

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W ZAKRESIE OBSŁUGI KORESPONDENCJI przez BackOffice Outsourcing Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (04-036) przy Al. Stanów Zjednoczonych 72/12

§ 1

Odwolywanie odbioru poczty z siedziby Klienta

- Odwolywanie odbioru poczty z siedziby Klienta lub z miejsca wskazanego przez Klienta odbywa się w dni robocze z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy wyłącznie drogą elektroniczną:
 - do godziny 16:00 dnia poprzedzającego odbiór (dla odbiorów w godz. 10:00-12:00),
 - do godziny 16:00 dnia poprzedzającego odbiór lub do godziny 10:00 w dniu odbioru (dla odbiorów w godz. 12:01-14:00),
 - do godziny 16:00 dnia poprzedzającego odbiór lub do godziny 12:00 w dniu odbioru (dla odbiorów w godz. 14:01-16:00),
 - do godziny 16:00 dnia poprzedzającego odbiór lub do godziny 12:00 w dniu odbioru (dla odbiorów w godz. 16:01-18:00).
- Podstawowy i jedyny adres e-mail do odwołania odbiorów: bok@backofficeoutsourcing.de.

§ 2

Obowiązki Wykonawcy

- W ramach świadczenia usługi w zakresie obsługi korespondencji Wykonawca zobowiązany jest do:
 - Nadawania listów, gdy masa przesyłki listowej nie przekracza 2000 g. W przypadku przekazania przesyłki przekraczającej dopuszczalną wagę zostanie ona nadana przez Wykonawcę jako paczka pocztowa ekonomiczna lub priorytetowa w zależności, jaki rodzaj nadania wskazał Zamawiający dla przekazanego listu;
 - Nadawania przesyłek pobraniowych, gdzie Zamawiający dodatkowo nanosi na kopertę wartość kwoty pobranej wyrażoną w PLN, numer konta bankowego Nadawcy i/lub adres, na który operator pocztowy doręczy kwotę pobrania. Wykonawca zobowiązany jest do sporządzenia dodatkowej książki nadawczej (zestawienia), która rozszerzona będzie o pozycję kwoty pobrania;
 - Nadawania paczek, pod warunkiem, że masa paczki jest nie większa niż 3000g (Poczta Polska S.A.) Wykonawca zobowiązany jest wypełnić w imieniu Zamawiającego list/kwit przewozowy lub inne potwierdzenie nadania. Wykonawca zobowiązany jest do sporządzenia dodatkowej książki nadawczej (zestawienia);
 - Bieżącego dostarczenia Zamawiającemu potwierdzonych przez operatora pocztowego stemplem dziennym Pocztywnych Książek Nadawczych Przesyłek Poleconych, pod warunkiem zwrócenia ich przez ww. operatora;
 - Bieżącego dostarczenia Zamawiającemu potwierdzonych przez operatora pocztowego stemplem dziennym Zestawień Dziennych Listów Zwykłych, Paczek i Przesyłek, pod warunkiem zwrócenia ich przez ww. operatora;
 - Monitorowania nie zwróconych przez operatora pocztowego Pocztywnych Książek Nadawczych Przesyłek Poleconych oraz Zestawień Dziennych Listów Zwykłych, Paczek i Przesyłek;
 - Bieżącego dostarczania Zamawiającemu zwrotów przesyłek nieodebranych przez adresatów korespondencji.

§ 3

Obowiązki Zamawiającego

- W ramach realizacji przez Wykonawcę usług opisanych szczegółowo w Umowie, Zamawiający zobowiązuje się do:
 - Zgromadzenia w dniu odbioru podlegającej wysłaniu korespondencji wychodzącej z danego okresu na 5 minut przed przybyciem kuriera, w miejscu (sekretariacie, dziale firmy, itp.) wskazanym przez Zamawiającego;
 - Znakowania przesyłek lub pierwszej z grupy jednym z następujących symboli (w przypadku braku symboli na danej partii listów, listy traktowane będą, jako listy Polecone Ekonomiczne):
 - LZ list zwykły ekonomiczny (nieregistrowany)
 - LZP list zwykły priorytetowy (nieregistrowany)
 - LP list polecony ekonomiczny
 - LPP list polecony priorytetowy
 - ZPO list polecony ekonomiczny z potw. odbioru
 - ZPOP list polecony priorytetowy z potw. odbioru
- Komputerowego lub czytelnego adresowania przesyłek, polegającego na nanoszeniu w górnym lewym rogu koperty nazwy Nadawcy, ulicy wraz z numerem, kodu pocztowego oraz miasta a w przypadku przesyłek zagranicznych dodatkowo kraju Nadawcy.
- Komputerowego lub czytelnego adresowania przesyłek, polegającego na nanoszeniu w dolnym prawym rogu koperty nazwy Adresata, ulicy wraz z numerem, kodu pocztowego oraz miasta a w przypadku przesyłek zagranicznych dodatkowo kraju Adresata.
- Pakowania korespondencji w taki sposób, aby możliwe było naniesienie na nią znaków pocztowych i innych elementów niezbędnych do jej prawidłowego nadania.

