

OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY PRODUKTÓW I ŚWIADCZENIA USŁUG

Backoffice Outsourcing Sp. z o.o.

Siedziba	Al. Stanów Zjednoczonych 72/12, 04-036 Warszawa
Rejestry	KRS 0000470010 NIP 1132867570 REGON 146791818
Kontakt	bok@backofficeoutsourcing.de
Wersja	v3.0 stan na 1 lipca 2026 r. obowiązuje od dnia publikacji

WAŻNE - REGULAMIN WYŁĄCZNIE DLA OBROTU PROFESJONALNEGO (B2B)

Regulamin nie ma zastosowania do konsumentów ani do osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, gdy dana umowa nie ma dla nich charakteru zawodowego. Dla tych osób wymagane są odrębne warunki sprzedaży.

Dokument przeznaczony do udostępnienia przed zawarciem umowy w formacie umożliwiającym zapisanie i odtworzenie jego treści.

§ 1. Postanowienia ogólne i zakres stosowania

1. Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży Produktów i Świadczenia Usług (dalej: „Regulamin”) określają zasady zawierania i wykonywania umów przez Backoffice Outsourcing Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Stanów Zjednoczonych 72/12, 04-036 Warszawa, KRS 0000470010, NIP 1132867570, REGON 146791818 (dalej: „Wykonawca”).
2. Regulamin obejmuje wszystkie odpłatne produkty i usługi oferowane przez Wykonawcę, niezależnie od kanału złożenia Zamówienia, w szczególności usługi obsługi korespondencji, druku i konfekcjonowania, przygotowania przesyłek, digitalizacji i przetwarzania dokumentów, obsługi danych, usług administracyjnych i back-office, udostępniania systemów elektronicznych, sprzedaży materiałów i produktów oraz usługi dodatkowe i pośrednictwo w usługach podmiotów trzecich.
3. Regulamin stosuje się wyłącznie do umów zawieranych w związku z działalnością gospodarczą lub zawodową Klienta, które mają dla Klienta charakter zawodowy. Nie stosuje się go do konsumentów ani do osób fizycznych, którym w danej umowie przysługują ustawowe prawa konsumenta.
4. Jeżeli dla określonej usługi, produktu, operatora pocztowego, przewoźnika, systemu informatycznego albo kampanii obowiązują warunki szczególne, stają się one częścią Umowy po udostępnieniu Klientowi przed jej zawarciem. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają: Umowa indywidualna, zaakceptowane Zamówienie lub Oferta, specyfikacja/SLA, warunki szczególne, Cennik, a następnie Regulamin.
5. Regulamin nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Informacje na Stronie, w katalogach lub materiałach handlowych mają charakter zaproszenia do zawarcia Umowy, chyba że Wykonawca wyraźnie oznaczył je jako ofertę.

§ 2. Definicje

1. „Klient” oznacza przedsiębiorcę, osobę prawną, jednostkę organizacyjną albo inną osobę zawierającą Umowę w profesjonalnym obrocie B2B, z wyłączeniem podmiotów wskazanych w § 1 ust. 3.
2. „Umowa” oznacza uzgodnienie stron obejmujące Regulamin oraz, zależnie od przypadku, Zamówienie, Ofertę, specyfikację, Cennik, SLA, umowę indywidualną i warunki szczególne.
3. „Zamówienie” oznacza oświadczenie Klienta zmierzające do nabycia produktu lub usługi, złożone w szczególności przez e-mail, formularz internetowy, e-COK lub inny system Wykonawcy, a także telefonicznie, jeżeli zostało następnie potwierdzone elektronicznie.
4. „Produkt” oznacza rzecz, materiał, wydruk, kopertę, pakiet, nośnik, element spersonalizowany lub inny towar oferowany albo wytwarzany przez Wykonawcę.
5. „Usługa” oznacza każde świadczenie Wykonawcy inne niż sprzedaż Produktu, w tym świadczenie jednorazowe, okresowe, abonamentowe, elektroniczne, administracyjne, techniczne, produkcyjne, logistyczne lub wykonywane z udziałem podwykonawców.
6. „Dni Robocze” oznaczają dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
7. „Cennik” oznacza aktualny wykaz cen, opłat, stawek i zasad rozliczeń przekazany Klientowi lub udostępniony pod wskazanym adresem elektronicznym przed zawarciem Umowy.
8. „Strona” oznacza serwis internetowy Wykonawcy oraz powiązane formularze, panele i systemy, w tym elektroniczne Centrum Obsługi Klienta (e-COK), jeżeli jest udostępniane.

