



Regulamin świadczenia usług dla biznesu

11.05.2026

Spis treści

| | |
|---|----|
| § 1. Postanowienia ogólne..... | 2 |
| § 2. Definicje oraz hierarchia dokumentów..... | 4 |
| § 3. Zawarcie umowy oraz związanie Regulaminem..... | 8 |
| § 4. Ogólne zasady świadczenia usług | 10 |
| § 5. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną | 13 |
| § 6. Usługa Audytu | 15 |
| § 7. Usługa Strategii | 18 |
| § 8. Usługa Szkolenia | 21 |
| § 9. Obowiązki Klienta i współdziałanie..... | 23 |
| § 10. Organizacja projektu, komunikacja i akceptacja rezultatów | 25 |
| § 11. Wynagrodzenie, fakturowanie i warunki płatności | 28 |
| § 12. Zmiana zakresu prac i prace dodatkowe | 31 |
| § 13. Poufność i tajemnica przedsiębiorstwa..... | 34 |

| | |
|--|----|
| § 14. Dane osobowe | 36 |
| § 15. Własność intelektualna i licencja | 39 |
| § 16. Odpowiedzialność stron oraz jej ograniczenia | 41 |
| § 17. Siła wyższa oraz przeszkody niezależne od stron | 44 |
| § 18. Czas trwania umowy, wypowiedzenie i rozwiązanie współpracy | 46 |
| § 19. Reklamacje, spory i prawo właściwe | 49 |
| § 20. Zmiany Regulaminu i komunikacja zmian | 51 |
| § 21. Postanowienia końcowe | 53 |

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług dla biznesu, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady zawierania i wykonywania umów dotyczących usług świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Klientów biznesowych, w szczególności w zakresie usług Audytu, Strategii oraz Szkolenia, a także wzajemne prawa i obowiązki stron związane z realizacją tych usług.
2. Regulamin stanowi wzorzec umowy w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego i ma zastosowanie do umów zawieranych przez Usługodawcę z Klientami, o ile został im udostępniony przed zawarciem umowy w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią, przechowywanie oraz odtwarzanie w zwykłym toku czynności. Zastosowanie wzorca umowy, w tym regulaminu, opiera się na art. 384 Kodeksu cywilnego.
3. Regulamin ma zastosowanie wyłącznie do relacji o charakterze B2B, tj. do umów zawieranych z podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą, zawodową albo inną działalność organizacyjną we własnym imieniu, które zawierają umowę w związku z prowadzoną działalnością. Niniejszy regulamin nie jest przeznaczony dla konsumentów i nie reguluje relacji konsumenckich.
4. Niniejszy Regulamin stanowi również regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w zakresie usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu albo innych środków komunikacji elektronicznej.
5. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną Usługodawca świadczy w szczególności usługi polegające na umożliwieniu:
 - 5.1. kontaktu z Usługodawcą za pośrednictwem formularza kontaktowego albo poczty elektronicznej,
 - 5.2. przestania zapytania ofertowego albo zgłoszenia zainteresowania usługami Usługodawcy,

- 5.3. zapisania się na newsletter albo inne treści informacyjne, jeżeli funkcjonalność taka została udostępniona przez Usługodawcę,
 - 5.4. rezerwacji terminu spotkania, konsultacji albo rozmowy online, jeżeli funkcjonalność taka została udostępniona przez Usługodawcę,
 - 5.5. korzystania z innych funkcjonalności Serwisu lub narzędzi cyfrowych udostępnionych przez Usługodawcę.
6. W zakresie, w jakim bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa przyznają określonym kategoriom osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą ochronę zbliżoną do ochrony konsumenckiej, postanowienia regulaminu stosuje się z uwzględnieniem takich przepisów i nie mogą być interpretowane jako zmierzające do wyłączenia albo ograniczenia uprawnień, których wyłączenie albo ograniczenie byłoby niedopuszczalne.
7. Regulamin obejmuje wyłącznie usługi:
- 7.1. Audytu,
 - 7.2. Strategii,
 - 7.3. Szkolenia.

Dla uniknięcia wątpliwości strony zgodnie przyjmują, że usługa polegająca na bieżącym prowadzeniu, obsłudze albo zarządzaniu podróżami służbowymi Klienta nie jest objęta niniejszym regulaminem i wymaga odrębnej umowy albo odrębnego zestawu warunków kontraktowych.

8. Usługi objęte niniejszym Regulaminem mają charakter profesjonalnych usług doradczych, analitycznych, strategicznych i szkoleniowych. O ile strony wyraźnie nie postanowią inaczej w odrębnej umowie, ofercie, zamówieniu albo innym dokumencie kontraktowym, usługi te nie obejmują bieżącego wykonywania czynności operacyjnych za Klienta, stałego zarządzania procesami podróży służbowych, podejmowania decyzji w imieniu Klienta ani przejmowania przez Usługodawcę odpowiedzialności za wdrożenie rekomendacji po stronie Klienta.
9. Każda usługa świadczona na podstawie niniejszego regulaminu ma charakter indywidualny i jest każdorazowo dostosowywana do skali, struktury i potrzeb danego Klienta. Z tego względu zakres prac, harmonogram, założenia projektowe, format rezultatu oraz wynagrodzenie są ustalane indywidualnie dla konkretnej współpracy, z uwzględnieniem w szczególności takich czynników jak poziom wydatków Klienta na podróże służbowe, liczba podróży służbowych, stopień złożoności organizacyjnej, liczba uczestników procesu, oczekiwany zakres analizy, zakres rekomendacji albo forma i skala szkolenia.
10. O ile strony wyraźnie nie ustalą inaczej w ofercie, zamówieniu, umowie indywidualnej albo innym dokumencie kontraktowym, wynagrodzenie za usługi objęte niniejszym regulaminem jest płatne przed rozpoczęciem prac przez Usługodawcę. Dla potrzeb relacji B2B strony uwzględniają także przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, która reguluje m.in. terminy zapłaty, odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz rekompensatę za koszty odzyskiwania należności.

11. Rozpoczęcie realizacji usługi przez Usługodawcę następuje po spełnieniu warunków uruchomienia projektu określonych w dokumentach kontraktowych, w szczególności po:
 - 11.1. uzgodnieniu zakresu współpracy,
 - 11.2. uzgodnieniu wynagrodzenia,
 - 11.3. udostępnieniu Usługobiorcy niniejszego Regulaminu,
 - 11.4. otrzymaniu płatności, jeżeli zgodnie z dokumentami kontraktowymi jest ona należna z góry,
 - 11.5. przekazaniu przez Klienta danych lub informacji niezbędnych do rozpoczęcia prac, jeżeli ich przekazanie jest wymagane dla danego rodzaju usługi.
12. Regulamin ma charakter ogólny i znajduje zastosowanie do wszystkich umów objętych jego zakresem, chyba że strony wyraźnie uzgodnią inaczej w odrębnej umowie albo innym dokumencie kontraktowym. W razie rozbieżności pomiędzy Regulaminem a postanowieniami indywidualnie uzgodnionymi przez strony, pierwszeństwo mają postanowienia indywidualnie uzgodnione.
13. Umowy objęte niniejszym Regulaminem są zawierane w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą stron i stanowią co do zasady transakcje handlowe w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, jeżeli spełnione są przesłanki przewidziane tą ustawą. Ustawa ta ma zastosowanie do umów, których przedmiotem jest odpłatne świadczenie usług pomiędzy przedsiębiorcami zawierającymi je w związku z wykonywaną działalnością.
14. Niniejszy Regulamin nie wyłącza stosowania bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa i powinny być interpretowane z uwzględnieniem:
 - 14.1. profesjonalnego charakteru relacji stron,
 - 14.2. natury usług doradczych, strategicznych i szkoleniowych,
 - 14.3. zasady swobody umów w granicach obowiązujących przepisów prawa,
 - 14.4. celu gospodarczego współpracy,
 - 14.5. potrzeby zapewnienia przejrzystości, przewidywalności i należytego zabezpieczenia interesów obu stron.

