

REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA por BackOffice Outsourcing Sp. z o.o. con domicilio social en Varsovia (04-036) en Al. Stanów Zjednoczonych 72/12

§ 1

Cancelación de la recogida del correo en el domicilio social del Cliente

- La cancelación de la recogida del correo en el domicilio social del Cliente o en el lugar indicado por el Cliente se produce en días laborables, excepto festivos, únicamente por medios electrónicos:
 - hasta las 16:00 horas del día anterior a la recogida (para recogidas entre las 10:00-12:00 horas),
 - hasta las 16:00 horas del día anterior a la recogida o hasta las 10:00 horas del día de recogida (para recogidas entre las 12:01-14:00 horas),
 - hasta las 16:00 horas del día anterior a la recogida o hasta las 12:00 horas del día de recogida (para recogidas entre las 14:01-16:00 horas),
 - hasta las 16:00 horas del día anterior a la recogida o hasta las 12:00 horas del día de recogida (para recogidas entre las 16:01-18:00 horas).
- Dirección de correo electrónico principal y única para la cancelación de recogidas: bok@backofficeoutsourcing.de.

§ 2

Obligaciones del contratista

- Como parte de la prestación de servicios de gestión de correspondencia, el Contratista está obligado a:
 - Enviar cartas cuando el peso de una carta no supere los 2000 g. En el caso de un paquete que supere el peso permitido, será enviado por el Contratista como paquete postal económico o prioritario, según el tipo de envío indicado por el Mandante para la carta enviada;
 - Enviar envíos contra reembolso, donde el Mandante adicionalmente marca el sobre con el valor del monto cobrado expresado en PLN, el número de cuenta bancaria del Remitente y/o la dirección a la que el operador postal entregará el monto del reembolso. El Contratista está obligado a preparar un libro de envío (lista) adicional, que se ampliará por el ítem del monto cobrado;
 - Enviar paquetes, siempre que el peso del paquete no supere los 30000 g (Poczta Polska S.A.) El Contratista está obligado a completar un conocimiento de embarque/carta de porte u otra confirmación de envío en nombre del Mandante. El Contratista está obligado a preparar un libro de envío (lista) adicional;
 - Proporcionar al Mandante al corriente los Libros Postales de Envíos Certificados confirmados por el operador postal con un sello diario, siempre que sean devueltos por dicho operador;
 - Proporcionar al Mandante al corriente Listas Diarias de Cartas Ordinarias, Paquetes y Envíos confirmados por el operador postal con un sello diario, siempre que sean devueltos por dicho operador;
 - Vigilar Libros Postales de Envíos Certificados y Listas Diarias de Cartas Ordinarias, Paquetes y Envíos no devueltos por el operador postal;
 - Proporcionar al Mandante al corriente las devoluciones de encomiendas no recogidas por los destinatarios de la correspondencia.

§ 3

Obligaciones del Mandante

- Como parte de la ejecución por parte del Contratista de los servicios descritos en detalle en el Contrato, el Mandante se compromete a:
 - Reunir, el día de la recogida, la correspondencia a ser enviada 5 minutos antes de la llegada del mensajero, en el lugar (secretaría, departamento de la empresa, etc.) indicado por el Mandante;
 - Marcar los paquetes o el primero del grupo con uno de los siguientes símbolos (si no hay símbolos en un determinado lote de cartas, las cartas se tratarán como cartas certificadas económicas):

LZ	carta ordinaria económica (no registrada)
LZP	carta ordinaria prioritaria (no registrada)
LP	carta certificada económica
LPP	carta certificada prioritaria
ZPO	carta certificada económica con acuse de recibo
ZPOP	carta certificada prioritaria con acuse de recibo
 - Facilitar la dirección informatizada o legible de los envíos, consistente en consignar el nombre del Remitente, número de calle, código postal y ciudad en el ángulo superior izquierdo del sobre, y el país del Remitente en el caso de envíos al exterior.
 - Facilitar la dirección informatizada o legible de los envíos, consistente en consignar el nombre del Destinatario, número de calle, código postal y ciudad en el ángulo inferior derecho del sobre, y el país del Destinatario en el caso de envíos al exterior.
 - Embarcar la correspondencia de forma que sea posible aplicar sellos postales y demás elementos necesarios para su correcto envío.