§ 3. Udostępnienie Regulaminu i zawarcie Umowy

1. Wykonawca udostępnia Regulamin Klientowi przed zawarciem Umowy, w szczególności jako plik PDF, załącznik do wiadomości, aktywny link umożliwiający pobranie dokumentu albo dokument dostępny na Stronie. Klient powinien zapisać Regulamin właściwy dla daty Zamówienia.
2. Umowa zostaje zawarta z chwilą wyraźnego przyjęcia Zamówienia przez Wykonawcę, przesłania potwierdzenia realizacji, podpisania umowy indywidualnej, rozpoczęcia realizacji na wyraźne zlecenie Klienta albo dokonania przez Klienta płatności, zależnie od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Automatyczne potwierdzenie wpływu Zamówienia nie oznacza jego przyjęcia, chyba że z treści komunikatu wynika inaczej.
3. Wykonawca może uzależnić przyjęcie lub realizację Zamówienia od uzupełnienia danych, zaakceptowania specyfikacji, wniesienia przedpłaty, ustanowienia limitu kredytowego albo potwierdzenia umocowania osoby działającej za Klienta.
4. Osobę postępującą się służbowym adresem e-mail Klienta, kontem Klienta w systemie albo innym zwyczajowo używanym kanałem komunikacji uważa się za upoważnioną do składania Zamówień i uzgodnień operacyjnych, chyba że Wykonawca wiedział o braku umocowania. Klient niezwłocznie informuje o cofnięciu upoważnienia.
5. Zmiana lub anulowanie przyjętego Zamówienia wymaga zgody Wykonawcy. Klient pokrywa uzasadnione koszty prac, materiałów, rezerwacji mocy produkcyjnych, zamówień u podwykonawców i opłat poniesionych do chwili akceptacji zmiany lub anulowania.

§ 4. Zakres i sposób realizacji

1. Zakres, parametry, ilość, terminy, miejsce wykonania oraz rezultaty świadczenia określają Umowa, zaakceptowane Zamówienie, Oferta albo specyfikacja. W braku szczegółowych ustaleń Wykonawca realizuje świadczenie zgodnie z jego właściwością, zawodowym charakterem działalności i standardem należytej staranności.
2. Terminy realizacji są liczone od dnia łącznego spełnienia przez Klienta wszystkich warunków rozpoczęcia, w tym przekazania kompletnych danych i materiałów, zatwierdzenia projektu lub próbki oraz uiszczenia wymaganej przedpłaty.
3. Wykonawca może realizować świadczenie częściami i korzystać z podwykonawców, operatorów pocztowych, przewoźników, dostawców systemów, centrów danych, drukarni i innych partnerów, zachowując odpowiedzialność w zakresie wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów i Umowy.
4. Parametry techniczne i tolerancje typowe dla procesu produkcyjnego, druku, cięcia, pakowania, transmisji danych lub usług operatora nie stanowią wady, jeżeli mieszczą się w specyfikacji, normie branżowej albo zaakceptowanej próbce.

5. W usługach pocztowych, kurierskich i przewozowych zastosowanie mają także regulaminy właściwego operatora. Wykonawca może działać jako pośrednik lub zlecający usługę operatorowi; odpowiedzialność operatora i tryb reklamacyjny określają właściwe przepisy oraz jego regulamin.

§ 5. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. W ramach Strony lub systemów elektronicznych Wykonawca może świadczyć w szczególności usługi: udostępniania informacji i dokumentów, składania i obsługi Zamówień, dostępu do konta/e-COK, raportowania, wymiany plików, komunikacji, składania reklamacji oraz dostępu do elektronicznych rezultatów Usług.
2. Do korzystania z Usług elektronicznych wymagane są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka obsługująca standardowe technologie internetowe i TLS, aktywny adres e-mail, możliwość odczytu plików PDF oraz - jeżeli wymaga tego dana Usługa - aktywne konto i oprogramowanie wskazane w specyfikacji.
3. Klient ma zakaz dostarczania treści bezprawnych, naruszających prawa osób trzecich, zawierających złośliwe oprogramowanie albo mogących zakłócać działanie systemów. Wykonawca może zablokować taką treść, konto albo realizację Zamówienia i zawiadomić właściwe organy, jeżeli wymagają tego przepisy.
4. Korzystanie z systemów teleinformatycznych wiąże się z typowymi zagrożeniami, w szczególności phishingiem, przejęciem danych uwierzytelniających, złośliwym oprogramowaniem i utratą poufności. Klient stosuje aktualne zabezpieczenia, chroni hasła i niezwłocznie zgłasza incydenty.
5. Wykonawca może prowadzić prace serwisowe i usuwać awarie. W miarę możliwości planowane przerwy o istotnym znaczeniu będą komunikowane z wyprzedzeniem. Usługa elektroniczna może zostać zakończona przez wylogowanie, zamknięcie konta zgodnie z Umową albo rozwiązanie Umowy.