§ 2. Definicje oraz hierarchia dokumentów

1. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

1) Usługodawca - Velomiles sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Naukowej 6 m.41, kod pocztowy 02-463, wpisana do KRS numerem 0001237942 NIP: 5223372089, świadcząca usługi objęte niniejszym Regulaminem.

2) Klient - podmiot zawierający z Usługodawcą umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, zawodową albo organizacyjną, w szczególności spółka, przedsiębiorca, fundacja, stowarzyszenie, instytucja albo inna jednostka organizacyjna działająca we własnym imieniu.

3) Strony - łącznie Usługodawca i Klient.

4) Regulamin – niniejszy Regulamin, stanowiący wzorzec umowy mający zastosowanie do usług objętych jego zakresem.

5) Umowa - umowa zawarta pomiędzy Usługodawcą a Klientem, której przedmiotem jest świadczenie przez Usługodawcę jednej lub więcej Usług objętych niniejszym Regulaminem, niezależnie od formy jej zawarcia.

6) Oferta - dokument, wiadomość e-mail, propozycja handlowa, wycena albo inny materiał przedstawiony Klientowi przez Usługodawcę, określający w szczególności przedmiot współpracy, zakres Usług, założenia projektowe, harmonogram, wynagrodzenie albo inne warunki komercyjne.

7) Zamówienie - oświadczenie Klienta wyrażające wolę nabycia określonej Usługi albo zakresu Usług od Usługodawcy, niezależnie od nazwy dokumentu lub kanału komunikacji, w którym zostało złożone.

8) Dokumenty Kontraktowe - łącznie Umowa, Oferta, zaakceptowane Zamówienie, Regulamin, uzgodnione Załączniki, uzgodnione Dokumenty Projektowe oraz inne dokumenty wyraźnie wskazane przez Strony jako wiążące dla danej współpracy.

9) Dokumenty Projektowe - dokumenty robocze lub wykonawcze odnoszące się do konkretnego projektu, w szczególności harmonogram, plan prac, brief, zakres analizy, lista danych wejściowych, plan warsztatów, agenda szkolenia, protokół odbioru, plan wdrożenia uwag albo inny dokument operacyjny uzgodniony przez Strony.

10) Usługi - usługi świadczone przez Usługodawcę na rzecz Klienta, objęte niniejszym Regulaminem, tj. Audyt, Strategia oraz Szkolenie.

11) Audyt - usługa polegająca na przeprowadzeniu analizy uzgodnionego obszaru działalności Klienta, w szczególności związanego z podróżami służbowymi, wydatkami na podróże, procesami zarządzania podróżami albo innymi obszarami wskazanymi przez Strony, zakończona przekazaniem wyników, wniosków, rekomendacji albo raportu w uzgodnionym zakresie.

12) Strategia - usługa polegająca na opracowaniu dla Klienta rekomendacji, założeń, modelu działania, polityki, planu postępowania albo innego dokumentu strategicznego dotyczącego uzgodnionego obszaru działalności Klienta.

13) Szkolenie - usługa polegająca na przeprowadzeniu przez Usługodawcę szkolenia, warsztatu, sesji edukacyjnej albo innej formy przekazania wiedzy i praktycznych wskazań, w formule uzgodnionej przez Strony.

14) Wynik Prac - rezultat Usługi albo jej etapu, w szczególności raport, prezentacja, materiał strategiczny, rekomendacja, dokument roboczy, materiał szkoleniowy, podsumowanie warsztatu albo inny rezultat uzgodniony przez Strony.

15) Dane Wejściowe - wszelkie informacje, dane, dokumenty, zestawienia, materiały, wyjaśnienia, odpowiedzi, dostępy organizacyjne albo inne treści przekazane przez Klienta albo pozyskane od niego w celu prawidłowego wykonania Usługi.

16) Informacje Poufne - wszelkie informacje o charakterze technicznym, handlowym, organizacyjnym, finansowym, operacyjnym, prawnym albo strategicznym dotyczące którejkolwiek ze Stron, ich działalności albo współpracy, ujawnione drugiej Stronie w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, niezależnie od formy ich przekazania, które ze względu na swój charakter, oznaczenie albo okoliczności ujawnienia powinny być traktowane jako poufne.

17) Materiały Usługodawcy - wszelkie materiały, narzędzia, metodologie, szablony, prezentacje, modele, frameworki, struktury analityczne, know-how, treści szkoleniowe i inne elementy wykorzystywane przez Usługodawcę przy świadczeniu Usług albo przekazywane Klientowi w związku z ich realizacją.

18) Dzień Roboczy - każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.

19) Siła Wyższa - zdarzenie zewnętrzne, nadzwyczajne, niezależne od Strony, niemożliwe do przewidzenia przy zachowaniu należytej staranności oraz niemożliwe do zapobieżenia lub przewyższenia, które uniemożliwia albo istotnie utrudnia wykonanie Umowy.

20) Odbiór - akceptacja Wyniku Prac albo danego etapu Usługi przez Klienta, wyrażona w sposób uzgodniony przez Strony, w tym także w sposób dorozumiany, jeżeli tak stanowią Dokumenty Kontraktowe.

21) Podmiot Konkurencyjny - podmiot trzeci, który świadczy, oferuje albo przygotowuje się do świadczenia na rzecz Klienta albo podmiotów z jego grupy usług konkurencyjnych wobec Usługodawcy w obszarze objętym Strategią, w szczególności usług polegających na prowadzeniu podróży służbowych, travel management, wdrażaniu lub obsłudze polityki podróży, outsourcingu obsługi podróży, negocjowaniu warunków z dostawcami travel albo zarządzaniu tym obszarem w imieniu Klienta.

22) Serwis - strona internetowa, formularze elektroniczne, narzędzia do umawiania spotkań, systemy mailingowe, narzędzia komunikacyjne albo inne rozwiązania teleinformatyczne wykorzystywane przez Usługodawcę do świadczenia usług drogą elektroniczną

23) Usługi Elektroniczne - usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w szczególności usługi polegające na umożliwieniu kontaktu, przesłaniu zapytania, zapisaniu się na newsletter, rezerwacji spotkania albo korzystaniu z funkcjonalności Serwisu.

24) Formularz Kontaktowy - Usługa Elektroniczna polegająca na umożliwieniu Usługobiorcy przesłania wiadomości do Usługodawcy za pośrednictwem formularza udostępnionego w Serwisie.

25) Formularz Zapytania Ofertowego - Usługa Elektroniczna polegająca na umożliwieniu Usługobiorcy przekazania informacji niezbędnych do przygotowania kontaktu handlowego albo Oferty.

26) Rezerwacja Spotkania Online - Usługa Elektroniczna polegająca na umożliwieniu wyboru terminu spotkania, konsultacji albo rozmowy za pośrednictwem narzędzia teleinformatycznego udostępnionego przez Usługodawcę.

