

Condiciones generales de venta de productos y prestación de servicios

Traducción informativa del documento polaco enlazado. En caso de discrepancia, prevalece el original polaco. La traducción no modifica su contenido ni fecha de emisión.

Original polaco

Backoffice Outsourcing Sp. z o.o. | Domicilio: Al. Stanów Zjednoczonych 72/12, 04-036 Warszawa | KRS 0000470010 | NIP 1132867570 | REGON 146791818 | bok@backofficeoutsourcing.de.

Versión original v3.0, a 1 de julio de 2026, vigente desde su publicación.

IMPORTANTE - EXCLUSIVAMENTE CONTRATACIÓN PROFESIONAL B2B. Estas condiciones no se aplican a consumidores ni a empresarios individuales cuando el contrato no tiene carácter profesional para ellos. Requieren condiciones separadas. El documento debe facilitarse antes de contratar en un formato que permita guardarlo y reproducirlo.

§ 1. Disposiciones generales y ámbito

1. Estas Condiciones Generales de Venta de Productos y Prestación de Servicios ('Condiciones') regulan la contratación y ejecución por Backoffice Outsourcing Sp. z o.o., Al. Stanów Zjednoczonych 72/12, 04-036 Warszawa, KRS 0000470010, NIP 1132867570, REGON 146791818 ('Prestador').
2. Comprenden todos los Productos y Servicios de pago, cualquiera que sea el canal del Pedido, incluidos gestión de correspondencia, impresión y acabado, preparación de envíos, digitalización y tratamiento documental, gestión de datos, administración y back office, sistemas electrónicos, venta de materiales/productos, servicios adicionales e intermediación en servicios de terceros.
3. Solo se aplican a contratos vinculados con la actividad empresarial/profesional del Cliente y de carácter profesional para él. Se excluyen consumidores y personas físicas con derechos legales de consumidor en ese contrato.
4. Las condiciones especiales de servicios, productos, operadores, transportistas, sistemas o campañas forman parte del Contrato si se facilitan antes de celebrarlo. Prevalencia: contrato individual; Pedido u Oferta aceptados; especificación/SLA; condiciones especiales; Tarifas; estas Condiciones.
5. No constituyen oferta según el Código Civil. La información web, catálogos y material comercial invita a contratar salvo indicación expresa de oferta.

§ 2. Definiciones

1. 'Cliente': empresario, persona jurídica, unidad organizativa u otra persona contratante en el tráfico profesional B2B, excluidos los del § 1.3.
2. 'Contrato': acuerdo que incluye estas Condiciones y, según proceda, Pedido, Oferta, especificación, Tarifas, SLA, contrato individual y condiciones especiales.
3. 'Pedido': declaración para adquirir un Producto o Servicio, en particular por correo, formulario, e-COK u otro sistema, o por teléfono con confirmación electrónica posterior.
4. 'Producto': objeto, material, impresión, sobre, paquete, soporte, elemento personalizado u otro bien ofrecido o fabricado por el Prestador.
5. 'Servicio': prestación distinta de la venta de Producto, única, periódica, por suscripción, electrónica, administrativa, técnica, productiva, logística o con subcontratistas.
6. 'Días Laborables': lunes a viernes, salvo festivos legales en Polonia.
7. 'Tarifas': relación vigente de precios, cargos, tipos y reglas de liquidación entregada al Cliente o disponible en una dirección electrónica indicada antes de contratar.

8. 'Web': sitio del Prestador y formularios, paneles y sistemas asociados, incluido el Centro Electrónico de Atención al Cliente (e-COK) si se ofrece.

§ 3. Acceso a las Condiciones y celebración

1. Se facilitan antes de contratar, especialmente mediante PDF, adjunto, enlace de descarga o documento web. El Cliente debe guardar la versión aplicable a la fecha del Pedido.
2. El Contrato se celebra al primero de estos hechos: aceptación expresa del Pedido; confirmación de ejecución; firma de contrato individual; inicio por instrucción expresa del Cliente; o pago del Cliente. El acuse automático no es aceptación salvo que su texto indique lo contrario.
3. La aceptación/ejecución puede depender de completar datos, aprobar especificaciones, anticipar el pago, establecer un límite de crédito o acreditar la representación.
4. Se presume autorizada para Pedidos y acuerdos operativos la persona que use el correo profesional, cuenta o canal habitual del Cliente, salvo conocimiento de falta de poder. El Cliente comunica inmediatamente su revocación.
5. Cambiar o cancelar un Pedido aceptado requiere consentimiento. El Cliente cubre costes justificados de trabajos, materiales, capacidad reservada, subcontratación y cargos hasta la aceptación del cambio/cancelación.