§ 6. Obowiązki Klienta

1. Klient przekazuje terminowo kompletne, prawidłowe i zgodne z prawem dane, pliki, projekty, adresy, oznaczenia, instrukcje oraz inne materiały niezbędne do realizacji. Wykonawca nie ma obowiązku merytorycznej weryfikacji ich prawdziwości, kompletności ani zgodności z prawem, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. Klient odpowiada za posiadanie praw, licencji, zgód i podstaw prawnych do przekazanych treści i danych, w tym danych osobowych, znaków towarowych, materiałów chronionych prawem autorskim oraz baz adresowych. Na żądanie Wykonawcy Klient przedstawi potwierdzenie tych uprawnień.
3. Klient dokonuje zatwierdzeń i odbiorów w terminach wskazanych przez Wykonawcę. Brak odpowiedzi po prawidłowym wezwaniu może przesunąć termin realizacji o czas opóźnienia Klienta i czas niezbędny do ponownego zaplanowania prac.
4. Klient zapewnia bezpieczne opakowanie, prawidłowe oznaczenie i zgodność rzeczy przekazywanych Wykonawcy z przepisami. Nie wolno przekazywać przedmiotów zakazanych, niebezpiecznych, łatwo psujących się ani wymagających specjalnych zezwoleń bez uprzedniej pisemnej zgody Wykonawcy.
5. Klient niezwłocznie aktualizuje dane rejestrowe, rozliczeniowe, adresowe i kontaktowe, w tym adres e-mail do korespondencji. Skutki braku aktualizacji obciążają Klienta w zakresie dopuszczalnym prawem.

§ 7. Projekty, akceptacja, dostawa i odbiór

1. Jeżeli realizacja wymaga akceptacji projektu, próbki, proofu, specyfikacji albo pliku produkcyjnego, akceptacja Klienta oznacza zgodę na wskazane parametry i rozpoczęcie produkcji. Koszty zmian zgłoszonych po akceptacji obciążają Klienta.
2. W przypadku Produktów wykonywanych według danych Klienta Wykonawca może zastosować uzasadnioną nadprodukcję lub niedobór technologiczny w granicach wskazanych w Ofercie, specyfikacji albo normie branżowej. Rozliczenie następuje według ilości faktycznie wykonanej, jeżeli strony tak ustaliły.
3. Jeżeli Produkt jest wysyłany do Klienta za pośrednictwem przewoźnika zawodowo trudniącego się przewozem, korzyści i ciężary oraz ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia przechodzą na Klienta z chwilą powierzenia Produktu przewoźnikowi, chyba że Umowa stanowi inaczej.
4. Klient bada Produkt lub rezultat Usługi niezwłocznie po wydaniu. Braki ilościowe, uszkodzenia transportowe i inne wady widoczne powinny zostać opisane w protokole przewoźnika, jeżeli jest dostępny, i zgłoszone zgodnie z § 13.
5. Jeżeli Klient bez uzasadnionej przyczyny nie odbiera świadczenia, Wykonawca może przechować je na koszt i ryzyko Klienta, naliczyć uzasadnione koszty ponownej dostawy albo - po wyznaczeniu dodatkowego terminu - odstąpić od niewykonanej części Umowy.

