Regulamin świadczenia usługi OneRMA w modelu Software as a Service

Wersja: 1.0 **Data wejścia w życie:** 2026-04-12

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Usługodawcę drogą elektroniczną, za pośrednictwem serwisu internetowego https://onerma.com/, Usługi OneRMA w modelu SaaS, umożliwiającej dostęp do funkcjonalności Oprogramowania OneRMA za pośrednictwem przeglądarek internetowych, w tym warunki techniczne świadczenia przedmiotowej usługi.
2. Serwis internetowy pod adresem https://onerma.com/ prowadzony jest przez **ProBPM sp. z o.o.**, ul. Biskupińska 58B/6B, 60-463 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000507954, o numerze NIP: 7811895276 i numerze REGON: 302707697.
3. Składając zamówienie na oferowaną przez Usługodawcę Usługę OneRMA, Usługobiorca potwierdza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu, akceptuje zawarte w nim postanowienia oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania. Brak akceptacji Regulaminu uniemożliwia złożenie zamówienia i korzystanie z Usługi OneRMA.
4. Integralną częścią niniejszego Regulaminu są:
   - **Polityka Prywatności** (dostępna pod adresem https://onerma.com/pl/legal/polityka-prywatnosci),
   - **Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych** (Załącznik nr 1),
   - **Cennik** (dostępny pod adresem https://onerma.com/pl/cennik).

II. DEFINICJE

1. **Usługodawca** – ProBPM sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Biskupińska 58B/6B, 60-463 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000507954, o numerze NIP: 7811895276, i numerze REGON: 302707697.

2. **Usługobiorca** – przedsiębiorca w rozumieniu art. 431 Kodeksu cywilnego (osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej prowadząca działalność gospodarczą), na rzecz którego Usługodawca świadczy Usługę OneRMA.
3. **Usługa OneRMA** – świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy usługa dostępu do funkcjonalności Oprogramowania OneRMA.
4. **Klient Usługobiorcy** – osoba fizyczna lub prawna, która złożyła zgłoszenie reklamacyjne, zwrot lub wymianę produktu za pośrednictwem Usługi OneRMA; Usługodawca nie świadczy usług bezpośrednio na rzecz Klientów Usługobiorcy.
5. **Oprogramowanie OneRMA** – oprogramowanie komputerowe stanowiące utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, oferowane przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu Internetowego w modelu SaaS, służące do zarządzania procesem obsługi reklamacji, zwrotów i wymian towarów.
6. **Serwis Internetowy** – witryna internetowa Usługodawcy działająca pod adresem https://onerma.com/, umożliwiająca Usługobiorcy dostęp do Usługi OneRMA w modelu SaaS.
7. **Formularz Rejestracji** – formularz zamieszczony w Serwisie Internetowym umożliwiający rejestrację Usługobiorcy w Serwisie Internetowym, za pośrednictwem którego Usługobiorca może uzyskać dostęp do Usługi OneRMA.
8. **Konto** – wyodrębniona część Serwisu Internetowego, w której znajdują się zapisane dane Usługobiorcy (podane przez Usługobiorcę w Formularzu Rejestracji), do których Usługobiorca uzyskuje dostęp po zalogowaniu się przy użyciu adresu e-mail i hasła.
9. **Opłata Abonamentowa** – opłata uiszczana przez Usługobiorcę z tytułu czasowego korzystania z Usługi OneRMA, zgodnie ze stawkami określonymi w Cenniku.
10. **Okres Abonamentowy** – okres czasu, na który została wykupiona Usługa OneRMA (30 dni lub 365 dni).
11. **Cennik** – dokument udostępniony w Serwisie Internetowym określający wysokość aktualnych opłat za korzystanie z Usługi OneRMA.
12. **KSeF** – Krajowy System e-Faktur prowadzony przez Ministerstwo Finansów Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
13. **Faktura Ustrukturyzowana** – faktura wystawiona przy użyciu KSeF zgodnie z wymogami ustawy o VAT, o której mowa w art. 106na ust. 1 tej ustawy.
14. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

15. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia drogą elektroniczną Usługi OneRMA.

