all content, remain with SAP. Customer only receives a license to use the Online Training pursuant to the terms hereof.

11.3 Every person using Online Training or SAP Software must be licensed under these terms and conditions for accessing, downloading, or using the Online Training or SAP Software. Employees and others who have access to the Online Training or SAP Software must be informed of SAP's intellectual property and rights of authorship and their duty to conform to laws governing intellectual property rights. Customer shall carefully safeguard the Online Training and any Course documentation that has been made available to the Customer or Training Event participants, to prevent their misuse. Customer is permitted to use the Online Training, Course documentation and SAP Software only for its own internal training purposes and only for those who have licensed the relevant Training

10. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS

10.1 Informações sobre como a SAP utiliza dados pessoais, enquanto responsável pelo tratamento de dados (por exemplo, dados do representante do Cliente que executa a Encomenda ou quando os participantes têm de se registar diretamente junto da SAP), encontram-se na Declaração de Privacidade de SAP Education, em <https://training.sap.com/about/legal/privacy>.

10.2 Quando a SAP trate dados pessoais em nome do Cliente (por exemplo, quando a SAP regista participantes para um Evento de Formação em nome do Cliente), aplicar-se-ão os termos do acordo de tratamento de dados da SAP

<https://www.sap.com/about/agreements/data-processing-agreements.html?tag=agreements:data-processing-agreements/support-professional-services>, que constitui parte integrante do presente Contrato e é celebrado pelo Cliente e pela SAP ao concluírem a Encomenda.

11. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1 Os direitos de autor e todos os restantes direitos de propriedade intelectual, relativos ao Curso e à documentação do Curso disponibilizados ao Cliente, são exclusivamente detidos pela e reservados à SAP. Em nenhuma circunstância poderá a totalidade ou qualquer parte do Curso ou da documentação do Curso ser produzida ou copiada, sob qualquer forma ou por qualquer meio, ou traduzida para outro idioma, sem consentimento prévio, por escrito, da SAP.

11.2 O Software SAP e a Formação Online entregues permanecem propriedade da SAP e todos os direitos sobre o Software SAP ou sobre a Formação Online, incluindo todo o conteúdo, permanecem da SAP. O Cliente apenas recebe uma licença para utilizar a Formação Online, de acordo com os termos aqui estipulados.

11.3 Qualquer indivíduo que utilize a Formação Online ou o Software SAP tem de estar licenciado, ao abrigo dos presentes termos e condições, para aceder, transferir ou utilizar a Formação Online ou o Software SAP. Os empregados, ou outros indivíduos, que tenham acesso à Formação Online ou ao Software SAP devem ser informados sobre os direitos de propriedade intelectual e de autoria da SAP e sobre o seu dever de cumprir as leis que regulam os direitos de propriedade intelectual. O Cliente protegerá cuidadosamente a Formação Online e qualquer documentação do Curso que tenha sido disponibilizada ao Cliente ou aos participantes na Formação Online, para evitar utilização indevida. O Cliente pode utilizar a

Event. The SAP Software, Course documentation and Online Training are confidential and proprietary information of SAP and customer agrees not to disclose this information to any third party or use such information except as expressly permitted herein.

11.4 Customer acknowledges that it is illegal and a violation of this license agreement to copy or distribute Course documentation, Online Training, SAP Software download/online products, links, S-Users, or passwords among non-licensed persons.

11.5 Customer acknowledges that SAP shall be entitled to seek injunctive relief for any breach of this agreement by Customer from which irreparable harm would ensue.

11.6 In the event Customer breaches any provision of this agreement and fails to cure such breach within a reasonable time (in any case no more than ten (10) days) after receipt of written notice from SAP, SAP shall have the right to immediately terminate this agreement and Customer's license to use the products licensed hereunder. Upon any such termination, Customer shall immediately cease use of such products, delete and destroy any tangible or electronic embodiments of such information in its possession, and certify in writing to SAP that the foregoing has been completed.

12. AMENDMENT / UPDATE AND SUPPORT OF CONTENT

12.1 SAP reserves the right to amend the content of any Training Event without notice to Customer to correct errors or where, at the sole discretion of SAP, such amendment is deemed not to fundamentally change the content of such Training Event. The Online Training may be updated with new products or new solution releases. The Customer's license is provided for the Online Training in effect at the time of order placement. The Customer is not entitled to any future product releases but can elect to repurchase the new product for an additional fee.