§ 8. Ceny i koszty dodatkowe

1. Ceny są cenami netto i zostaną powiększone o podatek VAT według stawki obowiązującej dla danego świadczenia, chyba że wyraźnie wskazano cenę brutto. Waluta i sposób rozliczenia wynikają z Umowy, Zamówienia, Oferty lub Cennika.
2. Jeżeli cena zależy od nakładu, masy, formatu, czasu pracy, liczby operacji, przesyłek, stron, danych, zużycia materiałów albo usług podmiotów trzecich, podstawą rozliczenia są dane wykonawcze Wykonawcy lub właściwego operatora.
3. Klient ponosi opłaty pocztowe, kurierskie, przewozowe, celne, licencyjne, materiałowe i inne koszty podmiotów trzecich związane z Zamówieniem, jeżeli nie zostały wyraźnie włączone do ceny. Wykonawca może refakturować je albo ująć jako element wynagrodzenia zgodnie z przepisami podatkowymi.
4. Wycena oparta na niepełnych lub nieprawidłowych danych może zostać skorygowana po ujawnieniu rzeczywistego zakresu. Wykonawca informuje Klienta o istotnym wzroście ceny przed wykonaniem prac wykraczających poza zaakceptowany zakres, chyba że konieczne jest niezwłoczne działanie dla ochrony mienia lub danych Klienta.
5. Koszty przechowania, dodatkowych prób, zmian po akceptacji, ponownej wysyłki, niestandardowej obsługi, pilnego trybu lub innych czynności dodatkowych są należne, jeżeli wynikały z dyspozycji lub okoliczności leżących po stronie Klienta i odpowiadają Cennikowi albo uzasadnionym kosztom Wykonawcy.

§ 9. Faktury i dokumenty elektroniczne

1. Wykonawca wystawia faktury oraz inne dokumenty rozliczeniowe zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), jeżeli jest to wymagane lub dopuszczalne. Udostępnienie faktury w KSeF wywołuje skutki określone przepisami podatkowymi.
2. W przypadkach, w których faktura nie jest udostępniana wyłącznie przez KSeF, Wykonawca może przestać ją elektronicznie na adres e-mail wskazany przez Klienta albo udostępnić w systemie. Wizualizacja faktury lub dodatkowe powiadomienie e-mail może mieć charakter informacyjny.
3. Noty, zestawienia, raporty, protokoły, potwierdzenia, załączniki, monity, wezwania, ostrzeżenia, rozliczenia odsetek i kosztów oraz inne dokumenty związane z Umową mogą być sporządzane i przysyłane elektronicznie w formacie zapewniającym ich odczyt i integralność.
4. Klient zapewnia odbiór wiadomości, regularnie sprawdza foldery antyspamowe i systemy elektroniczne oraz utrzymuje dostęp do KSeF w zakresie wymaganym prawem. Brak zapoznania się z prawidłowo udostępnionym dokumentem nie zmienia jego terminu płatności ani skutków prawnych.

§ 10. Korespondencja elektroniczna i adres umowny e-mail

1. Klient wskazuje w Umowie, Zamówieniu, formularzu, koncie e-COK albo w odrębnej wiadomości co najmniej jeden adres e-mail przeznaczony do korespondencji umownej. Adresem umownym jest również adres, z którego Klient składa Zamówienie lub prowadzi uzgodnienia, jeżeli Wykonawca potwierdzi jego przyjęcie jako adresu kontaktowego.
2. Strony uzgadniają, że na adres umowny e-mail mogą być przysyłane wszelkie oświadczenia, zawiadomienia i dokumenty związane z Umową, w szczególności potwierdzenia Zamówień, faktury i informacje o KSeF, reklamacje, wypowiedzenia w formie dokumentowej, zmiany Cennika i Regulaminu, zawiadomienia o wstrzymaniu Usług, monity, noty odsetkowe, wezwania do zapłaty oraz ostrzeżenia o zamiarze przekazania informacji gospodarczych do biura informacji gospodarczej.
3. W szczególności Umowa przewiduje możliwość wysyłania Klientowi niebędącemu konsumentem wezwania do zapłaty w formie elektronicznej na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Klienta, także wezwania zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura informacji gospodarczej.
4. Wiadomość elektroniczna wywołuje skutek z chwilą, w której została wprowadzona do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Klient mógł zapoznać się z jej treścią, chyba że bezwzględnie obowiązujący przepis przewiduje inny skutek. Brak automatycznego komunikatu o niedoręczeniu stanowi dowód wysłania, lecz nie wyłącza dowodu przeciwnego.
5. Zmiana adresu umownego e-mail jest skuteczna wobec Wykonawcy od potwierdzenia jej otrzymania. Do tego czasu korespondencja może być kierowana na adres dotychczasowy. Wykonawca może żądać potwierdzenia zmiany w celu zapobieżenia nadużyciu.