2. O ile z kontekstu nie wynika inaczej, pojęcia użyte w liczbie pojedynczej obejmują również liczbę mnogą, a pojęcia użyte w liczbie mnogiej obejmują również liczbę pojedynczą.
3. O ile z kontekstu nie wynika inaczej, nagłówki jednostek redakcyjnych mają wyłącznie charakter porządkowy i nie wpływają na wykładnię postanowień Regulaminu.
4. W relacji pomiędzy Dokumentami Kontraktowymi obowiązuje następująca hierarchia pierwszeństwa:
 - 4.1. indywidualnie uzgodniona Umowa podpisana przez Strony,
 - 4.2. Oferta albo inny indywidualny dokument handlowy zaakceptowany przez Klienta i potwierdzony przez Usługodawcę,
 - 4.3. uzgodnione Załączniki i Dokumenty Projektowe odnoszące się do konkretnej Usługi lub projektu,
 - 4.4. niniejszy Regulamin,
 - 4.5. pozostałe dokumenty, komunikaty albo ustalenia o charakterze pomocniczym, o ile zostały wyraźnie uznane przez Strony za wiążące.
5. W przypadku rozbieżności pomiędzy dokumentami wskazanymi w ust. 4, pierwszeństwo ma dokument znajdujący się wyżej w hierarchii, chyba że z jego treści wyraźnie wynika zamiar odmiennego uregulowania danego zagadnienia.
6. Uzgodnienia indywidualne mają pierwszeństwo przed Regulaminem wyłącznie w zakresie, w jakim wyraźnie modyfikują albo wyłączają postanowienia Regulaminu. Sam fakt prowadzenia negocjacji, wymiany komentarzy albo roboczych wersji dokumentów nie oznacza jeszcze skutecznej zmiany Regulaminu, jeżeli zmiana taka nie została dostatecznie jasno uzgodniona przez Strony.
7. Wszelkie formularze zakupowe, zamówienia, polityki zakupowe, ogólne warunki zakupu, regulaminy procurementowe albo inne wzorce umowne Klienta nie wiążą Usługodawcy, chyba że Usługodawca wyraźnie zaakceptuje ich stosowanie w formie pisemnej albo dokumentowej pod rygorem nieważności takiego odstępstwa. Dla uniknięcia wątpliwości samo przyjęcie Zamówienia, rozpoczęcie rozmów, wystawienie faktury, przyjęcie płatności albo rozpoczęcie wykonywania Usługi nie oznacza akceptacji wzorców umownych Klienta.
8. Jeżeli Klient w swoich dokumentach powołuje się na własne ogólne warunki, polityki zakupowe albo inne standardy kontraktowe, a Usługodawca nie zaakceptował ich wyraźnie zgodnie z ust. 7, zastosowanie mają wyłącznie Dokumenty Kontraktowe w rozumieniu niniejszym Regulaminem.
9. Korespondencja mailowa, ustalenia robocze, notatki ze spotkań i inne formy komunikacji mogą służyć doprecyzowaniu sposobu wykonania Usługi, harmonogramu albo organizacji współpracy, ale nie zmieniają automatycznie hierarchii dokumentów ani treści Regulaminu, chyba że z ich treści jednoznacznie wynika wola Stron dokonania takiej zmiany.
10. Jeżeli określone zagadnienie nie zostało uregulowane wprost w Ofercie, Umowie albo Dokumentach Projektowych, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu. Jeżeli dane zagadnienie nie zostało uregulowane ani w Regulaminie, ani w dokumentach wyższego rzędu, podlega ocenie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz z naturą stosunku prawnego łączącego Strony.

11. Przy wykładni Dokumentów Kontraktowych należy uwzględniać ich cel gospodarczy, profesjonalny charakter relacji B2B, zasadę racjonalności biznesowej oraz okoliczność, że Usługi mają charakter ekspercki, doradczy, strategiczny i szkoleniowy, a nie wykonawczy w zakresie codziennego prowadzenia podróży służbowych Klienta.

§ 3. Zawarcie umowy oraz związanie Regulaminem

1. Do zawarcia Umowy pomiędzy Usługodawcą a Klientem dochodzi w szczególności poprzez:
 - 1.1. podpisanie przez Strony odrębnej umowy,
 - 1.2. przyjęcie przez Klienta Oferty przedstawionej przez Usługodawcę i potwierdzenie jej przyjęcia przez Usługodawcę,
 - 1.3. zaakceptowanie przez Strony Zamówienia, zakresu prac albo innego dokumentu handlowego określającego istotne warunki współpracy,
 - 1.4. wymianę oświadczeń woli w formie dokumentowej, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeżeli z treści tych oświadczeń wynika zgodna wola Stron co do zawarcia Umowy i jej istotnych warunków,
 - 1.5. inny sposób uzgodniony przez Strony, który pozwala na ustalenie, że doszło do zgodnego ustalenia istotnych warunków współpracy.
2. Dla uniknięcia wątpliwości Strony przyjmują, że Umowa może zostać skutecznie zawarta również w formie dokumentowej, w szczególności za pośrednictwem wiadomości e-mail, bez konieczności podpisywania odrębnego dokumentu obejmującego całość uzgodnień, o ile z treści wymienionej pomiędzy Stronami korespondencji wynika jednoznacznie:
 - 2.1. przedmiot współpracy,
 - 2.2. zakres Usługi albo sposób jego ustalenia,
 - 2.3. wynagrodzenie albo sposób jego ustalenia,
 - 2.4. wola Stron zawarcia Umowy.
3. Regulamin wiąże Klienta, jeżeli przed zawarciem Umowy został mu nieodpłatnie udostępniony przez Usługodawcę w Serwisie albo w inny sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią, a także jego pozyskanie, przechowywanie, odtwarzanie i utrwalanie w zwykłym toku czynności. Udostępnienie Regulaminu może nastąpić w szczególności poprzez:
 - 3.1. przesłanie go pocztą elektroniczną,
 - 3.2. załączenie go do Oferty albo innego dokumentu handlowego,
 - 3.3. wskazanie aktywnego odnośnika do Regulaminu w korespondencji handlowej albo w Serwisie, jeżeli umożliwia on pobranie, zapisanie i odtworzenie dokumentu,
 - 3.4. udostępnienie go w Serwisie przed złożeniem Zamówienia, wystaniem formularza albo zawarciem Umowy,
 - 3.5. przekazanie go w inny utrwalony sposób przed zawarciem Umowy.

4. Akceptacja Regulaminu następuje po jego uprzednim udostępnieniu zgodnie z ust. 3, w szczególności poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru w Serwisie, złożenie Zamówienia, akceptację Oferty, zawarcie Umowy albo złożenie innego jednoznacznego oświadczenia woli potwierdzającego wolę związania się Regulaminem.
5. Z chwilą dokonania akceptacji, o której mowa w ust. 4, Klient jest związany Regulaminem w brzmieniu obowiązującym na dzień dokonania tej akceptacji, chyba że Strony wyraźnie uzgodniły odmienne postanowienia w Dokumentach Kontraktowych.
6. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, Oferta przedstawiona przez Usługodawcę ma charakter indywidualny, jest kierowana wyłącznie do oznaczonego Klienta i obowiązuje przez okres wskazany w jej treści, a w braku takiego wskazania przez rozsądny okres wynikający z charakteru danej Usługi i okoliczności złożenia Oferty.
7. Przyjęcie Oferty przez Klienta z zastrzeżeniami, zmianami, uzupełnieniami albo odwołaniem do własnych warunków zakupowych, regulaminów lub innych wzorców umownych Klienta nie powoduje automatycznego zawarcia Umowy na warunkach wskazanych przez Klienta, chyba że Usługodawca wyraźnie zaakceptuje takie odstępstwa. W takim przypadku korespondencję Stron traktuje się odpowiednio jako negocjacje albo nową propozycję kontraktową wymagającą odrębnej akceptacji przez Usługodawcę.
8. Wszelkie ogólne warunki zakupu, polityki zakupowe, regulaminy procurementowe, formularze, warunki zamówień albo inne wzorce umowne Klienta nie mają zastosowania do relacji Stron, chyba że Usługodawca wyraźnie zaakceptuje ich stosowanie w formie pisemnej albo dokumentowej, z jednoznacznym wskazaniem zakresu takiej akceptacji.
9. Samo przestanie przez Klienta Zamówienia, formularza zakupowego, numeru dostawcy, warunków zakupowych albo innych dokumentów wewnętrznych Klienta nie oznacza jeszcze zawarcia Umowy ani przyjęcia przez Usługodawcę warunków odmiennych od wynikających z Dokumentów Kontraktowych.
10. O ile Strony wyraźnie nie ustalą inaczej, zawarcie Umowy nie oznacza automatycznie obowiązku niezwłocznego rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Usługodawcę. Rozpoczęcie realizacji Usługi następuje po spełnieniu warunków uruchomienia projektu, w szczególności po:
 - 10.1. uzgodnieniu zakresu współpracy,
 - 10.2. uzgodnieniu wynagrodzenia,
 - 10.3. skutecznym związaniu Klienta Regulaminem,
 - 10.4. otrzymaniu przez Usługodawcę płatności należnej przed rozpoczęciem prac, chyba że Strony uzgodniły inny model rozliczenia,
 - 10.5. przekazaniu przez Klienta Danych Wejściowych niezbędnych do rozpoczęcia prac, o ile ich przekazanie jest wymagane dla danej Usługi.
11. Jeżeli Klient zaakceptował Ofertę albo w inny sposób doprowadził do zawarcia Umowy, lecz nie spełnił warunków uruchomienia projektu w rozsądnym terminie, Usługodawca ma prawo:
 - 11.1. wezwać Klienta do spełnienia tych warunków,