III. RODZAJ I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie Usługodawca świadczy, za pośrednictwem Serwisu Internetowego, na rzecz Usługobiorcy usługę w postaci umożliwienia Usługobiorcy czasowego korzystania z funkcjonalności Oprogramowania OneRMA w modelu SaaS.
2. Oprogramowanie OneRMA służy Usługobiorcy do elektronicznej obsługi reklamacji, zwrotów i wymian produktów zgłaszanych przez jego Klientów, w tym w szczególności do:
   - prowadzenia rejestru zgłoszeń reklamacyjnych, zwrotów i wymian;
   - zarządzania cyklem życia zgłoszenia (od przyjęcia do rozstrzygnięcia);
   - generowania dokumentacji (potwierdzeń przyjęcia, decyzji) w formacie PDF;
   - przesyłania powiadomień e-mail do Klientów Usługobiorcy;
   - udostępniania publicznych formularzy, za pośrednictwem których Klienci Usługobiorcy mogą składać zgłoszenia;
   - prowadzenia statystyk i raportowania.
3. W celu uzyskania dostępu do Usługi OneRMA, Usługobiorca wypełnia zamieszczony w Serwisie Internetowym Formularz Rejestracji i zakłada Konto, które jest prowadzone przez Usługodawcę.

IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Usługa w postaci prowadzenia Konta w Serwisie Internetowym jest realizowana przez Usługodawcę od momentu założenia Konta przez Usługobiorcę do czasu złożenia przez niego dyspozycji usunięcia Konta. Usługa prowadzenia Konta Usługobiorcy jest nieodpłatna.
2. Usługa OneRMA jest realizowana na rzecz Usługobiorcy (aktywowana) po uprzednim założeniu przez Usługobiorcę Konta, zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu oraz uiszczeniu należnej Opłaty Abonamentowej, z zastrzeżeniem ewentualnego bezpłatnego okresu próbnego, o ile taki zostanie przyznany Usługobiorcy przez Usługodawcę.
3. W celu skorzystania z Usługi OneRMA Usługobiorca winien dysponować:
   - urządzeniem z aktualną wersją przeglądarki internetowej (Chrome, Firefox, Edge, Safari) w najnowszej lub poprzedniej wersji;
   - dostępem do sieci Internet;
   - aktywnym i poprawnie skonfigurowanym kontem poczty elektronicznej.

4. Warunkiem koniecznym do realizacji zamówienia na Usługę OneRMA jest dokonanie przez Usługobiorcę rejestracji w Serwisie Internetowym. Podanie poprawnego adresu e-mail Usługobiorcy jest niezbędne do potwierdzenia przyjęcia i realizacji zamówienia. Zamówienia, których nie uda się potwierdzić w ciągu 5 (pięciu) dni roboczych, zostaną anulowane.
5. Stawki Opłat Abonamentowych podane w Cenniku wyrażone są w złotych polskich w kwotach netto (bez podatku VAT). Do Opłat Abonamentowych doliczany jest podatek VAT w obowiązującej stawce.
6. Okres Abonamentowy z tytułu świadczenia Usługi OneRMA wynosi 30 lub 365 dni. Usługobiorca dokonuje wyboru Okresu Abonamentowego w trakcie składania zamówienia. Czas trwania opłaconego abonamentu zaczyna biec od dnia aktywowania Usługi OneRMA przez Usługodawcę.
7. Usługobiorca w dowolnym momencie przed upływem bieżącego Okresu Abonamentowego ma prawo zmiany Okresu Abonamentowego. W tym celu Usługobiorca powiadamia Usługodawcę pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: biuro@probpm.pl.
8. Zmiany Cennika są ogłaszane w Serwisie Internetowym poprzez publikację aktualnego Cennika. Zmiana Cennika nie wpływa na wysokość Opłat Abonamentowych uiszczonych przez Usługobiorcę przed opublikowaniem zmienionego Cennika.
9. Usługobiorca zobowiązuje się do respektowania zakazu dostarczania treści o charakterze bezprawnym, o którym mowa w art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2020 poz. 344 z późn. zm.). Nadto Usługobiorca zobowiązuje się do niepodejmowania jakichkolwiek działań zmierzających do zakłócenia funkcjonowania Serwisu Internetowego lub Oprogramowania OneRMA.
10. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów prawa powszechnie obowiązującego w zakresie, w jakim przetwarza dane osobowe swoich Klientów w ramach Oprogramowania OneRMA, w tym w szczególności w zakresie obowiązku informacyjnego wobec Klientów oraz podstaw prawnych przetwarzania ich danych osobowych.
11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść komunikatów i dokumentów generowanych przez Usługobiorcę w ramach Oprogramowania OneRMA, w tym w szczególności za treść decyzji reklamacyjnych, powiadomień oraz dokumentów przesyłanych Klientom Usługobiorcy.
12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności w razie zaistnienia zakłóceń w realizacji Usługi OneRMA wywołanych siłą wyższą, awariami sprzętu po stronie Usługobiorcy, przerwami w dostawie prądu, przerwami w łączności z siecią Internet, nieuprawnioną ingerencją Usługobiorcy lub osób trzecich, błędnym działaniem systemów telekomunikacyjnych,