§ 4. Alcance y ejecución

1. Alcance, parámetros, cantidades, fechas, lugar y resultados se fijan en Contrato, Pedido aceptado, Oferta o especificación. En su defecto se actúa según la naturaleza de la prestación, el carácter profesional y la debida diligencia.
2. Los plazos comienzan al cumplirse conjuntamente todos los requisitos: datos/materiales completos, aprobación del diseño/muestra y anticipo exigido.
3. Se permite ejecución parcial y uso de subcontratistas, operadores, transportistas, proveedores de sistemas, centros de datos, imprentas y colaboradores, manteniendo la responsabilidad impuesta por ley imperativa y Contrato.
4. Los parámetros y tolerancias normales de producción, impresión, corte, embalaje, transmisión o servicios del operador no son defectos dentro de especificación, norma sectorial o muestra aceptada.
5. En servicios postales, mensajería y transporte rigen también las condiciones del operador. El Prestador puede intermediar o encargar al operador; su responsabilidad y reclamaciones se rigen por ley y condiciones propias.

§ 5. Servicios electrónicos

1. Pueden incluir información/documentos, Pedidos y su gestión, cuenta/e-COK, informes, intercambio de archivos, comunicaciones, reclamaciones y resultados electrónicos.
2. Se requieren dispositivo con Internet, navegador actualizado compatible con tecnologías estándar y TLS, correo activo, lectura de PDF y, cuando proceda, cuenta y software especificados.
3. Se prohíben contenidos ilícitos, lesivos de derechos ajenos, malware o contenidos que perturben sistemas. Pueden bloquearse contenidos, cuentas o Pedidos y avisarse a autoridades si la ley lo exige.
4. Existen riesgos típicos: phishing, robo de credenciales, malware y pérdida de confidencialidad. El Cliente mantiene medidas actualizadas, protege contraseñas y comunica incidentes sin demora.
5. Se permite mantenimiento y reparación de fallos. Las interrupciones planificadas importantes se anunciarán con antelación si es posible. El servicio puede finalizar al cerrar sesión, cerrar la cuenta conforme al Contrato o resolverlo.

§ 6. Obligaciones del Cliente

1. Entregar puntualmente datos, archivos, diseños, direcciones, marcas, instrucciones y materiales completos, correctos y lícitos. Salvo pacto, no se exige verificación sustantiva de veracidad, integridad o legalidad.
2. Disponer de derechos, licencias, consentimientos y bases legales sobre contenidos/datos, incluidos datos personales, marcas, material protegido y bases de direcciones; acreditarlos a petición.
3. Aprobar y recibir en los plazos indicados. La falta de respuesta tras requerimiento correcto puede ampliar el plazo por el retraso y la reprogramación necesaria.
4. Garantizar embalaje seguro, marcado correcto y legalidad de los objetos. Los prohibidos, peligrosos, perecederos o sujetos a permisos especiales requieren consentimiento previo escrito.
5. Actualizar inmediatamente datos registrales, fiscales, de dirección y contacto, incluido correo. Las consecuencias de no hacerlo recaen sobre el Cliente en lo legalmente permitido.

§ 7. Diseños, aprobación, entrega y recepción

1. Aprobar diseño, muestra, prueba, especificación o archivo productivo autoriza sus parámetros y la producción. Los cambios posteriores corren a cargo del Cliente.
2. Para Productos personalizados se admite exceso o defecto tecnológico justificado dentro de Oferta, especificación o norma sectorial. Se liquida la cantidad real si así se acordó.
3. Si se envía mediante transportista profesional, beneficios, cargas y riesgo de pérdida/daño accidental pasan al Cliente al entregárselo, salvo pacto.
4. Examinar sin demora el Producto/resultado. Registrar faltas, daños de transporte y defectos visibles en el acta del transportista, si existe, y comunicarlos según § 13.
5. La negativa injustificada a recibir permite almacenar por cuenta/riesgo del Cliente, cobrar reentrega razonable o, tras plazo adicional, desistir de la parte no ejecutada.