- 11.2. wyznaczyć dodatkowy termin ich spełnienia,
 - 11.3. wstrzymać rozpoczęcie prac do czasu ich spełnienia,
 - 11.4. uznać, że realizacja Usługi nie może się rozpocząć z przyczyn leżących po stronie Klienta, ze skutkami określonymi w Regulaminie albo Dokumentach Kontraktowych.
12. Osoby prowadzące po stronie Klienta negocjacje, akceptujące Ofertę, składające Zamówienie albo przekazujące oświadczenia związane z zawarciem Umowy są traktowane przez Usługodawcę jako należycie umocowane do działania w imieniu Klienta, chyba że przed zawarciem Umowy Klient wyraźnie zakomunikuje ograniczenie ich umocowania.
 13. Usługodawca ma prawo opierać się na oświadczeniach, akceptacjach, zleceniach i dyspozycjach otrzymanych z adresów e-mail, domen, systemów albo kanałów komunikacji używanych przez Klienta w zwykłym toku działalności, chyba że z okoliczności wynika oczywista nieprawidłowość albo brak umocowania osoby działającej po stronie Klienta.
 14. W przypadku gdy współpraca obejmuje kilka etapów, kilka Ofert albo kilka odrębnych Usług, każda z nich może stanowić odrębną Umowę albo odrębny zakres w ramach jednej Umowy, zależnie od treści Dokumentów Kontraktowych. W braku odmiennego ustalenia przyjmuje się, że akceptacja każdej nowej Oferty lub nowego zakresu prac powoduje zawarcie odrębnej Umowy albo rozszerzenie istniejącej Umowy w zakresie wyraźnie wskazanym w tej akceptacji.
 15. Zmiana Umowy, rozszerzenie zakresu Usługi, zmiana harmonogramu, zmiana wynagrodzenia albo inne istotne odstępstwo od pierwotnie uzgodnionych warunków wymaga co najmniej formy dokumentowej, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa albo Dokumenty Kontraktowe wymagają innej formy.
 16. Milczenie Usługodawcy, brak natychmiastowej reakcji, udział w rozmowach roboczych, prowadzenie czynności przygotowawczych albo samo wystawienie faktury pro forma nie oznaczają jeszcze zawarcia Umowy ani akceptacji warunków proponowanych przez Klienta, chyba że co innego jednoznacznie wynika z treści Dokumentów Kontraktowych.

§ 4. Ogólne zasady świadczenia usług

1. Usługodawca świadczy Usługi na rzecz Klienta z zachowaniem profesjonalnego charakteru działalności, z należytą starannością wymaganą w stosunkach danego rodzaju, z uwzględnieniem zawodowego charakteru prowadzonej działalności, specyfiki danej Usługi, uzgodnionego zakresu prac oraz celu gospodarczego współpracy.
2. Usługi objęte niniejszym Regulaminem mają charakter usług doradczych, analitycznych, strategicznych i szkoleniowych. O ile Strony wyraźnie nie postanowią inaczej w Dokumentach Kontraktowych, Usługodawca zobowiązuje się do starannego działania, a nie do osiągnięcia z góry oznaczonego rezultatu gospodarczego, finansowego, organizacyjnego albo operacyjnego po stronie Klienta.
3. Usługodawca wykonuje Usługi na podstawie zakresu współpracy ustalonego w Dokumentach Kontraktowych. Zakres ten może obejmować w szczególności analizę danych, przegląd procesów, opracowanie rekomendacji, przygotowanie materiałów strategicznych,

przeprowadzenie spotkań roboczych, warsztatów lub szkoleń, a także przekazanie Klientowi uzgodnionych Wyników Prac.

4. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, Usługodawca samodzielnie dobiera metodologię pracy, kolejność czynności, sposób analizy, strukturę materiałów roboczych i końcowych oraz sposób organizacji procesu świadczenia Usługi, o ile pozostaje to zgodne z uzgodnionym zakresem współpracy i profesjonalnym standardem wykonania usługi.
5. Usługodawca ma prawo wykonywać Usługi przy wykorzystaniu własnych pracowników, współpracowników, ekspertów, konsultantów albo podwykonawców, przy czym za działania takich osób odpowiada jak za działania własne w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa oraz Dokumentów Kontraktowych.
6. Usługi mogą być świadczone w formule zdalnej, stacjonarnej albo mieszanej, w zależności od charakteru danej Usługi, uzgodnień Stron, potrzeb projektu oraz uwarunkowań organizacyjnych. O ile nie uzgodniono inaczej, wybór proporcji pomiędzy pracą zdalną a spotkaniami bezpośrednimi należy do Usługodawcy, z uwzględnieniem efektywności realizacji projektu i interesu Klienta.
7. Klient zobowiązany jest do współdziałania z Usługodawcą w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania Umowy, w szczególności do terminowego przekazywania Danych Wejściowych, udzielania odpowiedzi na pytania, zapewnienia dostępu do informacji, wyznaczenia osób kontaktowych oraz podejmowania decyzji koniecznych dla prawidłowego toku prac. Współdziałanie wierzyciela przy wykonaniu zobowiązania jest elementem modelu kodeksowego wykonywania umów.
8. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość, kompletność i aktualność i Danych Wejściowych przekazywanych Usługodawcy. Usługodawca ma prawo opierać się na informacjach i materiałach otrzymanych od Klienta bez obowiązku ich samodzielnej weryfikacji, chyba że z okoliczności wynika oczywista potrzeba zgłoszenia zastrzeżeń albo doprecyzowania danych.
9. Jeżeli Klient nie przekaże Danych Wejściowych, przekaże je z opóźnieniem, w zakresie niepełnym albo w jakości uniemożliwiającej rzetelną analizę, Usługodawca ma prawo:
 - 9.1. wezwać Klienta do uzupełnienia braków,
 - 9.2. wstrzymać realizację Usługi do czasu usunięcia przeszkody,
 - 9.3. odpowiednio przesunąć harmonogram realizacji,
 - 9.4. ograniczyć zakres odpowiedzialności do części możliwej do wykonania na podstawie dostępnych danych,
 - 9.5. wykonać Usługę w zakresie możliwym przy aktualnym stanie informacji, jeżeli jest to racjonalne z punktu widzenia celu projektu.
10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji biznesowych, organizacyjnych, finansowych albo operacyjnych podjętych przez Klienta na podstawie Wyników Prac, jeżeli decyzje te wykraczają poza zakres rekomendacji Usługodawcy, zostały wdrożone częściowo, zniekształcone, wdrożone po istotnej zmianie okoliczności albo pozostają zależne od czynników zewnętrznych niezależnych od Usługodawcy.

11. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, Usługodawca nie odpowiada za wdrożenie rekomendacji po stronie Klienta, zapewnienie zgodności wewnętrznych procesów Klienta z rekomendacjami, osiągnięcie określonych oszczędności, przyjęcie określonych zmian przez personel Klienta ani za skutki organizacyjne wynikające z późniejszych działań lub zaniechań Klienta.
12. Usługodawca wykonuje Usługi na podstawie stanu faktycznego, organizacyjnego i informacyjnego istniejącego na moment prowadzenia prac. Jeżeli po przekazaniu Wyników Prac nastąpi zmiana okoliczności mających znaczenie dla oceny, rekomendacji albo przyjętych założeń, nie stanowi to samo przez się nienależytego wykonania Umowy przez Usługodawcę.
13. Usługodawca nie jest zobowiązany do świadczenia usług wykraczających poza uzgodniony zakres projektu, nawet jeżeli pozostają one funkcjonalnie powiązane z przedmiotem współpracy. Wszelkie dodatkowe analizy, dodatkowe iteracje, rozszerzenia zakresu, dodatkowe spotkania, dodatkowe warsztaty albo dodatkowe materiały wymagają odrębnego uzgodnienia przez Strony.
14. Jeżeli w toku realizacji Usługi okaże się, że osiągnięcie celu projektu wymaga wykonania prac wykraczających poza pierwotnie uzgodniony zakres, Usługodawca poinformuje o tym Klienta i może zaproponować zmianę zakresu, harmonogramu albo wynagrodzenia. Do czasu uzgodnienia takich zmian Usługodawca nie jest zobowiązany do wykonywania prac dodatkowych.
15. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, komunikacja projektowa pomiędzy Stronami odbywa się przy wykorzystaniu kanałów uzgodnionych przez Strony, w szczególności poczty elektronicznej, spotkań online, spotkań stacjonarnych albo innych uzgodnionych narzędzi komunikacji. Usługodawca ma prawo uznać dyspozycje i informacje przekazywane przez wyznaczone osoby kontaktowe Klienta za wiążące w ramach zwykłego toku realizacji projektu.
16. W przypadku usług szkoleniowych Klient zobowiązany jest do zapewnienia warunków organizacyjnych niezbędnych do przeprowadzenia szkolenia, w zakresie uzgodnionym przez Strony, w szczególności do zapewnienia dostępności uczestników, miejsca, infrastruktury technicznej albo dostępu do narzędzi online, jeżeli pozostaje to po stronie Klienta zgodnie z Dokumentami Kontraktowymi.
17. Jeżeli wykonanie Usługi zależy od współdziałania osób trzecich po stronie Klienta, w tym pracowników, współpracowników, doradców albo innych podmiotów zaangażowanych przez Klienta, Usługodawca nie odpowiada za opóźnienia, ograniczenia albo zakłócenia wynikające z braku współpracy takich osób lub podmiotów.
18. Wyniki Prac przygotowywane przez Usługodawcę są przeznaczone do użytku wewnętrznego Klienta w związku z celem, dla którego zostały opracowane, chyba że Strony wyraźnie uzgodnią inny zakres ich wykorzystania. Klient nie powinien wykorzystywać Wyników Prac poza ich celem, kontekstem i zakresem bez uprzedniej oceny ich aktualności i adekwatności.
19. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, Usługodawca ma prawo wstrzymać wykonywanie Usługi w przypadku:
 - 19.1. opóźnienia Klienta w płatności,

- 19.2. braku współdziałania po stronie Klienta,
 - 19.3. nieprzekazania Danych Wejściowych,
 - 19.4. powstania istotnych wątpliwości co do legalności albo bezpieczeństwa dalszego wykonywania prac,
 - 19.5. wystąpienia przeszkody niezależnej od Usługodawcy uniemożliwiającej albo istotnie utrudniającej realizację projektu.
20. Usługodawca ma prawo odmówić zawarcia Umowy dotyczącej Usługi Strategii albo wstrzymać jej realizację, jeżeli na dzień zawarcia Umowy albo w toku jej wykonywania Klient korzysta z usług Podmiotu Konkurencyjnego w obszarze objętym Strategią, a w ocenie Usługodawcy stwarza to nieakceptowalne ryzyko ujawnienia Informacji Poufnych, tajemnicy przedsiębiorstwa, metodologii, modeli działania albo know-how Usługodawcy. W takim przypadku Usługodawca może zaproponować Klientowi alternatywny model współpracy, w szczególności objęcie przez Usługodawcę dalszego prowadzenia obszaru objętego Strategią na podstawie odrębnej umowy.

§ 5. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną Usługi Elektroniczne wskazane w Regulaminie, w zakresie funkcjonalności faktycznie udostępnionych w Serwisie albo za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej wykorzystywanych przez Usługodawcę.
2. Rodzaje i zakres Usług Elektronicznych obejmują w szczególności:
 - 2.1. umożliwienie przesłania wiadomości za pośrednictwem Formularza Kontaktowego,
 - 2.2. umożliwienie przesłania zapytania dotyczącego współpracy albo przygotowania Oferty za pośrednictwem Formularza Zapytania Ofertowego,
 - 2.3. umożliwienie dokonania Rezerwacji Spotkania Online, jeżeli Usługodawca udostępnia taką funkcjonalność,
 - 2.4. udostępnianie informacji o usługach Usługodawcy, zasadach współpracy, treściach eksperckich albo materiałach informacyjnych w ramach Serwisu.
3. Usługi Elektroniczne mają charakter pomocniczy wobec podstawowej działalności Usługodawcy i służą w szczególności nawiązaniu kontaktu, organizacji współpracy, przekazywaniu treści informacyjnych albo obsłudze komunikacji z Klientem.
4. Korzystanie z Usług Elektronicznych nie prowadzi samo przez się do zawarcia Umowy dotyczącej Audytu, Strategii albo Szkolenia, chyba że z treści danego procesu albo wyraźnego uzgodnienia Stron wynika inaczej.
5. Dla prawidłowego korzystania z Usług Elektronicznych niezbędne jest spełnienie przez Klienta następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - 5.1. dostęp do urządzenia umożliwiającego korzystanie z sieci Internet,

- 5.2. dostęp do aktualnej wersji przeglądarki internetowej obsługującej standardowe technologie sieciowe,
 - 5.3. posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej, jeżeli dana Usługa Elektroniczna wymaga komunikacji e-mail,
 - 5.4. dostęp do stabilnego połączenia internetowego,
 - 5.5. w przypadku spotkań online albo narzędzi rezerwacyjnych, możliwość korzystania z narzędzi komunikacji zdalnej zgodnych z wymaganiami wskazanymi przez Usługodawcę.
6. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania za pośrednictwem Serwisu albo innych kanałów komunikacji elektronicznej treści o charakterze bezprawnym.
 7. Zakazane jest w szczególności:
 - 7.1. przekazywanie treści naruszających przepisy prawa, prawa osób trzecich albo dobre obyczaje,
 - 7.2. przekazywanie treści naruszających prawa autorskie, dobra osobiste, tajemnicę przedsiębiorstwa albo dane osobowe osób trzecich bez właściwej podstawy prawnej,
 - 7.3. podejmowanie działań mogących zakłócać funkcjonowanie Serwisu albo innych systemów teleinformatycznych Usługodawcy,
 - 7.4. dostarczanie wirusów, złośliwego oprogramowania, skryptów, botów albo innych danych mogących naruszać bezpieczeństwo teleinformatyczne,
 - 7.5. wykorzystywanie Usług Elektronicznych niezgodnie z ich przeznaczeniem.
 8. Usługodawca zapewnia Klientowi dostęp do aktualnej informacji o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług Elektronicznych, w szczególności o ryzykach związanych z phishingiem, podszywaniem się pod nadawcę, złośliwym oprogramowaniem, przejęciem danych dostępowych, nieuprawnionym dostępem do urządzeń albo korzystaniem z niezabezpieczonych sieci teleinformatycznych.
 9. Klient powinien we własnym zakresie stosować odpowiednie środki bezpieczeństwa technicznego, w szczególności aktualne oprogramowanie, ochronę antywirusową, bezpieczne hasła, ochronę dostępu do poczty elektronicznej oraz ostrożność przy otwieraniu linków i załączników.
 10. W zakresie, w jakim w związku z korzystaniem z Serwisu w systemie teleinformatycznym Klienta wykorzystywane są pliki cookies albo podobne technologie, ich funkcja i cel są określone w Polityce Prywatności albo Polityce Cookies udostępnianej przez Usługodawcę.
 11. Usługodawca może czasowo ograniczyć dostęp do Usług Elektronicznych w związku z koniecznością przeprowadzenia prac technicznych, konserwacyjnych, bezpieczeństwa albo aktualizacji systemów, o ile jest to uzasadnione potrzebą zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Serwisu albo ochrony danych.

12. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania przez Klienta z danej funkcjonalności Serwisu albo z chwilą skutecznego wystąpienia formularza albo rezerwacji terminu, zależnie od rodzaju danej Usługi Elektronicznej.
13. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej zawierana jest na czas oznaczony odpowiadający wykonaniu danej czynności albo na czas nieoznaczony, jeżeli z charakteru usługi wynika jej ciągłość.
14. Klient może w każdym czasie zakończyć korzystanie z nieodpłatnych Usług Elektronicznych poprzez zaprzestanie korzystania z danej funkcjonalności.
15. Usługodawca może wypowiedzieć albo zakończyć świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Klient:
 - 15.1. narusza Regulamin,
 - 15.2. korzysta z Usługi Elektronicznej w sposób sprzeczny z prawem albo dobrymi obyczajami,
 - 15.3. dostarcza treści o charakterze bezprawnym,
 - 15.4. podejmuje działania zagrażające bezpieczeństwu Serwisu albo innych użytkowników,
 - 15.5. wykorzystuje Usługi Elektroniczne niezgodnie z ich przeznaczeniem.
16. Usługodawca może również zakończyć świadczenie określonej Usługi Elektronicznej z przyczyn organizacyjnych, technicznych, prawnych albo biznesowych, z zachowaniem odpowiedniego uprzedzenia, o ile charakter danej Usługi Elektronicznej na to pozwala.
17. Zakończenie świadczenia Usługi Elektronicznej nie wpływa samo przez się na prawa i obowiązki Stron wynikające z odrębnie zawartych Umów dotyczących Audytu, Strategii albo Szkolenia.

§ 6. Usługa Audytu

1. Usługa Audytu polega na przeprowadzeniu przez Usługodawcę uzgodnionej analizy wybranego obszaru działalności Klienta, w szczególności w zakresie dotyczącym organizacji podróży służbowych, wydatków związanych z podróżami służbowymi, stosowanych praktyk zakupowych, procesów decyzyjnych, polityk wewnętrznych, zasad zarządzania podróżami albo innych obszarów wskazanych w Dokumentach Kontraktowych.
2. Celem Audytu jest identyfikacja stanu obecnego, rozpoznanie ryzyka, nieefektywności, kosztów, luk organizacyjnych, obszarów możliwej optymalizacji albo innych zagadnień uzgodnionych przez Strony, a następnie przedstawienie Klientowi wniosków, obserwacji i rekomendacji odpowiadających uzgodnionemu zakresowi prac.
3. Zakres Audytu jest każdorazowo ustalany indywidualnie z Klientem i może obejmować w szczególności:

- 3.1. analizę danych przekazanych przez Klienta,
 - 3.2. analizę dokumentów, procedur, polityk wewnętrznych albo materiałów operacyjnych,
 - 3.3. analizę wybranych procesów organizacyjnych,
 - 3.4. rozmowy robocze, wywiady, warsztaty diagnostyczne albo spotkania z przedstawicielami Klienta,
 - 3.5. opracowanie wniosków, rekomendacji i propozycji kierunków działań,
 - 3.6. przygotowanie Raportu Audytowego albo innego uzgodnionego Wyniku Prac.
4. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, Audyt nie ma charakteru badania pełnego, nieprzerwanego ani wyczerpującego całości działalności Klienta, lecz opiera się na analizie uzgodnionego zakresu, wybranych danych, dostępnych materiałów oraz informacji udostępnionych przez Klienta w toku współpracy.
 5. Usługodawca samodzielnie dobiera metodologię Audytu, techniki analityczne, strukturę prac, zakres próbkowania, kolejność czynności oraz sposób formułowania wniosków, o ile pozostaje to zgodne z celem Audytu, profesjonalnym standardem działania oraz uzgodnionym zakresem współpracy.
 6. Audyt wykonywany jest na podstawie Danych Wejściowych przekazanych przez Klienta oraz informacji uzyskanych od Klienta w toku realizacji projektu. Klient ponosi odpowiedzialność za ich prawdziwość, kompletność, oraz aktualność dla celów Audytu. Usługodawca ma prawo opierać się na tych informacjach bez obowiązku ich samodzielnej, niezależnej weryfikacji, chyba że z okoliczności wynika oczywista potrzeba zgłoszenia zastrzeżeń albo żądania doprecyzowania danych.
 7. Jeżeli Audyt wymaga dostępu do określonych dokumentów, zestawień, danych liczbowych, polityk, procedur, informacji organizacyjnych albo udziału wskazanych osób po stronie Klienta, Klient zobowiązany jest zapewnić taki dostęp w terminach umożliwiających prawidłową realizację Usługi. Brak dostępu do wymaganych informacji albo brak współdziałania po stronie Klienta może skutkować odpowiednim ograniczeniem zakresu Audytu, przesunięciem harmonogramu albo sformułowaniem wniosków z odpowiednimi zastrzeżeniami.
 8. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, Audyt nie obejmuje:
 - 8.1. badania sprawozdań finansowych,
 - 8.2. usług biegłego rewidenta,
 - 8.3. audytu prawnego, podatkowego, compliance albo cyberbezpieczeństwa,
 - 8.4. certyfikacji procesów lub procedur,
 - 8.5. wydania wiążącej opinii prawnej lub podatkowej,
 - 8.6. wdrożenia rekomendacji po stronie Klienta,
 - 8.7. bieżącego zarządzania podrózkami służbowymi Klienta,
 - 8.8. monitorowania efektów wdrożenia po zakończeniu Audytu, chyba że zakres taki został wprost przewidziany w Dokumentach Kontraktowych.

9. Jeżeli w toku Audytu ujawnione zostaną zagadnienia wykraczające poza uzgodniony zakres prac, Usługodawca może:
 - 9.1. zasygnalizować Klientowi istnienie takich zagadnień,
 - 9.2. wskazać, że wymagają one odrębnej analizy,
 - 9.3. zaproponować rozszerzenie zakresu Audytu albo zawarcie odrębnej Umowy, przy czym Usługodawca nie jest zobowiązany do ich szczegółowego badania bez odrębnego uzgodnienia Stron.
10. Wynikiem Audytu jest co do zasady Raport Audytowy, prezentacja podsumowująca, zestaw rekomendacji albo inny uzgodniony materiał końcowy. Forma, poziom szczegółowości, struktura oraz sposób przekazania Wyniku Prac są każdorazowo określone z uwzględnieniem charakteru projektu, potrzeb Klienta oraz ustaleń Stron.
11. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, Raport Audytowy albo inny Wynik Prac może obejmować w szczególności:
 - 11.1. opis stanu zastanego w zakresie objętym Audytem,
 - 11.2. identyfikację kluczowych obserwacji i wniosków,
 - 11.3. wskazanie ryzyka, nieefektywności albo obszarów możliwej poprawy,
 - 11.4. rekomendacje działań lub kierunków dalszych prac,
 - 11.5. zastrzeżenia metodologiczne, ograniczenia analizy albo wskazanie założeń, na których oparto wnioski.
12. Rekomendacje przedstawione w ramach Audytu mają charakter ekspercki, doradczy i strategiczny. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, nie stanowią one gwarancji osiągnięcia określonego rezultatu ekonomicznego, poziomu oszczędności, określonej efektywności operacyjnej ani określonego poziomu zgodności organizacyjnej po stronie Klienta.
13. Usługodawca nie odpowiada za decyzje podjęte przez Klienta na podstawie Audytu, jeżeli:
 - 13.1. decyzje te wykraczają poza zakres rekomendacji,
 - 13.2. rekomendacje zostały wdrożone częściowo, wybiórczo albo zniekształcone,
 - 13.3. po zakończeniu Audytu nastąpiła istotna zmiana okoliczności faktycznych, organizacyjnych, finansowych lub rynkowych,
 - 13.4. rezultat zależy od działań, decyzji albo zasobów pozostających poza kontrolą Usługodawcy.
14. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, Audyt przeznaczony jest wyłącznie do użytku wewnętrznego Klienta i dla celu, dla którego został sporządzony. Klient nie powinien udostępniać Wyników Prac osobom trzecim jako podstawy ich decyzji, polegać na nich poza uzgodnionym kontekstem ani wykorzystywać ich w innym celu bez uprzedniej oceny aktualności i adekwatności tych materiałów.
15. Jeżeli Klient zamierza wykorzystać Wyniki Prac wobec podmiotów trzecich, w szczególności wobec inwestorów, kontrahentów, audytorów, organów, instytucji finansujących albo innych

doradców, powinien uprzednio poinformować o tym Usługodawcę. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec osób trzecich za sposób wykorzystania, interpretacji albo dalszego obiegu Wyników Prac.