oprogramowaniem zainstalowanym na sprzęcie komputerowym Usługobiorcy.

13. Odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy związana z nienależytym wykonywaniem Usługi OneRMA może dotyczyć jedynie szkody rzeczywistej. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści lub szkody pośrednie Usługobiorcy. Ewentualna odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy powstała w związku z niniejszą umową ogranicza się do kwoty zapłaconej przez Usługobiorcę Opłaty Abonamentowej w Okresie Abonamentowym, w którym miało miejsce nienależyte wykonanie usługi. Powyższe ograniczenie nie dotyczy sytuacji, w której odpowiedzialność w pełnej wysokości jest określona bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
14. Usługodawca dokłada należytej staranności w celu zapewnienia ciągłości i jakości świadczonych usług, lecz nie gwarantuje, że Usługa OneRMA będzie spełniała wszystkie indywidualne oczekiwania Usługobiorcy. Usługobiorca, przed zawarciem umowy, ma możliwość zapoznania się z funkcjonalnościami Oprogramowania OneRMA poprzez zamówienie okresu próbnego (o ile taki jest oferowany).

V. FAKTUROWANIE I KRAJOWY SYSTEM E-FAKTUR (KSeF)

1. Do każdego zamówienia Usługobiorcy Usługodawca wystawia fakturę VAT dokumentującą świadczenie Usługi OneRMA.
2. W przypadku Usługobiorców będących podatnikami VAT z siedzibą w Polsce, faktury są wystawiane jako **Faktury Ustrukturyzowane** w KSeF, zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług oraz aktami wykonawczymi do tej ustawy. Faktura taka jest wystawiana i udostępniana za pośrednictwem KSeF, a datą jej wystawienia jest data przesłania do KSeF.
3. W okresie dobrowolnego stosowania KSeF (do dnia objęcia Usługobiorcy obowiązkiem wystawiania i odbierania Faktur Ustrukturyzowanych), Usługodawca dodatkowo przesyła Usługobiorcy **wizualizację faktury (PDF) wraz z kodem QR weryfikacji KSeF** na adres poczty elektronicznej wskazany przez Usługobiorcę w trakcie rejestracji Konta. Kod QR umożliwia Usługobiorcy pobranie oryginału Faktury Ustrukturyzowanej bezpośrednio z KSeF.
4. Z chwilą wejścia w życie powszechnego obowiązku wystawiania i odbierania Faktur Ustrukturyzowanych, Usługodawca zaprzestanie wysyłki wizualizacji PDF dla Usługobiorców objętych obowiązkiem KSeF. Od tego momentu jedynym sposobem udostępnienia faktury będzie KSeF, a Usługobiorca jest zobowiązany do jej odbioru za pośrednictwem tego systemu.

5. W przypadku Usługobiorców niepodlegających pod polski system KSeF (w szczególności Usługobiorców zagranicznych lub niebędących czynnymi podatnikami VAT), faktury są wystawiane w formie elektronicznej i przesyłane na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy w formacie PDF. Usługobiorca akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie faktur drogą elektroniczną, zgodnie z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
6. Usługobiorca jest zobowiązany do podania poprawnych danych niezbędnych do wystawienia faktury (nazwa firmy, adres, numer NIP) w trakcie rejestracji Konta oraz do niezwłocznego aktualizowania tych danych w razie ich zmiany. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje podania błędnych lub nieaktualnych danych.
7. Reklamacje dotyczące faktur należy zgłaszać na adres: biuro@probpm.pl w terminie 14 (czternastu) dni od daty wystawienia faktury.

