

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN (CGC)**  
**para todas las empresas del grupo BackOffice Outsourcing Sp. z o. o.**  
**con sede en Varsovia (04-036), Al. Stanów Zjednoczonych 72/12**

Las Condiciones Generales de Contratación (CGC) se aplican a todas nuestras relaciones comerciales con los clientes.

Por la presente nos oponemos expresamente a cualquier condición contraria del cliente relativa a compras y entregas, a menos que las reconozcamos expresamente en un caso individual.

Las Condiciones Generales de Contratación son reconocidas por el cliente al realizar el pedido y se aplicarán durante toda la relación comercial.

Ya no se hace referencia a las CGC al aceptar pedidos individuales.

También se aplican a transacciones futuras. Los clientes son tanto personas jurídicas como físicas.

#### **§ 1 Órdenes**

Los pedidos de cualquier tipo deben permitir identificar claramente su objeto. Los acuerdos verbales y las modificaciones de pedidos sólo serán válidos previa confirmación por escrito por nuestra parte. No seremos responsables de retrasos o defectos en la ejecución causados por datos incorrectos, incompletos, incomprensibles o ilegibles del cliente. Tenemos derecho a desistir de un pedido tras la confirmación incondicional del mismo si, además, la información recibida del cliente no es satisfactoria.

#### **§ 2 Aplicación por terceros**

Nos reservamos el derecho de recurrir a terceros para llevar a cabo todos los asuntos en la medida en que, a nuestra discreción, esto resulte conveniente y sensato. Sólo somos responsables de la cuidadosa selección de terceros.

#### **§ 3 Licitaciones y precios**

Todos los presupuestos y precios son sin compromiso. Pueden adaptarse a las circunstancias reales y modificarse sin previo aviso. Si no se ha acordado otra moneda, los precios son en PLN. Todos los precios especificados en nuestras ofertas son precios netos. No se conceden condiciones de pago, descuentos u otras deducciones, a menos que se acuerde expresamente. Los servicios especiales requieren un recargo o se facturan en función del esfuerzo. acordado lo contrario.

#### **§ 4 Servicios**

Los servicios indicados en el pedido y aceptados por nosotros se prestarán de conformidad con el contrato y las presentes condiciones. No estamos obligados a prestar servicios que excedan el pedido. En caso de anulación de un pedido, tenemos derecho a facturar al cliente una tasa de anulación y tasas por pérdidas de hasta el cien por cien de la tarifa acordada.

#### **§ 5 Plazos de entrega y entregas parciales**

Los plazos de entrega se indican según nuestro leal saber y entender y son exclusivamente previsibles. No representan una garantía vinculante. El cliente está obligado a aceptar las entregas parciales en las condiciones acordadas.

#### **§ 6 Perturbaciones, fuerza mayor, cierre y reducción de las instalaciones, fallos de la red y de los servidores, virus**

No seremos responsables de los daños causados por interrupciones de nuestra actividad, en particular por causas de fuerza mayor, por ejemplo fenómenos naturales, huelgas, interrupciones de la comunicación, retrasos relacionados con la comunicación, fallos de la red y del servidor, errores de comunicación y transmisión, que no estén representados por nosotros. En tales casos, tendremos derecho a rescindir el contrato total o parcialmente. Lo mismo se aplicará si, por alguna razón importante, la empresa, en particular el servicio en línea, debe cerrarse o restringirse, total o parcialmente, en días concretos o a una hora determinada.

No nos hacemos responsables de los daños causados por virus, troyanos, marcadores automáticos, SPAM o datos similares. Nuestras instalaciones de procesamiento electrónico de datos (red, estaciones de trabajo, programas, archivos, etc.) se comprueban periódicamente para detectar tales virus y datos. Si los archivos se envían por transmisión de datos (módem), correo electrónico o cualquier otra forma de transmisión, el cliente es responsable de la comprobación final de los datos y archivos de texto transmitidos en busca de virus. No reconocemos ninguna reclamación de indemnización por daños y perjuicios. La transmisión electrónica se realiza por cuenta y riesgo del cliente. No nos hacemos responsables de los datos dañados, incompletos o perdidos debido a la transmisión electrónica.

#### **§ 7 Adopción**

La aceptación del servicio o de la entrega, incluidas las entregas parciales, es una obligación fundamental del cliente. Si el cliente descuida o rechaza la aceptación, será responsable de cualquier daño resultante sin más aviso previo.