§ 4

Reklamacje

- Zamawiającemu przysługuje prawo do składania reklamacji pocztowych za pośrednictwem i przy pomocy Wykonawcy. Reklamacja pocztowa polega na realizacji formalności wymaganych przez operatora pocztowego w celu zgłoszenia niedoręczenia przesyłki rejestrowanej nie wcześniej niż po upływie 14 dni od daty nadania. Aby zrealizować usługę Zamawiający zobowiązany jest do przesłania informacji o braku doręczenia przesyłki drogą elektroniczną na adres: bok@backofficeoutsourcing.de z tematem: reklamacja. Wiadomość powinna zawierać dane dotyczące przesyłki tj.: datę nadania, nazwę i adres odbiorcy oraz potwierdzony stemplem dziennym przez operatora pocztowego dowód nadania reklamowanej przesyłki (skan Książki Nadawczej). Po otrzymaniu ww. informacji Wykonawca może:
 - potwierdzić przyjęcie reklamacji, co pociąga za sobą obowiązek przekazania przez Zamawiającego oryginału dowodu nadania

- przesyłki i po otrzymaniu tegoż oryginału złożyć w imieniu Zamawiającego reklamację u operatora pocztowego;
- Odmówić przyjęcia reklamacji ze względu na błędy formalne i/lub przepisy regulujące możliwość przyjęcia reklamacji u poszczególnych operatorów pocztowych.
 - Zamawiającemu przysługuje prawo do składania reklamacji w zakresie wykonania poszczególnych usług przez Wykonawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:
 - bok@backofficeoutsourcing.de – usługi;
 - ef@faktury.waw.pl – dokumenty księgowe;
 - bok@backofficeoutsourcing.de – raporty dzienne;
 - bok@backofficeoutsourcing.de – wydruki oraz dostęp do internetowego Centrum Obsługi Korespondencji.
 - Zamawiającemu przysługuje prawo do składania reklamacji w zakresie wykonania poszczególnych usług przez Operatora Poczтового bezpośrednio lub za pośrednictwem Wykonawcy na warunkach określonych w niniejszej Umowie i/lub przez poszczególnych operatorów wskazanych na ich stronach internetowych, tj.:
 - www.poczta-polska.pl – Poczta Polska S.A.;

§ 5

Ceny, normy i podatki

- Zamawiający ma prawo zmian zakresu godzin przybycia kuriera wskazanych w niniejszej Umowie lub na podstawie odrębnego porozumienia i wyłącznie na warunkach cenowych zawartych w Umowie lub indywidualnych uzgodnień, ustalonych drogą elektroniczną.
- W przypadku zamówień kuriera na życzenie, Zamawiający zobowiązuje się drogą elektroniczną na adres e-mail bok@backofficeoutsourcing.de wskazać godzinę przybycia kuriera.
- W przypadku niewskazania przez Zamawiającego godzin przybycia kuriera drogą elektroniczną na adres wskazany w Umowie, Wykonawca ma prawo do wybrania dowolnych godzin przybycia kuriera.
- Przybycie kuriera do siedziby Zamawiającego nie zwalnia Zamawiającego od opłat, chyba że Zamawiający skorzystał z możliwości odwołania odbioru.
- Zamawiający zobowiązany jest do regulowania opłat pocztowych za nadane przesyłki w trakcie trwania Umowy.
- Zamawiający zobowiązany jest do regulowania opłat pocztowych za zwroty przesyłek w trakcie trwania Umowy oraz po jej zakończeniu.
- Wybór wariantu regulowania opłat pocztowych wchodzi w życie z momentem zaakceptowania go drogą elektroniczną przez Wykonawcę.
- Do wyżej wymienionych kwot doliczany będzie podatek VAT w wysokości wskazanej przez ustawodawcę.
- Wysokość podatku VAT uzależniony jest od rodzaju świadczonych usług przez operatora pocztowego.
- Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen.
- Zmiana cen wymaga formy pisemnej.
- W przypadku zmiany cen Zamawiający ma prawo w terminie 7 dni od dnia otrzymania nowego cennika do rozwiązania niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
- Brak wypowiedzenia przez Zamawiającego Umowy ze skutkiem natychmiastowym, pociąga za sobą wprowadzenie nowego cennika od następnego okresu rozliczeniowego.