VI. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

1. Zawarcie umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną następuje z chwilą zaistnienia jednego z poniższych zdarzeń:
   - założenia Konta przez Usługobiorcę i pierwszego zalogowania się Usługobiorcy na Koncie, przy użyciu adresu e-mail i hasła — dotyczy usługi prowadzenia Konta;
   - aktywacji Usługi OneRMA przez Usługodawcę, co nastąpi niezwłocznie po zaksięgowaniu wpłaty uiszczonej przez Usługobiorcę Opłaty Abonamentowej — dotyczy Usługi OneRMA.
2. Rozwiązanie umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną następuje z chwilą zaistnienia jednego z poniższych zdarzeń:
   - złożenia przez Usługobiorcę dyspozycji usunięcia Konta, za pośrednictwem poczty e-mail na adres biuro@probpm.pl lub pisemnie na adres siedziby Usługodawcy — dotyczy usługi prowadzenia Konta;
   - nieuiszczenia przez Usługobiorcę Opłaty Abonamentowej na kolejny okres czasu w terminie najpóźniej 14 (czternastu) dni od daty wymagalności takiej należności — dotyczy Usługi OneRMA;
   - upływu Okresu Abonamentowego, jeżeli Usługobiorca nie przedłużył umowy.
3. Usługodawca zastrzega możliwość ograniczenia lub pozbawienia Usługobiorcy prawa do korzystania z usług, poprzez zastosowanie blokady lub usunięcie Konta, w przypadku naruszenia przez Usługobiorcę postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa powszechnie obowiązującego, po wcześniejszym wezwaniu Usługobiorcy do zaprzestania

naruszeń i bezskutecznym upłynięciu 7-dniowego terminu na zastosowanie się do wezwania. W przypadku zastosowania przez Usługodawcę powyższych środków uiszczone przez Usługobiorcę Opłaty Abonamentowe nie podlegają zwrotowi.

4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia usług bez podania przyczyny, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Jeżeli Usługobiorca opłacił usługę na okres dłuższy niż okres wypowiedzenia, Usługodawca zwraca Usługobiorcy kwotę abonamentu za okres, w którym usługa nie będzie już świadczona, przelewem bankowym na konto, z którego dokonano płatności.
5. Po rozwiązaniu umowy Usługobiorca ma 30 (trzydzieści) dni na pobranie własnych danych z Usługi OneRMA. Po upływie tego okresu Usługodawca nieodwracalnie usuwa dane Usługobiorcy, z wyjątkiem informacji niezbędnych do wypełnienia obowiązków prawnych (w szczególności dokumentacji rozliczeniowej).

VII. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacje dotyczące Usługi OneRMA, a także związane z rozliczeniami, Usługobiorca może składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@probpm.pl.
2. Treść reklamacji dotyczących niewykonywania lub nieprawidłowego wykonywania Usługi OneRMA winna zawierać:
   - dane kontaktowe Usługobiorcy;
   - precyzyjny opis zaistniałych nieprawidłowości w świadczeniu usługi;
   - termin wystąpienia i czas trwania wskazywanych nieprawidłowości.
3. Reklamacje dotyczące rozliczeń, w tym co do wysokości kwot z tytułu Opłat Abonamentowych, powinny wskazywać: numer faktury, datę jej wystawienia oraz stwierdzoną w fakturze nieprawidłowość.
4. Reklamacje będą rozpatrywane przez Usługodawcę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji. W razie konieczności przeprowadzenia dodatkowych czynności diagnostycznych Usługodawca zastrzega sobie prawo przedłużenia powyższego okresu, o czym niezwłocznie poinformuje Usługobiorcę.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Usługodawca poinformuje Usługobiorcę e-mailem wysłanym na adres e-mail podany przez Usługobiorcę.

VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. W związku z korzystaniem z Usługi OneRMA pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą zachodzą dwie niezależne relacje z zakresu przetwarzania danych osobowych:

- **Usługodawca jako administrator danych osobowych Usługobiorcy oraz jego pracowników i współpracowników** — w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania umowy, rozliczeń oraz obsługi zgłoszeń serwisowych. Zasady przetwarzania tych danych opisuje Polityka Prywatności dostępna pod adresem https://onerma.com/pl/legal/polityka-prywatnosci.
- **Usługobiorca jako administrator danych osobowych swoich Klientów, a Usługodawca jako podmiot przetwarzający** — w zakresie, w jakim Usługobiorca przetwarza dane swoich Klientów przy użyciu Oprogramowania OneRMA. W tej relacji zastosowanie mają postanowienia **Załącznika nr 1 — Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**.