§ 8. Precios y costes adicionales

1. Precios netos más IVA aplicable salvo indicación expresa de bruto. Moneda y liquidación: Contrato, Pedido, Oferta o Tarifas.
2. Si dependen de volumen, peso, formato, tiempo, operaciones, envíos, páginas, datos, materiales o servicios ajenos, se usan los registros de ejecución del Prestador/operador.
3. Los costes postales, de mensajería, transporte, aduana, licencias, materiales y otros de terceros corresponden al Cliente salvo inclusión expresa; pueden refacturarse o integrarse en la remuneración conforme a normas fiscales.
4. Las valoraciones con datos incompletos/erróneos pueden corregirse al conocerse el alcance real. Se informa de aumentos importantes antes de trabajos adicionales salvo urgencia para proteger bienes/datos.
5. Almacenaje, pruebas adicionales, cambios tras aprobación, reenvíos, tratamiento especial, urgencia y otras tareas son pagaderos si derivan de instrucciones/circunstancias del Cliente y se ajustan a Tarifas o costes justificados.

§ 9. Facturas y documentos electrónicos

1. Se emiten conforme a la ley, incluido KSeF si es obligatorio/permitido. Su disponibilidad en KSeF produce los efectos tributarios legales.
2. Fuera del acceso exclusivo por KSeF, pueden enviarse al correo designado o ponerse en el sistema. La visualización o aviso adicional puede ser informativo.
3. Notas, listados, informes, actas, confirmaciones, anexos, recordatorios, requerimientos, advertencias y cálculos de intereses/costes pueden emitirse y enviarse electrónicamente en formato legible e íntegro.

4. El Cliente garantiza recepción, revisa spam y sistemas y mantiene acceso legal a KSeF. No leer un documento correctamente facilitado no cambia vencimiento ni efectos legales.

§ 10. Correspondencia y correo contractual

1. Se designa al menos un correo contractual en Contrato, Pedido, formulario, cuenta e-COK o mensaje separado. También sirve el usado para pedir o negociar si se confirma como contacto.
2. Pueden enviarse todas las declaraciones, avisos y documentos: confirmaciones, facturas/KSeF, reclamaciones, resoluciones documentales, cambios de Tarifas/Condiciones, suspensión, recordatorios, notas de intereses, requerimientos y advertencias de comunicación a registros de información económica.
3. En particular, los requerimientos a no consumidores pueden enviarse electrónicamente al correo contractual, incluidas advertencias de comunicación a dichos registros.
4. El mensaje surte efecto al introducirse en el medio electrónico de modo que el Cliente pueda leerlo, salvo ley imperativa. La ausencia de rebote automático acredita el envío, admitiendo prueba en contrario.
5. El cambio de correo vincula al Prestador al confirmar su recepción. Hasta entonces puede usar el anterior y exigir verificación para evitar abusos.

§ 11. Pagos, mora y recobro

1. Método/plazo: Contrato, Pedido, Oferta, Tarifas o factura; en defecto, 7 días desde recibir factura/requerimiento. Pago al abonarse en la cuenta del Prestador.
2. Indicar número de factura u otra referencia. La imputación sigue instrucciones y Código Civil, primero conceptos accesorios vinculados y luego principal.
3. La mora comercial genera sin requerimiento intereses legales de demora comercial; en otro caso, intereses legales de demora, salvo tipo superior válidamente pactado sin exceder el máximo.
4. Desde el derecho a intereses comerciales se debe sin requerimiento compensación de recobro de 40, 70 o 100 EUR según el importe, conforme a ley.
5. También pueden reclamarse costes reales justificados superiores: recobro, abogados, juzgados, ejecución, información y entrega, dentro de la ley. Los cargos de Tarifas por tareas adicionales se imputan al reembolso para evitar duplicidad.
6. Reclamar no suspende la parte no discutida. El Cliente solo compensa créditos no controvertidos, reconocidos o declarados por sentencia firme, sin perjuicio de ley imperativa.
7. Previo aviso por mora se pueden suspender Pedidos, cuentas o servicios periódicos, exigir anticipo/garantía y rechazar otros Pedidos. Se ajustan los plazos; se pagan costes razonables de protección/reanudación previstos en las Tarifas aceptadas.
8. Dudas justificadas de solvencia permiten proporcionalmente exigir atrasos, anticipo o garantía antes de la siguiente fase, incluso antes de vencer el plazo anterior.