#### **§ 8 Denuncias**

Las reclamaciones en el tráfico comercial sólo se aceptarán si se presentan en caso de defectos evidentes inmediatamente después de la entrega del servicio, en caso de defectos visibles inmediatamente después de la inspección del servicio, en caso de defectos ocultos tan

pronto como se descubran, por escrito con una descripción respaldada por pruebas. Incluso en el ámbito no comercial, las reclamaciones deben presentarse por escrito con una indicación precisa de los defectos. Tanto en el ámbito comercial como en el no comercial, quedan excluidas las reclamaciones por defectos evidentes transcurridas dos semanas desde la prestación del servicio, en el caso de defectos visibles transcurridas cuatro semanas desde la prestación del servicio y, en todos los demás casos, transcurridas cuatro semanas desde la prestación del servicio.

descubrimiento de vicios ocultos por parte del cliente. En caso de reclamación justificada en debida forma, tenemos derecho -a nuestra discreción- a modificar el servicio dos veces o a realizar un nuevo servicio. El cliente sigue estando obligado a aceptar el servicio prestado y a pagar.

#### **§ 9 Retraso en la entrega, imposibilidad, retirada e indemnización**

El cliente tendrá derecho a rescindir el contrato o a encargarse él mismo de la prestación en caso de retraso en el cumplimiento, reparación e imposibilidad justificada, así como por otros motivos, sólo si se ha excedido considerablemente el plazo y se ha fijado un plazo adicional adecuado. En el curso de las transacciones comerciales, seremos responsables de la demora en la entrega, el incumplimiento y las reclamaciones por daños y perjuicios, independientemente de la base legal, con la excepción de la negligencia intencionada y grave a este respecto, así como de los asistentes comerciales y, en el caso de un caso más leve, de la negligencia sólo si se han incumplido obligaciones contractuales esenciales, y no de los daños consecuenciales, otros daños indirectos e ingresos no devengados. Además, la responsabilidad en el comercio y no comercio en caso de negligencia leve se limita al doble del valor de la factura de la entrega o servicio defectuoso y a un máximo de veinte mil euros, y en el comercio, en caso de negligencia intencionada o grave al triple del valor de la factura de la entrega o servicio defectuoso y a un máximo de treinta mil euros. La obligación de indemnización aquí mencionada se limita siempre a los daños directos típicos previsibles a la celebración del contrato. Los límites de responsabilidad se reducen a un tercio si el cliente se ha asegurado. El cliente está obligado a cooperar ampliamente. Se compromete a comprobar la ausencia de defectos y la utilidad en una situación concreta de cada servicio prestado por nosotros antes de utilizarlo de cualquier otro modo. No nos hacemos responsables de daños consecuentes, como una impresión defectuosa, si el cliente no ha cumplido con su deber de cooperación suficientemente y a tiempo.

#### **§ 10 Asignación**

La cesión de derechos contractuales por parte del cliente requiere nuestro consentimiento por escrito.

#### **§ 11 Condiciones de pago**

Salvo acuerdo en contrario, en las relaciones comerciales con nuestros clientes exigimos el pago en un plazo de 7 días a partir de la fecha de la factura, excluidos descuentos, retenciones y deducciones. La obligación de pago recae siempre en la parte responsable del mismo. Si el cliente es insolvente, no está dispuesto a pagar o existen dudas razonables sobre su capacidad o voluntad de pago, las facturas podrán considerarse inmediatamente vencidas. En este caso, tendremos derecho a expedir el servicio o la mercancía contra pago u, opcionalmente, a rescindir el contrato. Las facturas por trabajos contratados son pagaderas a su recepción en efectivo neto. Salvo pacto en contrario, tendremos derecho a exigir el pago anticipado en efectivo de los importes reales o estimados de las facturas.

Los pagos efectuados son irrevocables. Si se han acordado pagos parciales, el importe restante será exigible en su totalidad si el cliente se retrasa en al menos dos pagos consecutivos, ya sea total o parcialmente. Las disposiciones del cliente por el abono de pagos no son vinculantes para nosotros. Nos reservamos el derecho a compensar pagos a nuestra discreción con cuentas pendientes de cobro e intereses. En caso de demora en el pago, tendremos derecho, tras un periodo de gracia adecuado, a rescindir el contrato o a reclamar daños y perjuicios por incumplimiento. Además, tendremos derecho, previa notificación, a ejercer el derecho a retener todas las entregas pendientes o a exigir el pago por adelantado. El cliente que incurra en mora estará obligado a entregarnos la mercancía aún sujeta a reserva de dominio si así se le solicita. Asimismo, tendremos derecho a exigir el pago inmediato de todas las facturas aún pendientes pero no vencidas, incluidos los importes aplazados. En caso de demora en el pago o en caso de aplazamiento, tendremos derecho a cobrar intereses por los días de demora al tipo de interés estándar para préstamos bancarios. Si se sobrepasa por primera vez la fecha de vencimiento especificada en la factura, el cliente declara en el curso de los negocios su disposición a aceptar los intereses resultantes por el importe del tipo de interés estándar para préstamos bancarios.

Para los pedidos que se realizan directamente a través de nuestro sitio web, así como para otros pedidos, exigimos un pago por adelantado en la empresa, por un importe equivalente al importe previsto de la factura. Para ello, el cliente facilita sus datos al emitir el pedido.