2. **Załącznik nr 1 stanowi integralną część niniejszego Regulaminu — akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z zawarciem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zawartej w Załączniku nr 1.**
3. Usługobiorca zobowiązuje się do spełnienia wobec swoich Klientów obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 13 i 14 RODO oraz do zapewnienia odpowiedniej podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych swoich Klientów.

IX. KONSERWACJA I PRZERWY TECHNICZNE

1. Usługodawca ma prawo w każdej chwili wyłączyć lub ograniczyć dostęp do Serwisu Internetowego i Oprogramowania OneRMA w celu wprowadzenia ulepszeń lub przeprowadzenia koniecznych napraw i prac konserwacyjnych. Prace te, poza wyjątkami wynikającymi ze zdarzeń losowych, prowadzone będą w miarę możliwości w godzinach wieczornych lub w dni ustawowo wolne od pracy.
2. Przerwy techniczne w działaniu Serwisu Internetowego nie mogą być podstawą zgłaszania jakichkolwiek roszczeń ze strony Usługobiorców oraz jakichkolwiek innych osób.
3. Usługodawca zobowiązuje się, w miarę możliwości, zawiadamiać Usługobiorców o planowanych przerwach technicznych za pomocą wiadomości e-mail na adresy podane przy rejestracji Konta.

X. PRAWA NA DOBRACH NIEMATERIALNYCH

1. Treści udostępniane w Serwisie Internetowym oraz Oprogramowaniu OneRMA, użyte w nim znaki towarowe, nazwy firm, logotypy, zdjęcia, multimedia oraz wszelkie inne zawarte w nim utwory w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, korzystają z ochrony przewidzianej w przepisach prawa powszechnie

obowiązującego.

2. Korzystanie z Serwisu Internetowego nie oznacza nabycia jakichkolwiek praw na dobrach niematerialnych do utworów znajdujących się w Serwisie. W szczególności zabronione jest, bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy, kopiowanie, rozpowszechnianie, wykorzystywanie czy modyfikowanie jakichkolwiek elementów składowych Serwisu Internetowego oraz Oprogramowania OneRMA.
3. Usługobiorca zachowuje wszelkie prawa do treści i danych wprowadzonych przez siebie do Oprogramowania OneRMA (zgłoszeń, decyzji, komentarzy, załączników). Usługodawca nie nabywa jakichkolwiek praw do tych treści.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian treści Regulaminu, z zastrzeżeniem ochrony praw nabytych. O zmianach Regulaminu Usługodawca poinformuje każdego Usługobiorcę za pośrednictwem e-maila oraz publikując zmieniony Regulamin w Serwisie Internetowym. Zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, o ile nie złoży on wypowiedzenia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ciągu 21 (dwudziestu jeden) dni od dnia powiadomienia go o zmianach.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian w Cenniku. Zmieniony Cennik wiąże Usługobiorcę od początku kolejnego Okresu Abonamentowego, pod warunkiem poinformowania Usługobiorcy o zmianie co najmniej 21 (dwadzieścia jeden) dni przed jej wejściem w życie.
3. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu są lub staną się nieważne lub nieskuteczne, nie narusza to ważności pozostałych jego postanowień.
4. Oświadczenia woli złożone przez Usługodawcę i Usługobiorcę w formie elektronicznej (za pomocą poczty elektronicznej) będą równoważne oświadczeniom złożonym w formie pisemnej.
5. W momencie rejestracji Konta Usługobiorca otrzymuje na wskazany adres e-mail egzemplarz obowiązującej wersji niniejszego Regulaminu oraz Polityki Prywatności w formacie PDF, zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
6. Wszelkie ewentualne spory Usługodawca i Usługobiorca zobowiązują się rozstrzygać w drodze wzajemnych negocjacji, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia w okresie 30 (trzydziestu) dni od rozpoczęcia rokowań — spory te zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Usługodawcy.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o

świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy o ochronie danych osobowych i RODO.

8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 2026-04-12.