12.2 Support is available per the access confirmation in the event an Online Training participant is having difficulty with accessing the content only, but not for questions about the SAP Software or other

Formação Online, a documentação do Curso e o Software SAP apenas para as suas próprias finalidades de formação internas e apenas para quem tenha licenciado o Evento de Formação relevante. O Software SAP, a documentação do Curso e a Formação Online constituem informação confidencial e de propriedade da SAP, aceitando o Cliente não divulgar essa informação a quaisquer terceiros ou utilizar essa informação, exceto como expressamente permitido no presente documento.

11.4 O Cliente reconhece que a cópia ou distribuição da documentação do Curso, Formação Online, download do Software SAP/produtos online, links, S-Users ou palavras-passe entre pessoas não licenciadas é ilegal e constitui uma violação do presente contrato de licenciamento.

11.5 O Cliente reconhece que a SAP terá o direito de tomar medidas preventivas relativamente a qualquer violação do presente contrato por parte do Cliente, da qual possam resultar danos irreparáveis.

11.6 Na eventualidade de o Cliente violar qualquer disposição do presente Contrato e não sanar tal violação dentro de um período razoável (forçosamente não superior a dez (10) dias) após a receção de um aviso, por escrito, da SAP, a SAP terá o direito de cessar, de imediato, o presente contrato e a licença do Cliente para utilizar os produtos licenciados ao abrigo do aqui disposto. Aquando da cessação, o Cliente cessará, de imediato, a utilização desses produtos, eliminará e destruirá quaisquer materializações, tangíveis ou eletrónicas, dessa informação, que tenha em sua posse, e atestará, por escrito, junto da SAP, a execução do acima disposto.

12. EMENDA/ATUALIZAÇÃO E SUPORTE DO CONTEÚDO

12.1 A SAP reserva-se o direito de emendar o conteúdo de qualquer Evento de Formação, sem avisar o Cliente, para corrigir erros ou quando, por iniciativa da SAP, tal emenda seja considerada como não alterando fundamentalmente o conteúdo do Evento de Formação. A Formação Online poderá ser atualizada com novos produtos ou novas versões de soluções. A licença do Cliente é concedida para a Formação Online em vigor no momento da encomenda. O Cliente não tem direito a nenhuma versão futura do produto, mas pode optar por readquirir o novo produto, por uma taxa adicional.

12.2 Está disponível suporte, de acordo com a confirmação do acesso, apenas na eventualidade de um participante na Formação Online ter dificuldades de acesso ao conteúdo, mas não para perguntas sobre o Software SAP ou para qualquer

consulting/training type advice. Coaching, training, or ask-the-expert type support on SAP solutions or solution releases is available separately from SAP and may be offered for an additional fee.

12.3 The Online Training does not include access to development or sandbox systems.

13. LEARNING HUB AND LIVE ACCESS

13.1 Orders of Learning Hub and Live Access services are governed by the General Terms and Conditions for SAP Cloud Services and the SAP Learning Hub and SAP Live Access Supplement, copies of which can be found at <http://www.sap.com/agreements> (SAP Cloud Services Customers > Find General Terms and Conditions; or SAP Cloud Services Customers > Find Product Supplement).

14. CERTIFICATION

14.1 Orders for Certification Services are also governed by the Conditions for Participation in SAP's Global Certification Program, a copy of which can be found at <http://www.sap.com/agreements> (SAP Services > General Terms and Conditions > SAP Education - Certification).

15. NOTICES

15.1 Any notice required or permitted to be given by either party to the other under these terms and conditions shall be in writing and delivered by hand or sent by first class post and addressed to the other party at its registered office or principal place of business or such other address as may at the relevant time have been notified pursuant to this provision to the party giving the notice and shall be deemed received on actual receipt or three (3) days after posting or within twenty-four (24) hours of transmission if sent by facsimile.

16. SEVERABILITY

16.1 If any provision of these terms and conditions is held by any competent authority to be invalid or unenforceable in whole or in part, the validity of the other provisions of these terms and conditions and the remainder of the provision in question shall not be affected thereby.

outro aconselhamento sobre tipo de consultoria/formação. Suporte à orientação, formação ou de nível especialista sobre as soluções SAP ou versões de soluções é disponibilizado, em separado, pela SAP, podendo ser oferecido por uma taxa adicional.