16. Odbiór Audytu następuje zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie oraz Dokumentach Kontraktowych. O ile nie uzgodniono odrębnej procedury odbioru, przekazanie Klientowi Wyniku Prac uważa się za wykonanie Usługi, z zastrzeżeniem prawa Klienta do zgłoszenia uzasadnionych uwag w terminie wynikającym z Regulaminu albo Dokumentów Kontraktowych.
17. Jeżeli Klient zgłasza uwagi do Wyniku Prac, uwagi te powinny odnosić się do zgodności Audytu z uzgodnionym zakresem, a nie do samego faktu, że wnioski albo rekomendacje są dla Klienta niekorzystne, odmienne od jego oczekiwań albo wymagają zmian organizacyjnych po stronie Klienta.
18. O ile Strony nie ustalą inaczej, Usługodawca nie jest zobowiązany do aktualizacji Audytu po jego przekazaniu ani do ponownego przeprowadzenia analizy w razie późniejszej zmiany danych, realiów rynkowych, procesów Klienta albo innych okoliczności wpływających na aktualność pierwotnych wniosków.

§ 7. Usługa Strategii

1. Usługa Strategii polega na opracowaniu przez Usługodawcę strategicznych rekomendacji, założeń, rozwiązań, kierunków działania, polityk, procedur, modeli decyzyjnych albo innych materiałów o charakterze koncepcyjnym lub wdrożeniowym, odnoszących się do uzgodnionego obszaru działalności Klienta.
2. Celem Usługi Strategii jest przygotowanie dla Klienta spójnego, racjonalnego i użytecznego kierunku postępowania w uzgodnionym obszarze projektowym, w szczególności w zakresie zarządzania podróżami służbowymi, polityki podróży, zasad optymalizacji wydatków, modeli decyzyjnych, standardów organizacyjnych albo innych obszarów wskazanych w Dokumentach Kontraktowych.
3. Zakres Usługi Strategii jest każdorazowo ustalany indywidualnie i może obejmować w szczególności:
 - 3.1. analizę Danych Wejściowych oraz wniosków z Audytu, jeżeli Audyt poprzedzał opracowanie Strategii,
 - 3.2. przeprowadzenie spotkań roboczych, warsztatów, konsultacji albo wywiadów z przedstawicielami Klienta,
 - 3.3. identyfikację celów strategicznych, ograniczeń organizacyjnych i założeń projektowych,
 - 3.4. opracowanie założeń polityki, modelu postępowania, procedur, standardów albo rekomendacji,
 - 3.5. przygotowanie dokumentu strategicznego, prezentacji, materiału roboczego albo innego uzgodnionego Wyniku Prac,
 - 3.6. omówienie Strategii z Klientem w uzgodnionym zakresie.

4. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, Strategia ma charakter dokumentu eksperckiego i doradczego, przygotowanego na podstawie informacji, danych, założeń oraz ograniczeń znanych Usługodawcy na moment realizacji prac.
5. Usługodawca samodzielnie dobiera metodologię opracowania Strategii, strukturę dokumentu, sposób formułowania rekomendacji, poziom szczegółowości oraz sposób organizacji prac projektowych, o ile pozostaje to zgodne z celem Strategii, uzgodnionym zakresem współpracy oraz profesjonalnym standardem świadczenia usług.
6. Strategia jest opracowywana na podstawie Danych Wejściowych przekazanych przez Klienta, informacji uzyskanych w toku współpracy oraz, jeżeli ma to zastosowanie, wyników wcześniejszych analiz lub Audytu. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość, kompletność i aktualność tych danych. Usługodawca ma prawo opierać się na nich bez obowiązku ich niezależnej, pełnej weryfikacji, chyba że z okoliczności wynika oczywista potrzeba zgłoszenia zastrzeżeń albo żądania doprecyzowania.
7. Jeżeli przygotowanie Strategii wymaga udziału określonych osób po stronie Klienta, dostępu do dokumentów, procedur, danych liczbowych, informacji organizacyjnych albo udziału w warsztatach lub konsultacjach, Klient zobowiązany jest zapewnić taki udział i dostęp w zakresie oraz terminach umożliwiającym prawidłową realizację Usługi.
8. Brak współdziałania po stronie Klienta, w szczególności brak przekazania wymaganych informacji, brak udziału osób decyzyjnych, brak terminowego feedbacku albo brak odpowiedzi na pytania projektowe, może skutkować odpowiednim wydłużeniem harmonogramu, ograniczeniem zakresu Strategii, koniecznością przyjęcia określonych założeń roboczych albo przygotowaniem Wyniku Prac z odpowiednimi zastrzeżeniami.
9. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, Strategia nie obejmuje:
 - 9.1. bieżącego zarządzania podróżami służbowymi Klienta,
 - 9.2. operacyjnego wdrażania rekomendacji po stronie Klienta,
 - 9.3. monitorowania wdrożenia po zakończeniu projektu,
 - 9.4. podejmowania decyzji w imieniu Klienta,
 - 9.5. zapewnienia zgodności wdrożenia z wewnętrznymi procedurami Klienta, jeżeli wdrożenie pozostaje po stronie Klienta,
 - 9.6. świadczenia usług prawnych, podatkowych, księgowych albo compliance, chyba że Strony wyraźnie postanowią inaczej w Dokumentach Kontraktowych.
10. Wynikiem Usługi Strategii jest co do zasady dokument strategiczny, prezentacja, rekomendacja, materiał wdrożeniowy albo inny uzgodniony rezultat, którego forma, poziom szczegółowości oraz struktura są określane z uwzględnieniem charakteru projektu, uzgodnionego celu współpracy i potrzeb Klienta.
11. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, Wynik Prac w ramach Strategii może obejmować w szczególności:
 - 11.1. opis założeń strategicznych,
 - 11.2. rekomendowany model działania,

- 11.3. proponowane standardy, procedury albo zasady postępowania,
 - 11.4. rekomendacje dotyczące organizacji procesu, odpowiedzialności albo kryteriów decyzyjnych,
 - 11.5. wskazanie ryzyka, warunków wdrożenia albo ograniczeń przyjętych rozwiązań,
 - 11.6. zalecenia dotyczące dalszych działań po stronie Klienta.
12. O ile Strony nie ustalą inaczej, Usługa Strategii może obejmować ograniczoną liczbę rund uwag albo iteracji dokumentu strategicznego, wynikającą z Dokumentów Kontraktowych albo z natury uzgodnionego projektu. Po wyczerpaniu uzgodnionego zakresu iteracji dalsze zmiany, rozwinięcia, przeróbki albo dodatkowe wersje materiału mogą być traktowane jako prace dodatkowe wymagające odrębnego uzgodnienia.
13. Uwagi Klienta do Strategii powinny odnosić się do zgodności Wyniku Prac z uzgodnionym zakresem, celami projektu oraz przekazanymi założeniami. Sama okoliczność, że Klient nie zgadza się z kierunkiem rekomendacji, uznaje je za wymagające zmian organizacyjnych albo preferowałby inny model działania, nie stanowi sama przez się podstawy do uznania, że Strategia została wykonana nienależycie.
14. Strategia ma charakter doradczy i ekspercki. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, Usługodawca nie gwarantuje osiągnięcia określonych oszczędności, określonego poziomu efektywności, określonego rezultatu organizacyjnego, akceptacji rozwiązań przez personel Klienta ani pełnego powodzenia wdrożenia po stronie Klienta.
15. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wdrożenia, niewdrożenia albo częściowego wdrożenia Strategii przez Klienta, w szczególności jeżeli:
- 15.1. Klient wdrożył Strategię wybiórczo albo z modyfikacjami,
 - 15.2. Klient nie zapewnił zasobów organizacyjnych niezbędnych do wdrożenia,
 - 15.3. po przekazaniu Strategii nastąpiła istotna zmiana realiów organizacyjnych, finansowych, regulacyjnych albo rynkowych,
 - 15.4. efekty zależą od działań osób trzecich, systemów, kontrahentów albo innych czynników pozostających poza kontrolą Usługodawcy.
16. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, Strategia jest przeznaczona do użytku wewnętrznego Klienta oraz do celu, dla którego została opracowana. Klient nie powinien wykorzystywać jej poza tym kontekstem, udostępniać jej osobom trzecim jako samodzielnej podstawy ich decyzji albo powoływać się na nią poza uzgodnionym zakresem bez uprzedniej oceny jej aktualności i adekwatności.
17. Jeżeli Klient zamierza wykorzystać Strategię wobec osób trzecich, w szczególności wobec zarządu grupy, inwestorów, partnerów handlowych, audytorów, doradców zewnętrznych albo instytucji finansujących, powinien poinformować o tym Usługodawcę. O ile Strony nie ustalą inaczej, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec osób trzecich za sposób wykorzystania, interpretacji albo dalszego obiegu Strategii.
18. Odbiór Usługi Strategii następuje zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie oraz Dokumentach Kontraktowych. O ile nie uzgodniono odrębnej procedury odbioru, przekazanie Klientowi uzgodnionego Wyniku Prac uważa się za wykonanie Usługi, z

zastrzeżeniem prawa Klienta do zgłoszenia uzasadnionych uwag w terminie wynikającym z Regulaminu albo Dokumentów Kontraktowych.