§ 4

Quejas

- El Mandante tiene derecho a presentar reclamaciones postales a través y con la ayuda del Contratista. Una queja postal consiste en completar los trámites requeridos por el operador postal para informar la falta de entrega de un paquete certificado no antes de 14 días desde la fecha de envío. Para la prestación del servicio, el Mandante está obligado a enviar información sobre la falta de entrega por correo electrónico a la siguiente dirección: bok@backofficeoutsourcing.de con asunto: queja. El mensaje debe contener datos sobre el envío, es decir: fecha de envío, nombre y dirección del destinatario, y un comprobante de envío del paquete objeto de reclamación confirmado con un sello diario por el operador postal (escaneo del Libro de Envío). Después de recibir la información antes mencionada, el Contratista podrá:

- confirmar la aceptación de la reclamación, lo que implica la obligación del Mandante de proporcionar el comprobante original del envío postal del paquete y, después de recibir el original, presentar una queja ante el operador postal en nombre del Mandante;
 - negarse a aceptar la reclamación debido a errores formales y/o normas que rigen la posibilidad de aceptar una reclamación de operadores postales individuales.
- El Mandante tiene derecho a presentar quejas sobre la ejecución de los servicios individuales por parte del Contratista por correo electrónico a la siguiente dirección:
 - bok@backofficeoutsourcing.de – servicios;
 - e@fakury.waw.pl – documentos de contabilidad;
 - bok@backofficeoutsourcing.de – informes diarios;
 - bok@backofficeoutsourcing.de – impresos y acceso al Centro de Servicio de Correspondencia en línea.
 - El Mandante tiene derecho a presentar quejas sobre la prestación de servicios individuales por parte del Operador Postal directamente o a través del Contratista en las condiciones establecidas en este Contrato y/o a través de operadores individuales indicados en sus sitios web, es decir:
 - www.poczta-polska.pl – Poczta Polska S.A.;

§ 5

Precios, normas e impuestos

- El Mandante tiene derecho a cambiar el intervalo de tiempo de llegada del mensajero indicado en este Contrato o sobre la base de un acuerdo por separado y solo en los términos de precios contenidos en el Contrato o arreglos individuales, acordados electrónicamente.
- En el caso de pedidos de mensajería a petición, el Mandante se compromete a indicar la hora de llegada del mensajero por correo electrónico a la dirección bok@backofficeoutsourcing.de.
- Si el Mandante no indica el horario de llegada del mensajero por correo electrónico a la dirección indicada en el Contrato, el Contratista tiene derecho a elegir cualquier horario de llegada del mensajero.
- La llegada del mensajero al domicilio social del Mandante no libera al Mandante de los gastos, a menos que el Mandante haya hecho uso de la posibilidad de cancelar la recogida.
- El Mandante está obligado a cubrir gastos postales por sus envíos durante la vigencia del Contrato.
- El Mandante está obligado a pagar los gastos de envío de los paquetes devueltos durante la vigencia del Contrato y después de su finalización.
- La elección de la opción de pago de tasas postales entra en vigor en el momento de su aceptación electrónica por parte del Contratista.
- A los importes anteriores se les añadirá el IVA en la cuantía que señale el legislador.
- El importe del IVA depende del tipo de servicios prestados por el operador postal.
- El Contratista se reserva el derecho de modificar los precios.
- Los cambios de precio deben hacerse por escrito.
- En el caso de un cambio en los precios, el Mandante tiene derecho a rescindir este Contrato con efecto inmediato dentro de los 7 días a partir de la fecha de recepción de la nueva lista de precios.
- La falta de rescisión del Contrato por parte del Mandante con efecto inmediato implica la introducción de una nueva lista de precios a partir del siguiente período de facturación.

§ 6

Reglas para la emisión de documentos contables

- El Mandante autoriza al Contratista a emitir facturas con IVA por los servicios/bienes prestados y gastos postales incurridos sin la firma del Mandante.
- Las facturas con IVA se entregarán al Mandante a través de la(s) dirección(es) de correo electrónico indicadas por éste de forma estructurada con el número del Sistema Nacional de Factura Electrónica y el número de referencia. La aplicación de los números antes mencionados depende de la adhesión del Contratista al Sistema Nacional de Factura Electrónica.
- El Contratista se compromete a enviar los documentos contables en forma electrónica en cualquier formato, siempre que se asegure su autenticidad de origen e integridad.
- El Contratista también se obliga a enviar al Mandante únicamente aquellas facturas con IVA que hayan sido introducidas en circulación legal.
- Retirada por escrito por parte del Mandante del consentimiento para el envío de facturas por vía electrónica resultará en el hecho de que las facturas serán impresas y enviadas por el Contratista por correo tradicional como carta certificada o a través del servicio de mensajería del Contratista, por una tarifa única adicional de PLN 500,00 netos en base a la factura con IVA emitida. Los demás documentos contables seguirán siendo enviados por vía electrónica en las condiciones establecidas en el punto anterior de este párrafo.
- Las facturas con IVA por los servicios se emitirán mensualmente. El período de facturación va del 1 al último día del mes.
- Las facturas con IVA también se emitirán después de que el Contratista haya prestado servicios o pedido bienes a solicitud adicional del Mandante.
- Las facturas con IVA contendrán toda la información necesaria que las califique para el pago por parte del Mandante. El Contratista también se reserva el derecho de incluir en ellas referencias/enlaces a documentos colocados en servidores seguros del Contratista o empresas que cooperan con él.