ZAŁĄCZNIK NR 1 — UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Akceptując Regulamin Usługi OneRMA, Usługobiorca zawiera z Usługodawcą niniejszą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych ("**Umowa powierzenia**")

zawarta pomiędzy **Usługobiorcą**, zwanym dalej **Powierzającym**, oraz **Usługodawcą**, zwanym dalej **Podmiotem przetwarzającym**.

Powierzający i Podmiot przetwarzający są zwani dalej łącznie "**Stronami**", a każdy z nich z osobna "**Stroną**".

§1 Przedmiot umowy

1. Powierzający powierza Podmiotowi przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych, rozumianych jako informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej ("osobie, której dane dotyczą"), w zakresie wskazanym w Załączniku D.
2. Powierzenie danych osobowych Podmiotowi przetwarzającemu następuje w celu wykonania Regulaminu Usługi OneRMA.
3. Dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

§2 Oświadczenia i obowiązki Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający oświadcza, że posiada zasoby infrastrukturalne, doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowany personel w zakresie umożliwiającym należyte wykonanie Umowy powierzenia, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności RODO oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się: a. przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Powierzającego, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo krajowe lub unijne; b. polecenie przetwarzania uważa się za udokumentowane, jeżeli jest zawarte w Umowie powierzenia, Regulaminie lub w korespondencji elektronicznej; c. udzielać dostępu do danych osobowych wyłącznie osobom, które ze względu na zakres wykonywanych zadań otrzymały od Podmiotu przetwarzającego upoważnienie do ich

przetwarzania; d. zapewnić, aby osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy; e. wdrożyć odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych odpowiednie do ryzyka naruszenia praw lub wolności osób fizycznych; f. wspierać Powierzającego w realizacji obowiązków wynikających z art. 32-36 RODO, w miarę dostępnych możliwości i informacji; g. wspierać Powierzającego w realizacji praw osób, których dane dotyczą, określonych w rozdziale III RODO; h. niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od wykrycia, zgłaszać Powierzającemu wszelkie naruszenia ochrony powierzonych danych osobowych; i. po zakończeniu świadczenia usług zwrócić lub usunąć — zgodnie z decyzją Powierzającego — wszelkie dane osobowe oraz usunąć istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo polskie nakazują przechowywanie danych osobowych.

3. Wykaz podstawowych środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przez Podmiot przetwarzający:
   - uwierzytelnianie oparte na hasłach o wysokim poziomie złożoności;
   - przechowywanie haseł wyłącznie w postaci skrótów kryptograficznych (hash);
   - zarządzanie uprawnieniami dostępowymi zgodnie z zasadą minimalnych uprawnień;
   - separacja środowisk developerskiego, testowego i produkcyjnego;
   - szyfrowanie transmisji danych (TLS);
   - regularne kopie bezpieczeństwa i testy odtwarzania;
   - kontrola dostępu fizycznego do infrastruktury hostingowej (realizowana przez dostawcę hostingu);
   - wielopoziomowa izolacja danych pomiędzy Usługobiorcami (multi-tenancy).

§3 Dalsze powierzenie przetwarzania

1. Powierzający wyraża ogólną zgodę na dalsze powierzenie przez Podmiot przetwarzający przetwarzania danych osobowych dalszym podmiotom przetwarzającym wskazanym w Załączniku B do Umowy powierzenia.
2. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany do informowania Powierzającego o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia dalszych podmiotów przetwarzających. Powierzający może sprzeciwić się zmianom w terminie 14 dni od otrzymania informacji. Brak sprzeciwu w wyznaczonym terminie oznacza zgodę.
3. Podmiot przetwarzający zapewnia, że każdy dalszy podmiot przetwarzający jest związany umową zapewniającą standard ochrony danych co najmniej równy standardowi wynikającemu z niniejszej Umowy powierzenia.

§4 Transfer danych osobowych

1. Podmiot przetwarzający nie przekazuje danych osobowych do państwa trzeciego poza Europejski Obszar Gospodarczy.
2. W przypadku zaistnienia potrzeby takiego transferu, Podmiot przetwarzający zapewni odpowiednie zabezpieczenia zgodnie z rozdziałem V RODO i powiadomi Powierzającego przed dokonaniem transferu.