#### **§ 12 Reserva de propiedad**

Hasta el pago íntegro de todos los créditos existentes, el servicio prestado seguirá siendo de nuestra propiedad junto con todos los derechos asociados. Si el servicio reservado se agrupa con otros

artículos o servicios de terceros o se procesa a partir de ellos, adquiriremos la copropiedad del nuevo artículo o servicio en proporción al valor de los bienes o servicios reservados con respecto a los demás artículos o servicios.

Nos reservamos todos los derechos a la posible prestación de determinados servicios adicionales. Los derechos de uso se conceden por tiempo indefinido y solo podrán rescindirse por causa justificada. Para la utilización y modificación de nuestros servicios por un tercero, deberá obtenerse previamente nuestro consentimiento.

#### **§ 13 Derechos de terceros**

El cliente garantiza que ningún derecho de terceros sobre la información, los documentos y otros objetos que nos ha facilitado se opone al desarrollo, la utilización, la reproducción y/o la publicación del desarrollo. El cliente nos exime a nosotros y a nuestros subcontratistas de cualquier responsabilidad por reclamaciones de terceros que consista en el uso, desarrollo, utilización o reproducción de esta información, documentos y otros objetos o su procesamiento.

#### **§ 14 Confidencialidad**

Nos comprometemos a garantizar que la información que nos facilite el cliente en el marco de nuestra cooperación y que esté marcada como confidencial siga siendo confidencial y a utilizar los medios adecuados para evitar que un tercero no autorizado conozca y/o haga uso de dicha información o documentos. La obligación de secreto finaliza cuando la información confidencial se ha hecho pública y, por tanto, ha pasado a ser de dominio público o cuando ya era conocida por nosotros. Por principio, no transmitiremos información confidencial del cliente a un tercero no autorizado; no obstante, dicho tercero podrá ser contratado para prestar servicios, siempre que se haya obligado a mantener la confidencialidad. La protección de la confidencialidad finaliza tres años después de que la información o los documentos nos hayan sido transmitidos.

En caso de transmisión electrónica de datos entre el cliente y nosotros, en una forma distinta a la propuesta por nosotros, no garantizamos la confidencialidad absoluta debido a la posibilidad de interferencia externa. En caso de transmisión electrónica de textos y documentos entre el cliente y nosotros, no garantizamos la confidencialidad absoluta debido a la posibilidad de interferencia externa. En caso de que deban respetarse obligaciones de confidencialidad más estrictas en el tratamiento de determinados documentos, el cliente se compromete a facilitarnos una declaración escrita precisa a tal efecto al realizar el pedido y, en caso necesario, a poner a nuestra disposición los programas, códigos y contraseñas que deban utilizarse.

#### **§ 15 Derecho a utilizar la marca**

El cliente nos concede el derecho de uso simple y no exclusivo para la utilización en todo el mundo de su marca denominativa, figurativa y mixta (en lo sucesivo, "la marca") y para su reproducción en el marco de la publicidad de la cooperación. Nos comprometemos a utilizar y reproducir la marca únicamente como referencia a nuestra clientela habitual. Reconocemos los derechos del cliente sobre la marca y nos comprometemos a no infringir estos derechos. Podemos solicitar la marca en formato electrónico (es decir, versiones impresas y en pantalla) en cualquier momento. Sólo estamos autorizados a utilizar la marca en la forma y colores especificados por el cliente.

#### **§ 16 Prohibición de solicitar empleados**

Nuestros empleados fijos o autónomos, en un plazo de hasta veinticuatro meses a partir de la finalización del último encargo del cliente, no podrán ser directa o indirectamente empleados o encargados de encargos - sin nuestra autorización. Tampoco podrán presentársenos verbalmente, por escrito o de cualquier otro modo con dicha acción.

#### **§ 17 Protección de datos**

Por la presente, el cliente acepta que sus datos se guarden en el sentido de la protección de datos.

#### **§ 18 Derecho aplicable**

En todas las relaciones comerciales entre el cliente y nosotros, se aplica la legislación de la República de Polonia, con la excepción de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG).

#### **§ 19 Lugar de ejecución y jurisdicción**

El lugar de cumplimiento es la República de Polonia. La jurisdicción exclusiva del tribunal es la ciudad del domicilio social de la empresa, es decir, Varsovia, Polonia.

#### **§ 20 Eficacia**

En caso de que una o varias disposiciones de las presentes CGC fueran inválidas al principio o posteriormente, la validez de las disposiciones restantes no se verá afectada. La disposición que más se aproxime a la finalidad jurídica o económica se aplicará entonces según lo acordado.

#### **§ 21 Modificaciones de las CGC**

Estas condiciones generales pueden estar sujetas a cambios a corto plazo. Póngase en contacto con nosotros si desea conocer la versión actual de las condiciones generales.