§ 7

Disposiciones especiales

- El Mandante se compromete a pagar todos los importes debidos a tiempo.
- En caso de impago dentro de los plazos especificados en el Contrato y en las facturas, el Mandante se obliga a pagar los intereses legales por cada día de retraso. Los intereses se calcularán al corriente y se

- documentarán con anexos a las facturas disponibles a cada solicitud del Mandante.
- La fecha de pago será la fecha de abono en la cuenta bancaria del Contratista.
- La falta de pago por los servicios y/o tarifas postales indicadas en el Contrato, transcurridos 14 días desde las fechas de pago indicadas en las facturas con IVA, resultará en una suspensión parcial o total de la prestación de los servicios por parte del Contratista hasta que se liquiden por el Mandante. Por la reanudación de los servicios, el Mandante está obligado a pagar al Contratista la cantidad de 100,00 PLN netos, agregados a la factura mensual por los servicios prestados.
- Todos los recordatorios de pago (recordatorios, llamadas) están sujetos a un costo adicional de 20,00 PLN netos y se agregan a la factura mensual por los servicios prestados.
- Además de lo anterior, el Contratista tiene derecho a cobrar pagos al Mandante de conformidad con la Ley del 8 de marzo de 2013 sobre la lucha contra los retrasos excesivos en las transacciones comerciales (B. O. de 2013, ítem 403, en su forma enmendada).
- En caso de incumplimiento o ejecución indebida de las obligaciones del Contratista especificadas en el contrato y el reglamento, el Contratista está obligado a pagar al Mandante una sanción contractual por el monto del daño realmente sufrido. La situación no se aplica en caso de que el Mandante no cumpla con sus condiciones.
- Además, la información sobre los pasivos pendientes, de conformidad con la Ley de Divulgación de Información Económica e Intercambio de Datos Económicos del 9 de abril de 2010 (B. O. No. 81, ítem 530, según enmendada), será enviada a las Oficinas de Información Económica.
- Las Partes se comprometen a resolver cualquier disputa que surja en relación con este Contrato mediante acuerdos mutuos y negociaciones.
- El tribunal competente para resolver las disputas no resueltas derivadas del Contrato es un tribunal común competente para la sede del Contratista o un tribunal común en Varsovia.
- Cualquier modificación del contrato celebrado entre las Partes y del reglamento deberá hacerse por escrito bajo pena de nulidad.

§ 8

Confidencialidad

- El Contratista utilizará la Información del Mandante sólo en la medida necesaria para los fines de este Contrato; y
- El Contratista divulgará la Información del Mandante sólo a aquellos de sus empleados que necesiten acceder a dicha información para los fines de este Contrato, y el Contratista se asegurará de que cualquier empleado (incluidos los agentes, asesores y empleados externos) que obtenga acceso a la Información del Mandante esté sujeto a restricciones al menos en la medida en que resulten de este Contrato; y
- El Contratista no divulgará la Información del Mandante a ningún tercero, y se asegurará de que sus empleados no lo hagan, excepto cuando el Contratista pueda o se le permita divulgarla sobre la base del consentimiento previo por escrito para una divulgación específica de información, emitido por el Mandante.
- El Contratista se obliga a reparar cualquier daño sufrido por el Mandante en relación con o como resultado de la violación, divulgación o uso de la información del Mandante por empleados, asesores o agentes del Contratista.
- Además, el Contratista se compromete a proteger debidamente contra el uso por parte de terceros o la puesta a disposición de terceros de cualquier tipo de datos y documentos recibidos o elaborados en relación con la ejecución del Contrato, incluidos los datos y documentos registrados utilizando soportes de datos electrónicos u otros medios técnicos que contengan información confidencial.
- Las reglas anteriores no se aplican al mantenimiento de la confidencialidad por parte de los operadores postales, es decir, Poczta Polska S.A.
- El Mandante utilizará la información del Contratista sólo en la medida necesaria para los fines de este Contrato; y
- El Mandante divulgará la Información del Contratista sólo a aquellos de sus empleados que necesiten acceder a dicha información para los fines de este Contrato, y el Mandante se asegurará de que cualquier empleado (incluidos los agentes, asesores y empleados externos) que obtenga acceso a la Información del Contratista esté sujeto a restricciones al menos en la medida en que resulten de este Contrato; y
- El Mandante no divulgará la Información del Contratista a ningún tercero, y se asegurará de que sus empleados no lo hagan, excepto cuando el Mandante pueda o se le permita divulgarla sobre la base del consentimiento previo por escrito para una divulgación específica de información, emitido por el Contratista.
- El Mandante se obliga a reparar cualquier daño sufrido por el Contratista en relación con o como resultado de la violación, divulgación o uso de la información del Contratista por empleados, asesores o agentes del Mandante.
- Además, el Mandante se compromete a proteger debidamente contra el uso por parte de terceros o la puesta a disposición de terceros de cualquier tipo de datos y documentos recibidos o elaborados en relación con la ejecución del Contrato, incluidos los datos y documentos registrados utilizando soportes de datos electrónicos u otros medios técnicos que contengan información confidencial.