§ 11. Płatności, opóźnienie i koszty odzyskiwania należności

1. Termin i sposób zapłaty określa Umowa, Zamówienie, Oferta, Cennik albo faktura. Jeżeli terminu nie określono, wynosi on 7 dni od dnia doręczenia faktury lub wezwania do zapłaty. Za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy.
2. Klient podaje w tytule przelewu numer faktury lub inny identyfikator należności. Wykonawca może zaliczyć wpłatę zgodnie z dyspozycją Klienta i przepisami Kodeksu cywilnego, w pierwszej kolejności na należności uboczne związane z długiem, a następnie na świadczenie główne.
3. W razie opóźnienia w transakcji handlowej Wykonawcy przysługują, bez dodatkowego wezwania, odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych, a jeżeli ustawa ta nie ma zastosowania - odsetki ustawowe za opóźnienie, chyba że strony skutecznie uzgodniły wyższą stawkę nieprzekraczającą odsetek maksymalnych.
4. Od dnia nabycia prawa do odsetek w transakcji handlowej Wykonawcy przysługuje od Klienta, bez wezwania, rekompensata za koszty odzyskiwania należności w równowartości 40 EUR, 70 EUR albo 100 EUR - zależnie od wartości świadczenia pieniężnego - ustalona według zasad ustawowych.
5. Oprócz rekompensaty Wykonawca może dochodzić zwrotu uzasadnionych, rzeczywiście poniesionych kosztów odzyskiwania należności przewyższających rekompensatę, w tym kosztów obsługi windykacyjnej, prawnej, sądowej, egzekucyjnej, uzyskania informacji i doręczeń, w zakresie dopuszczonym przepisami. Opłaty za dodatkowe czynności wskazane w zaakceptowanym Cenniku zalicza się na poczet należnego zwrotu kosztów, aby nie prowadzić do podwójnego obciążenia za tę samą czynność.
6. Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty części bezspornej. Potrącenie przez Klienta jest dopuszczalne w zakresie wierzytelności bezspornej, uznanej przez Wykonawcę albo stwierdzonej prawomocnym orzeczeniem, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów.
7. W razie opóźnienia Wykonawca może, po uprzednim zawiadomieniu, wstrzymać realizację Zamówień, zablokować konto lub świadczenia okresowe, zażądać przedpłaty albo dodatkowego zabezpieczenia oraz odmówić przyjęcia kolejnych Zamówień. Terminy realizacji ulegają odpowiedniemu przesunięciu, a Klient pokrywa uzasadnione koszty zabezpieczenia i wznowienia świadczeń, jeżeli zostały wskazane w zaakceptowanym Cenniku.
8. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do wypłacalności Klienta Wykonawca może przed rozpoczęciem kolejnego etapu zażądać zapłaty zaległości, przedpłaty lub zabezpieczenia, także gdy dotychczasowy termin płatności jeszcze nie upłynął, o ile jest to proporcjonalne do ryzyka.

§ 12. Biura informacji gospodarczej, w tym KRD

1. Wykonawca może przekazać informacje gospodarcze o zobowiązaniu Klienta do wybranego biura informacji gospodarczej, w tym do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A. (KRD BIG S.A.), wyłącznie po spełnieniu wszystkich aktualnych warunków ustawowych.

2. W odniesieniu do Klienta niebędącego konsumentem przekazanie danych bez tytułu wykonawczego może nastąpić w szczególności wtedy, gdy łączna kwota wymagalnych zobowiązań wobec Wykonawcy wynosi co najmniej 500 zł, zobowiązania są wymagalne od co najmniej 30 dni oraz upłynął co najmniej miesiąc od wystania prawidłowego wezwania zawierającego ostrzeżenie.
3. Wezwanie z ostrzeżeniem może zostać wysłane elektronicznie na adres umowny e-mail zgodnie z § 10. W wezwaniu Wykonawca wskaże firmę i adres siedziby konkretnego biura, do którego zamierza przekazać informacje, oraz poinformuje o prawie zgłoszenia sprzeciwu.
4. Klient może zgłosić Wykonawcy sprzeciw wobec zamiaru przekazania danych, w szczególności wskazując, że kwestionuje istnienie lub wysokość zobowiązania albo uważa je za przedawnione. Sprzeciw powinien zawierać uzasadnienie i dokumenty umożliwiające jego weryfikację; brak dokumentów nie wyłącza prawa do sprzeciwu.
5. Wykonawca może także dochodzić należności polubownie, przez zewnętrzny podmiot, na drodze sądowej i egzekucyjnej oraz dokonać przelewu wierzytelności, z zachowaniem obowiązków informacyjnych i przepisów o ochronie danych.