§ 6

Zasady wystawiania dokumentów księgowych

- Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT za zrealizowane usługi/towary oraz poniesione opłaty pocztowe bez podpisu Zamawiającego.
- Faktury VAT dostarczane będą Zamawiającemu za pośrednictwem wskazanego przez niego adresu(ów) e-mail w formie ustrukturyzowanej z naniesionym numerem Krajowego Systemu e-Faktur oraz numerem referencyjnym. Naniesienie ww. numerów jest uzależnione od faktu przystąpienia przez Wykonawcę do Krajowego Systemu e-Faktur.
- Wykonawca zobowiązuje się do przysyłania dokumentów księgowych w formie elektronicznej w dowolnym formacie, pod warunkiem zapewnienia ich autentyczności pochodzenia i integralności.
- Wykonawca zobowiązuje się również do przysyłania do Zamawiającego tylko tych Faktur VAT, które zostały wprowadzone do obiegu prawnego.
- Pisemne wycofanie przez Zamawiającego zgody na przysyłanie faktur drogą elektroniczną skutkować będzie tym, iż faktury będą drukowane i wysyłane przez Wykonawcę tradycyjną pocztą listem poleconym lub za pośrednictwem kuriera Wykonawcy, za dodatkową jednorazową opłatą w wysokości 500,00 PLN netto na podstawie wystawionej faktury VAT. Pozostałe dokumenty księgowe nadal będą przysyłane drogą elektroniczną na warunkach wskazanych w poprzednim punkcie niniejszego paragrafu.
- Faktury VAT za usługi będą wystawiane w cyklach miesięcznych. Okres rozliczeniowy przypada od 1-go do ostatniego dnia miesiąca.
- Faktury VAT będą również wystawiane po wykonaniu przez Wykonawcę usług lub zamówienia towarów na dodatkowe zlecenie Zamawiającego.
- Faktury VAT będą zawierały w swej treści wszelkie niezbędne informacje, kwalifikujące je do płatności przez Zamawiającego. Wykonawca zastrzega sobie również prawo do zamieszczania w nich odnośników/linków do dokumentów umieszczonych na bezpiecznych serwerach Wykonawcy lub firm z nim współpracujących.

§ 7

Postanowienia szczególne

- Zamawiający zobowiązuje się do terminowego uiszczania wszelkich należności.
- W przypadku braku zapłaty w określonych w Umowie i na fakturach terminach, Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki. Odsetki będą naliczane na bieżąco i dokumentowane załącznikami do faktur dostępnymi na każde żądanie Zamawiającego.

- Datę zapłaty ustala się za dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy.
- Brak zapłat za usługi i/lub opłaty pocztowe wskazane w Umowie po upływie 14 dni od określonych w fakturach VAT terminach płatności, skutkować będzie częściowym lub całościowym wstrzymaniem świadczenia usług przez Wykonawcę do momentu ich uregulowania przez Zamawiającego. Za wznowienie usług Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Wykonawcy kwoty 100,00 PLN netto doliczanej do miesięcznej faktury za zrealizowane usługi.
- Wszelkie poganienia do zapłaty (monity, wezwania) są obciążone dodatkowym kosztem w wysokości 20,00 PLN netto i doliczane do miesięcznej faktury za zrealizowane usługi.
- Ponad powyższe, Wykonawca ma prawo do naliczania opłat Zamawiającemu zgodnie z ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz. U. 2013 poz. 403 z późn. zm.).
- Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków Wykonawcy wskazanych w umowie i regulaminie, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości faktycznie poniesionej szkody. Sytuacja nie ma zastosowania w przypadku, gdy Zamawiający nie wywiązuje się ze swych warunków.
- Ponadto informację o nieuregulowanych zobowiązaniach, zgodnie z Ustawą o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych z dnia 9 kwietnia 2010 r. (Dz. U. Nr 81, poz. 530 z późn. zm.), będą przekazywane do Biura Informacji Gospodarczej.
- Wszelkie spory powstałe w związku z niniejszą Umową Strony zobowiązują się rozstrzygać w drodze wzajemnych uzgodnień i negocjacji.
- Sądem właściwym do rozstrzygania nierozwiązanych sporów wynikających z Umowy jest sąd powszechny, właściwy dla siedziby Wykonawcy lub sąd powszechny w Warszawie.
- Wszelkie zmiany zawartej pomiędzy Stronami umowy oraz regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 8