§ 12. Registros de información económica, incluido KRD

1. Solo se comunican obligaciones a un registro elegido, incluido Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej S.A. (KRD BIG S.A.), cumpliendo todas las condiciones legales vigentes.
2. Para no consumidores, sin título ejecutivo, en particular si las deudas vencidas suman al menos 500 PLN, llevan al menos 30 días vencidas y pasó al menos un mes desde un requerimiento correcto con advertencia.
3. La advertencia puede enviarse por correo según § 10. Identificará nombre y domicilio del registro y el derecho de oposición.
4. El Cliente puede oponerse, especialmente por inexistencia, importe o prescripción. Debe motivar y aportar pruebas; no aportarlas no elimina el derecho.

5. También cabe recobro amistoso, externo, judicial, ejecutivo o cesión, respetando información y protección de datos.

§ 13. Reclamaciones y defectos

1. A bok@backofficeoutsourcing.de, con datos, número de Pedido/factura, objeciones, fecha de descubrimiento, petición y pruebas. Documentos contables: e@faktury.waw.pl.
2. Defectos visibles, faltas y daños: sin demora y máximo 5 Días Laborables desde recepción; ocultos: 5 desde descubrimiento. El retraso no excluye derechos si se prueba imposibilidad de avisar antes o la ley imperativa dispone otra cosa.
3. Reclamaciones completas: normalmente 14 días; con operador, transportista, fabricante o proveedor, plazo legal o de sus condiciones. Se pueden pedir datos, muestra o devolución.
4. Se excluye el saneamiento legal por defectos de Productos conforme al art. 558 § 1 del Código Civil. No vale ante ocultación dolosa ni limita garantías expresas o responsabilidad por Servicio defectuoso.
5. Si procede, el Prestador elige según la prestación repetir, subsanar, sustituir, completar faltas o reducir precio. El desistimiento se rige por ley/Contrato.
6. Reclamaciones postales/transporte: reglas del operador y ley. El Cliente entrega prontamente pruebas y poderes. El Prestador puede ayudar o reclamar en su nombre si se pactó.

§ 14. Responsabilidad

1. Se responde del daño real, normal y directo por incumplimiento imputable. Se excluyen lucro cesante, daños indirectos, reputación y reclamaciones ajenas por contenidos/datos del Cliente salvo ley imperativa.
2. El total por hecho o serie relacionada se limita a la remuneración neta de la parte causante; en Servicios periódicos, al neto pagado en los 3 meses anteriores.
3. No se limita dolo, responsabilidad legalmente indisponible ni confidencialidad expresamente regulada de otro modo.
4. No se responde por datos erróneos/incompletos, aprobaciones tardías, fallos del Cliente, operadores/transportistas fuera de responsabilidad propia, decisiones públicas, aduanas, fuerza mayor o instrucciones expresas tras advertir del riesgo.
5. El Cliente indemniza daños por contenidos/datos ilícitos, falta de derechos/consentimientos, envíos prohibidos o reclamaciones ajenas culpablemente causadas, según ley.

§ 15. Propiedad intelectual

1. Materiales, herramientas, métodos, plantillas, software, conocimientos y elementos previos o independientes siguen siendo del Prestador/licenciantes.
2. Cesión de derechos patrimoniales o licencia de resultados específicos solo según alcance, modalidades de explotación y remuneración expresas. En defecto, licencia no exclusiva ni transmisible para uso interno del resultado pagado conforme al fin contractual.
3. Hasta pago total solo se permite verificar, salvo consentimiento. Archivos de trabajo, fuentes, producción y herramientas no se entregan salvo Pedido.
4. Durante ejecución, el Cliente autoriza no exclusivamente el uso necesario de materiales: fijación, reproducción, modificaciones técnicas y entrega a subcontratistas.