§ 13. Reklamacje i odpowiedzialność za wady

1. Reklamacje dotyczące Produktów i Usług Wykonawcy należy składać na adres bok@backofficeoutsourcing.de, podając co najmniej dane Klienta, numer Zamówienia lub faktury, opis zastrzeżeń, datę ich ujawnienia, żądanie oraz dostępne dowody. Dokumenty księgowe można zgłaszać na adres e@faktury.waw.pl.
2. Wady widoczne, braki ilościowe i uszkodzenia transportowe Klient zgłasza niezwłocznie, nie później niż w ciągu 5 Dni Roboczych od odbioru, a wady ukryte - w ciągu 5 Dni Roboczych od ich wykrycia. Uchybienie terminowi nie wyłącza uprawnień, jeżeli Klient wykaże, że wcześniejsze zgłoszenie było niemożliwe albo bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
3. Wykonawca rozpatruje kompletną reklamację co do zasady w terminie 14 dni, a sprawę wymagającą udziału operatora, przewoźnika, producenta lub dostawcy - w terminie wynikającym z właściwych przepisów lub regulaminu podmiotu trzeciego. Wykonawca może poprosić o uzupełnienie danych, udostępnienie próbki albo zwrot Produktu.
4. W stosunkach objętych Regulaminem odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi za wady Produktów zostaje wyłączona na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego. Wyłączenie jest bezskuteczne w razie podstępnego zatajenia wady i nie ogranicza wyraźnie udzielonej gwarancji ani odpowiedzialności za nienależyte wykonanie Usługi.
5. W razie zasadnej reklamacji Wykonawca, według własnego wyboru i z uwzględnieniem charakteru świadczenia, ponownie wykona Usługę, usunie wadę, wymieni Produkt, uzupełni brak albo odpowiednio obniży wynagrodzenie. Odstąpienie od Umowy jest możliwe w przypadkach określonych przepisami lub Umową.
6. Reklamacje dotyczące usług operatora pocztowego lub przewoźnika są prowadzone na zasadach tego operatora i właściwych przepisów. Klient przekazuje niezwłocznie dowody i pełnomocnictwa wymagane do zgłoszenia reklamacji. Wykonawca może wesprzeć Klienta lub złożyć reklamację w jego imieniu, jeżeli wynika to z Umowy.

§ 14. Odpowiedzialność stron

1. Wykonawca odpowiada za rzeczywistą, normalną i bezpośrednią szkodę spowodowaną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność. Odpowiedzialność nie obejmuje utraconych korzyści, szkód pośrednich, utraty reputacji ani roszczeń osób trzecich wynikających z treści lub danych Klienta, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
2. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu jednego zdarzenia lub serii powiązanych zdarzeń jest ograniczona do wynagrodzenia netto należnego za tę część Zamówienia, która spowodowała szkodę, a przy Usługach okresowych - do sumy wynagrodzenia netto zapłaconego za 3 miesiące bezpośrednio poprzedzające zdarzenie.
3. Ograniczeń odpowiedzialności nie stosuje się do szkody wyrządzonej umyślnie, odpowiedzialności, której nie można wyłączyć ani ograniczyć na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów, oraz obowiązku zachowania poufności w zakresie wyraźnie odmiennie uregulowanym w Umowie.
4. Wykonawca nie odpowiada za opóźnienia i szkody wynikające z: niepełnych lub błędnych danych Klienta, spóźnionych akceptacji, awarii po stronie Klienta, działań operatorów i przewoźników poza zakresem odpowiedzialności Wykonawcy, decyzji organów, kontroli celnych, działania siły wyższej ani wykonania wyraźnej instrukcji Klienta po poinformowaniu o ryzyku.
5. Klient naprawi szkodę Wykonawcy wynikającą z bezprawności przekazanych treści lub danych, braku wymaganych praw i zgód, naruszenia zakazów dotyczących przesyłek albo roszczeń osób trzecich zawinionych przez Klienta, z uwzględnieniem zasad odpowiedzialności wynikających z prawa.