Poufność

- Wykonawca będzie korzystać z Informacji Zamawiającego tylko w zakresie niezbędnym do celów niniejszej Umowy; oraz
- Wykonawca ujawni Informację Zamawiającego tylko tym swoim pracownikom, którzy muszą uzyskać dostęp do tychże informacji do celów niniejszej Umowy, a Wykonawca zapewni, aby każdy pracownik (łącznie z agentami, doradcami i pracownikami zewnętrznymi), który uzyskał dostęp do Informacji Zamawiającego był zobowiązany restrykcjami przynajmniej w takim stopniu, w jakim wynikają one z niniejszej Umowy; oraz
- Wykonawca nie ujawni i upewni się, że jego pracownicy nie ujawniają Informacji Zamawiającego jakimkolwiek stronom trzecim poza sytuacjami, w których Wykonawca może lub uzyska zgodę na ich ujawnienie, na podstawie uprzedniej pisemnej zgody na konkretne ujawnienie informacji, wydanej przez Zamawiającego.
- Wykonawca zobowiązuje się naprawić wszelkie szkody poniesione przez Zamawiającego w związku lub w wyniku naruszenia, ujawnienia lub wykorzystania informacji Zamawiającego przez pracowników, doradców lub agentów Wykonawcy.
- Nadto Wykonawca zobowiązuje się w sposób należyty zabezpieczyć przed wykorzystaniem przez osoby trzecie lub udostępnieniem osobom trzecim wszelkiego rodzaju danych i dokumentów otrzymanych lub sporządzonych w związku z wykonywaną Umową, w tym również danych i dokumentów utworzonych za pomocą elektronicznych nośników informacji lub innych środków technicznych, zawierających informacje poufne.
- Powyższe zasady nie dotyczą zachowania poufności przez operatorów pocztowych, tj. Poczta Polska S.A.
- Zamawiający będzie korzystać z informacji Wykonawcy tylko w zakresie niezbędnym do celów niniejszej Umowy; oraz
- Zamawiający ujawni Informację Wykonawcy tylko tym swoim pracownikom, którzy muszą uzyskać dostęp do tychże informacji do celów niniejszej Umowy, a Zamawiający zapewni, aby każdy pracownik (łącznie z agentami, doradcami i pracownikami zewnętrznymi), który uzyskał dostęp do Informacji Wykonawcy był zobowiązany restrykcjami przynajmniej w takim stopniu, w jakim wynikają one z niniejszej Umowy; oraz
- Zamawiający nie ujawni i upewni się, że jego pracownicy nie ujawniają Informacji Wykonawcy jakimkolwiek stronom trzecim poza sytuacjami, w których Zamawiający może lub uzyska zgodę na ich ujawnienie, na podstawie uprzedniej pisemnej zgody na konkretne ujawnienie informacji, wydanej przez Wykonawcę.
- Zamawiający zobowiązuje się naprawić wszelkie szkody poniesione przez Wykonawcę w związku lub w wyniku naruszenia, ujawnienia lub wykorzystania informacji Wykonawcy przez pracowników, doradców lub agentów Zamawiającego.
- Nadto Zamawiający zobowiązuje się w sposób należyty zabezpieczyć przed wykorzystaniem przez osoby trzecie lub udostępnieniem osobom trzecim wszelkiego rodzaju danych i dokumentów otrzymanych lub sporządzonych w związku z wykonywaną Umową, w tym również danych i dokumentów utworzonych za pomocą elektronicznych nośników informacji lub innych środków technicznych, zawierających informacje poufne.