§5 Audyt

1. Powierzający jest uprawniony do przeprowadzenia audytu zgodności przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający z Umową powierzenia oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Podmiot przetwarzający ma obowiązek współpracować z Powierzającym i upoważnionymi przez niego audytorami.

§6 Czas trwania umowy oraz zasady odpowiedzialności

1. Umowa powierzenia zostaje zawarta na czas określony i przestaje obowiązywać z chwilą rozwiązania Regulaminu Usługi OneRMA.
2. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy powierzenia, Powierzający w terminie 30 dni od daty jej zakończenia powiadamia Podmiot przetwarzający o woli otrzymania zwrotu danych osobowych powierzonych do przetwarzania oraz o preferowanej formie odbioru tych danych. W przypadku braku takiego powiadomienia, Podmiot przetwarzający dokonuje skutecznego usunięcia powierzonych danych osobowych.

§7 Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Umowa powierzenia podlega prawu polskiemu.
2. Załączniki stanowią integralną część Umowy powierzenia.

Załącznik A — Dane kontaktowe stron

Podmiot przetwarzający:

- ProBPM sp. z o.o., ul. Biskupińska 58B/6B, 60-463 Poznań
- E-mail: rodo@probpm.pl
- Reprezentant: Piotr Maj

Powierzający:

- Dane kontaktowe podane w procesie Rejestracji Konta w Serwisie Internetowym

Inspektor ochrony danych: Podmiot przetwarzający oświadcza, że nie powołał Inspektora ochrony danych. Kontakt w sprawach ochrony danych osobowych: rodo@probpm.pl.

Załącznik B — Lista dalszych podmiotów przetwarzających

Lp.	Podmiot	Usługa	Rodzaj przetwarzania	Lokalizacja
1	Cybernet-Soft Piotr Goździejewski, ul. Orzechowa 2, 62-002 Jelonek, info@cybernet-soft.com	Hosting infrastruktury	Przechowywanie danych	Polska (EOG)

Aktualna lista dalszych podmiotów przetwarzających jest publikowana na stronie https://onerma.com/pl/legal/podwykonawcy. Podmiot przetwarzający powiadamia Powierzających o zmianach z wyprzedzeniem 14 dni.

Załącznik C — Zasady współpracy przy realizacji praw podmiotów danych

1. W przypadku otrzymania wniosku od osoby, której dane dotyczą, w przedmiocie danych powierzonych do przetwarzania przez Powierzającego, Podmiot przetwarzający zawiadamia o tym fakcie Powierzającego niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych.
2. Podmiot przetwarzający jednocześnie powiadamia osobę wnioskującą o fakcie przekazania wniosku Powierzającemu.
3. Podmiot przetwarzający realizuje wyłącznie udokumentowane polecenia Powierzającego dotyczące obsługi wniosku.
4. Aktualizacji danych, sporządzenia kopii danych oraz ograniczenia przetwarzania danych osobowych Powierzający dokonuje we własnym zakresie, korzystając z funkcjonalności Usługi OneRMA.

Załącznik D — Kategorie danych osobowych i kategorie przetwarzań

Lp.	Kategorie danych	Kategorie przetwarzań	Kategorie osób	Termin usunięcia	Zdolność do identyfikacji
1	Imiona i nazwiska, adresy e-mail, hasła w postaci hashy, informacje o zakresie obowiązków, informacje o aktywności w Usłudze	Zbieranie, przechowywanie, wykorzystywanie do administrowania, zabezpieczenia przez kopie bezpieczeństwa, usuwanie	Pracownicy i współpracownicy Powierzającego (użytkownicy Konta)	Zakończenie stosunku umownego lub wniosek Powierzającego	Pełna

Lp.	Kategorie danych	Kategorie przetwarzań	Kategorie osób	Termin usunięcia	Zdolność do identyfikacji
2	Dane osobowe zawarte w zgłoszeniu (reklamacji, zwrocie, wymianie): imię i nazwisko, adres, telefon, e-mail, informacje o zakupie, nr rachunku bankowego, opis problemu, załączone zdjęcia i dokumenty	Zbieranie, przechowywanie, wykorzystywanie do administrowania, zabezpieczenia przez kopie bezpieczeństwa, usuwanie	Klienci Powierzającego	Zakończenie stosunku umownego lub wniosek Powierzającego	Pełna