§ 15. Prawa własności intelektualnej

1. Prawa do materiałów, narzędzi, metod, szablonów, oprogramowania, know-how i elementów istniejących przed zawarciem Umowy albo opracowanych niezależnie od Zamówienia pozostają przy Wykonawcy lub jego licencjodawcach.
2. Przeniesienie autorskich praw majątkowych albo udzielenie licencji do rezultatu stworzonego specjalnie dla Klienta następuje wyłącznie w zakresie, na polach eksploatacji i za wynagrodzeniem wyraźnie określonym w Umowie. W braku takich ustaleń Klient otrzymuje niewyłączną, nieprzenoszalną licencję do wewnętrznego korzystania z opłaconego rezultatu zgodnie z celem Umowy.
3. Do chwili pełnej zapłaty Klient może korzystać z rezultatów wyłącznie w zakresie niezbędnym do ich weryfikacji, chyba że Wykonawca zgodzi się inaczej. Pliki robocze, źródłowe, produkcyjne i narzędzia nie są wydawane, jeżeli nie objęto ich Zamówieniem.
4. Klient udziela Wykonawcy na czas realizacji niewyłącznego upoważnienia do używania przekazanych materiałów w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy, w tym ich utrwalania, zwielokrotniania, modyfikowania technicznego i przekazywania podwykonawcom.

§ 16. Poufność i dane

1. Każda strona zachowuje w poufności niepubliczne informacje techniczne, handlowe, organizacyjne, finansowe i prawne drugiej strony uzyskane w związku z Umową oraz wykorzystuje je wyłącznie w celu jej wykonania.
2. Informacje poufne mogą być ujawniane pracownikom, współpracownikom, doradcom, podwykonawcom, operatorom i dostawcom, którzy potrzebują ich do realizacji Umowy i są związani obowiązkiem poufności, a także organom uprawnionym na podstawie prawa.
3. Obowiązek poufności nie obejmuje informacji publicznych bez naruszenia Umowy, legalnie posiadanych wcześniej, uzyskanych zgodnie z prawem od osoby trzeciej albo samodzielnie opracowanych bez wykorzystania informacji poufnych. Obowiązek trwa przez czas Umowy i 5 lat po jej zakończeniu, a w przypadku tajemnicy przedsiębiorstwa - tak długo, jak zachowuje ona taki charakter.
4. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami i informacjami o prywatności Wykonawcy. Jeżeli realizacja wymaga powierzenia Wykonawcy danych osobowych do przetwarzania w imieniu Klienta, strony zawierają lub stosują odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych.
5. Wykonawca może przechowywać dokumentację wykonania Umowy przez okres niezbędny do rozliczeń, obrony roszczeń i wypełnienia obowiązków prawnych, a następnie ją usunąć lub zanonimizować zgodnie z przyjętymi procedurami.

§ 17. Siła wyższa

1. Strona nie odpowiada za niewykonanie lub opóźnienie spowodowane zdarzeniem pozostającym poza jej rozsądną kontrolą, którego nie mogła przewidzieć ani przewidywać przy zachowaniu należytej staranności, w szczególności awarię infrastruktury o charakterze masowym, cyberatakiem, epidemią, wojną, zamieszkami, strajkiem zewnętrznym, decyzją organu, katastrofą naturalną lub zakłóceniem usług kluczowego operatora.
2. Strona dotknięta siłą wyższą informuje drugą stronę bez zbędnej zwłoki, o ile jest to możliwe, oraz podejmuje rozsądne działania ograniczające skutki. Terminy ulegają przedłużeniu o czas trwania przeszkody i czas potrzebny do wznowienia prac.
3. Jeżeli siła wyższa trwa ponad 30 dni i istotnie uniemożliwia wykonanie niewykonanej części Umowy, każda strona może rozwiązać tę część w formie dokumentowej, bez odpowiedzialności odszkodowawczej; Klient zapłaci za świadczenia wykonane i uzasadnione koszty poniesione przed rozwiązaniem.