12.3 A Formação Online não inclui acesso a sistemas de desenvolvimento ou de teste (sandbox).

13. SAP LEARNING HUB E SAP LIVE ACCESS

13.1 As Encomendas relativas a serviços SAP Learning Hub e SAP Live Access são reguladas pelos Termos e Condições Gerais para Serviços SAP Cloud e pelo Suplemento SAP Learning Hub e SAP Live Access, cujas cópias se encontram em <http://www.sap.com/agreements> (Clientes dos Serviços SAP Cloud > Localizar Termos e Condições Gerais; ou Clientes dos Serviços SAP Cloud > Localizar Suplemento de Produto).

14. CERTIFICAÇÃO

14.1 As Encomendas relativas a Serviços de Certificação são igualmente reguladas pelas Condições de Participação no Programa de Certificação Global da SAP, cuja cópia se encontra em <http://www.sap.com/agreements> (Serviços SAP > Termos e Condições Gerais > SAP Education - Certificação).

15. NOTIFICAÇÕES

15.1 Qualquer aviso exigido ou permitido, de qualquer uma das partes à outra ao abrigo dos presentes termos e condições, será elaborado por escrito e entregue em mão ou enviado por correio prioritário, endereçado à sede ou local principal de negócio da outra parte, ou para qualquer outro endereço que possa ter sido notificado, em momento oportuno, nos termos desta disposição, à parte notificadora, e será considerado como recebido, no momento da receção efetiva ou três (3) dias após o envio pelo correio ou num prazo de vinte e quatro (24) horas após a transmissão, caso tenha sido enviado por fax.

16. DIVISIBILIDADE

16.1 Caso qualquer uma das disposições dos presentes termos e condições seja considerada, por qualquer autoridade competente, como inválida ou inaplicável, na totalidade ou em parte, a validade das restantes disposições destes termos e condições, e do restante da disposição em questão, não será afetada por esse facto.

17. ENTIRE AGREEMENT

17.1 This Agreement constitutes the entire agreement between the parties in connection with its subject matter. No party has relied on any representation or warranty except as expressly set out in this Agreement and SAP and the Customer hereby agree to submit to the exclusive jurisdiction of the court of Johannesburg, South Africa in respect of any dispute in relation to this Agreement.

18. GOVERNING LAW

18.1 This Agreement shall be governed by and interpreted in accordance with the laws of South Africa.

19. THIRD PARTY BENEFICIARIES

19.1 Notwithstanding any other provision in this Agreement, nothing in this Agreement shall create or confer (whether expressly or by implication) any rights or other benefits in favor of any person not a party hereto.

20. FORCE MAJEURE

20.1 Any delay or nonperformance of any provision of this Agreement (other than for the payment of amounts due hereunder) caused by conditions beyond the reasonable control of the performing party shall not constitute a breach of this Agreement, and the time for performance of such provision, if any, shall be deemed to be extended for a period equal to the duration of the conditions preventing performance.

In the event of conflict and/or inconsistent terms and conditions between the Portuguese language and English language versions of this contract, the English language version shall prevail.

17. TOTALIDADE DO CONTRATO

17.1 O presente Contrato constitui a totalidade do contrato entre as partes no que se refere à respectiva matéria. Nenhuma das partes confiou em quaisquer declarações ou garantias, exceto as expressamente definidas no presente Contrato, e a SAP e o Cliente aceitam submeter-se à exclusiva jurisdição do tribunal de Joanesburgo, África do Sul, no que se refere a qualquer disputa relativamente ao presente Contrato.

18. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

18.1 O presente Contrato será regulado e considerado ao abrigo da legislação da África do Sul.

19. TERCEIROS BENEFICIÁRIOS

19.1 Não obstante qualquer outra disposição deste Contrato, nada no presente Contrato criará ou outorgará (expressa ou implicitamente) quaisquer direitos ou outros benefícios, em favor de qualquer indivíduo não constituído como parte deste documento.

20. FORÇA MAIOR

20.1 Qualquer atraso ou não execução de qualquer disposição do presente Contrato (além das relativas ao pagamento de montantes devidos ao abrigo do aqui disposto), originados por condições que se encontrem para além do controlo razoável da parte executante, não constituirão uma violação deste Contrato, devendo o prazo para a execução de tal disposição, se existir, ser considerado como prorrogado por um período igual à duração das condições que impedem a execução.

Na eventualidade da existência de conflitos e/ou de termos e condições inconsistentes entre a versão portuguesa e a versão inglesa do presente contrato, a versão inglesa será prevalecente.