§ 16. Confidencialidad y datos

1. Cada parte guarda la información técnica, comercial, organizativa, financiera y jurídica no pública de la otra y la usa solo para el Contrato.

2. Puede revelarse a personal, colaboradores, asesores, subcontratistas, operadores y proveedores que la necesiten y estén obligados al secreto, y a autoridades legalmente facultadas.
3. Se excluye información pública sin infracción, ya poseída lícitamente, recibida legalmente de terceros o desarrollada independientemente. Dura el Contrato y 5 años más; los secretos empresariales, mientras conserven ese carácter.
4. Datos personales: ley e información de privacidad. El tratamiento por cuenta del Cliente requiere acuerdo separado de encargo de tratamiento.
5. Puede conservarse documentación para liquidación, defensa y obligaciones legales; después se elimina/anonimiza conforme a procedimientos.

§ 17. Fuerza mayor

1. Sin responsabilidad por hechos fuera de control razonable, imprevisibles o inevitables con diligencia: fallo masivo de infraestructura, ciberataque, epidemia, guerra, disturbios, huelga externa, decisión pública, catástrofe o fallo de operador clave.
2. La parte afectada informa sin demora si puede y mitiga razonablemente. Los plazos se amplían por impedimento y reinicio.
3. Si supera 30 días e impide sustancialmente la parte pendiente, cualquiera puede resolverla documentalmente sin indemnización; se pagan prestaciones y costes justificados anteriores.

§ 18. Duración, suspensión y resolución

1. Duración según Pedido/contrato individual. El único termina al ejecutar y liquidar. El indefinido se denuncia con un mes para fin de mes salvo pacto.
2. Se permite suspensión en los casos previstos por seguridad, legalidad, datos, prevención de daños o mora. Si es posible, se requiere previamente subsanar.
3. Resolución inmediata por incumplimiento grave no subsanado en plazo adicional mínimo de 7 días, salvo que sea insubsanable o continuar arriesgue daños importantes o ilegalidad.
4. Se conservan créditos previos. Se pagan prestaciones, trabajos iniciados, materiales y servicios comprados/irrevocablemente encargados y costes de cierre/entrega segura.
5. Al terminar se recogen bienes, datos y resultados en el plazo pactado, máximo 14 días desde requerimiento. Después cabe coste razonable de almacenaje y tratamiento conforme a ley y retención.

§ 19. Cambios de Tarifas y Condiciones

1. Pueden derivar de materiales, trabajo, energía, impuestos, divisas, operadores/transportistas, ley, parámetros o alcance. Nuevos Pedidos: Tarifas facilitadas antes de aceptación.
2. En relaciones continuadas se avisa electrónicamente al menos 14 días antes, con fecha y texto guardable/reproducible.
3. Si afecta sustancialmente a derechos/deberes, cabe denuncia hasta el día anterior a la vigencia y con efecto ese día, salvo cambio exclusivamente legal, rebaja, ampliación de derechos o error manifiesto sin perjuicio.
4. Pedidos únicos anteriores mantienen Condiciones/Tarifas al contratar salvo pacto.

§ 20. Disposiciones finales

1. Rige derecho polaco. Se intenta solución amistosa sin limitar medidas de protección ni interrupción de prescripción.
2. Tribunal ordinario del domicilio del Prestador salvo ley imperativa.

3. Declaraciones documentales, incluido correo, salvo forma distinta legal/contractual; no cambia las advertencias a registros de §§ 10 y 12.

4. Invalidez/ineficacia parcial no afecta al resto; se sustituye por ley e interpretación próxima a la intención económica lícita.

5. Versión vigente en la Web; pueden conservarse archivos. Rige desde publicación para nuevos Contratos y, para continuados, tras comunicación eficaz según § 19 y ley.

6. Redactado en polaco. Prevalece el polaco salvo contrato individual expreso en otro sentido.

INFORMACIÓN: Descargar/guardar antes del Pedido. Servicios y reclamaciones: bok@backofficeoutsourcing.de; documentos contables: e@faktury.waw.pl.