§ 18. Czas trwania, wstrzymanie i rozwiązanie Umowy

1. Umowa jest zawierana na czas wynikający z Zamówienia lub umowy indywidualnej. Jednorazowa Umowa wygasa po wykonaniu i rozliczeniu świadczeń. Umowę na czas nieoznaczony można wypowiedzieć z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, chyba że strony ustaliły inaczej.
2. Wykonawca może wstrzymać realizację w przypadkach wskazanych w Regulaminie, gdy jest to konieczne dla bezpieczeństwa, zapobieżenia naruszeniu prawa, ochrony danych, uniknięcia szkody albo z powodu opóźnienia w płatności. W miarę możliwości Wykonawca uprzednio wezwie Klienta do usunięcia naruszenia.
3. Każda strona może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli druga strona rażąco narusza Umowę i nie usunie naruszenia w dodatkowym terminie co najmniej 7 dni wskazanym w wezwaniu, chyba że naruszenie jest nieusuwalne lub dalsze wykonywanie Umowy grozi istotną szkodą albo naruszeniem prawa.
4. Rozwiązanie Umowy nie narusza roszczeń powstałych wcześniej. Klient zapłaci za wykonane świadczenia, rozpoczęte prace, zakupione lub nieodwołalnie zamówione materiały i usługi podmiotów trzecich oraz koszty bezpiecznego zakończenia lub wydania prac.
5. Po zakończeniu Umowy Klient odbiera rzeczy, dane i rezultaty w terminie uzgodnionym, nie dłuższym niż 14 dni od wezwania. Po bezskutecznym upływie terminu Wykonawca może naliczać uzasadnione koszty przechowania, a następnie postąpić z rzeczami i danymi zgodnie z prawem oraz polityką retencji.

§ 19. Zmiana Cennika i Regulaminu

1. Zmiana Cennika może wynikać w szczególności ze zmiany kosztów materiałów, pracy, energii, podatków, kursów walut, opłat operatorów i przewoźników, wymagań prawnych, parametrów Usługi albo zakresu Zamówienia. Dla nowych Zamówień obowiązuje Cennik udostępniony przed ich przyjęciem.
2. W stosunkach ciągłych Wykonawca zawiadamia o zmianie Cennika lub Regulaminu w formie elektronicznej co najmniej 14 dni przed wejściem zmiany w życie, wskazując datę i udostępniając treść w sposób umożliwiający jej zapisanie i odtworzenie.
3. Jeżeli zmiana istotnie wpływa na prawa lub obowiązki Klienta, Klient może wypowiedzieć Umowę do dnia poprzedzającego wejście zmiany w życie, ze skutkiem na ten dzień, chyba że zmiana wynika wyłącznie z bezwzględnie obowiązujących przepisów, obniża cenę, rozszerza uprawnienia Klienta albo usuwa oczywistą omyłkę bez pogorszenia jego sytuacji.
4. Do Zamówień jednorazowych przyjętych przed zmianą stosuje się wersję Regulaminu i Cennika obowiązującą w chwili zawarcia Umowy, chyba że strony uzgodnią inaczej.

§ 20. Postanowienia końcowe

1. Do Umowy stosuje się prawo polskie. Strony w pierwszej kolejności podejmą próbę polubownego rozwiązania sporu, bez ograniczania prawa do zabezpieczenia roszczenia lub przerwania biegu przedawnienia.
2. Spory wynikające z Umowy będą rozpoznawane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Wykonawcy, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy nie stanowią inaczej.
3. Oświadczenia stron mogą być składane w formie dokumentowej, w tym pocztą elektroniczną, chyba że Umowa lub ustawa zastrzega inną formę. Postanowienie to nie zmienia szczególnych zasad wysyłania ostrzeżeń do biur informacji gospodarczej określonych w § 10 i § 12.

4. Nieważność lub bezskuteczność części Regulaminu nie narusza pozostałych postanowień. W miejsce postanowienia nieważnego stosuje się przepis prawa i możliwie najbliższy zgodnemu zamiarowi gospodarczemu stron sposób wykładni.
5. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na Stronie. Wykonawca może przechowywać i udostępniać wersje archiwalne. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji i ma zastosowanie do Umów zawartych od tego dnia, a do trwających stosunków ciągłych - po skutecznym udostępnieniu zgodnie z § 19 i przepisami prawa.
6. Regulamin sporządzono w języku polskim. W razie przygotowania tłumaczenia wersja polska ma pierwszeństwo, chyba że Umowa indywidualna wyraźnie stanowi inaczej.

INFORMACJA DLA KLIENTA

Regulamin należy pobrać lub zapisać przed złożeniem Zamówienia. Pytania, reklamacje i korespondencję dotyczącą Usług prosimy kierować na bok@backofficeoutsourcing.de; kwestie dokumentów księgowych na e@faktury.waw.pl.