19. O ile Strony nie ustalą inaczej, Usługodawca nie jest zobowiązany do aktualizacji Strategii po jej przekazaniu ani do dostosowywania jej do zmian, które nastąpią po zakończeniu projektu, chyba że Strony zawrą odrębne uzgodnienie obejmujące takie czynności.

§ 8. Usługa Szkolenia

1. Usługa Szkolenia polega na przygotowaniu i przeprowadzeniu przez Usługodawcę szkolenia, warsztatu, sesji edukacyjnej, prezentacji eksperckiej albo innej uzgodnionej formy przekazania wiedzy i praktycznych wskazań, odnoszących się do zakresu tematycznego ustalonego z Klientem.
2. Celem Usługi Szkolenia jest przekazanie uczestnikom wyznaczonym przez Klienta wiedzy, rekomendacji, dobrych praktyk, narzędzi analitycznych, zasad postępowania albo wskazań organizacyjnych w obszarze objętym zakresem współpracy, w szczególności w zakresie polityki podróży służbowych, optymalizacji procesów podróźniczych, efektywnego zarządzania wydatkami, standardów decyzyjnych albo innych tematów uzgodnionych w Dokumentach Kontraktowych.
3. Zakres Usługi Szkolenia jest każdorazowo ustalany indywidualnie i może obejmować w szczególności:
 - 3.1. przygotowanie programu szkolenia albo agendy warsztatu,
 - 3.2. dostosowanie treści do uzgodnionego profilu uczestników,
 - 3.3. przygotowanie materiałów szkoleniowych, prezentacji albo materiałów pomocniczych,
 - 3.4. przeprowadzenie szkolenia w formule stacjonarnej, zdalnej albo mieszanej,
 - 3.5. przeprowadzenie sesji pytań i odpowiedzi, części warsztatowej albo dyskusyjnej,
 - 3.6. przekazanie uzgodnionych materiałów po szkoleniu, jeżeli zostało to przewidziane w Dokumentach Kontraktowych.
4. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, Usługodawca samodzielnie dobiera metodę prowadzenia szkolenia, strukturę merytoryczną, kolejność zagadnień, narzędzia dydaktyczne oraz sposób prezentacji materiału, z uwzględnieniem celu szkolenia, uzgodnionego zakresu, poziomu uczestników oraz profesjonalnego standardu świadczenia usług.
5. Szkolenie może mieć charakter informacyjny, praktyczny, strategiczny, wdrożeniowy albo mieszany, zależnie od ustaleń Stron. O ile nie ustalono inaczej, szkolenie nie stanowi usługi doradztwa indywidualnego dla poszczególnych uczestników ani usługi bieżącego rozwiązywania wszystkich jednostkowych przypadków występujących po stronie Klienta.
6. Usługodawca przygotowuje szkolenie w oparciu o zakres uzgodniony z Klientem, przekazane Dane Wejściowe oraz informacje organizacyjne dostarczone przez Klienta. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość, kompletność i aktualność tych informacji, w

szczegółności w zakresie liczby uczestników, profilu odbiorców, poziomu zaawansowania, potrzeb organizacyjnych oraz celu szkolenia.

7. Jeżeli przygotowanie szkolenia wymaga przekazania przez Klienta materiałów, danych, procedur, polityk wewnętrznych, pytań problemowych albo innych informacji merytorycznych, Klient zobowiązany jest dostarczyć je w terminie umożliwiającym rzetelne przygotowanie szkolenia. Brak takich informacji albo ich przekazanie z opóźnieniem może skutkować odpowiednim ograniczeniem zakresu personalizacji szkolenia, zmianą harmonogramu albo przeprowadzeniem szkolenia w oparciu o założenia ogólne.
8. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, Klient odpowiada za zapewnienie warunków organizacyjnych niezbędnych do przeprowadzenia szkolenia po swojej stronie, w szczególności za:
 - 8.1. zapewnienie obecności uczestników,
 - 8.2. zapewnienie sali, sprzętu, łączy, dostępu do platformy online albo innych zasobów technicznych, jeżeli pozostają one po stronie Klienta,
 - 8.3. zapewnienie osób kontaktowych po stronie organizacyjnej,
 - 8.4. poinformowanie uczestników o terminie, formule i warunkach udziału.
9. W przypadku szkolenia zdalnego Klient ponosi odpowiedzialność za zapewnienie po swojej stronie odpowiednich warunków technicznych uczestnictwa, w tym dostępu do urządzeń, stabilnego połączenia internetowego i możliwości korzystania z uzgodnionego narzędzia komunikacji online, o ile Strony nie postanowią inaczej.
10. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, Szkolenie nie obejmuje:
 - 10.1. opracowania pełnej dokumentacji wdrożeniowej po szkoleniu,
 - 10.2. stałego wsparcia poszkoleniowego,
 - 10.3. indywidualnych konsultacji dla wszystkich uczestników poza czasem szkolenia,
 - 10.4. bieżącego doradztwa operacyjnego po zakończeniu szkolenia,
 - 10.5. wdrożenia rekomendacji lub procedur po stronie Klienta,
 - 10.6. zapewnienia określonego rezultatu biznesowego, organizacyjnego albo finansowego po stronie Klienta.
11. Wynikiem Usługi Szkolenia jest co do zasady przeprowadzenie uzgodnionej sesji szkoleniowej oraz, jeżeli zostało to przewidziane w Dokumentach Kontraktowych, przekazanie materiałów szkoleniowych, prezentacji, podsumowania albo innych uzgodnionych materiałów wspierających.
12. Materiały szkoleniowe przekazywane przez Usługodawcę mają charakter pomocniczy i służą korzystaniu ze szkolenia zgodnie z jego celem. O ile Strony wyraźnie nie ustalą inaczej, materiały te nie stanowią samodzielnej dokumentacji wdrożeniowej ani kompletnego opisu wszystkich możliwych przypadków praktycznych.
13. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, liczba uczestników, czas trwania szkolenia, agenda, poziom interaktywności, zakres materiałów oraz forma odpowiedzi na

pytania uczestników są określone indywidualnie dla danego projektu i uwzględniane przy ustalaniu wynagrodzenia za Usługę.

14. Jeżeli Strony przewidują możliwość zmiany terminu szkolenia, zasady takiej zmiany, w tym minimalny termin zgłoszenia, ewentualne opłaty organizacyjne albo skutki odwołania szkolenia, określają Dokumenty Kontraktowe albo pozostałe postanowienia Regulaminu. W braku odmiennych ustaleń przyjmuje się, że szkolenie wymaga wcześniejszej rezerwacji zasobów organizacyjnych Usługodawcy, a późne odwołanie albo przesunięcie terminu może powodować obowiązek odpowiedniego rozliczenia.
15. Jeżeli szkolenie nie może zostać przeprowadzone z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności z powodu nieobecności uczestników, braku gotowości organizacyjnej, braku dostępu do uzgodnionej infrastruktury albo odwołania szkolenia z naruszeniem uzgodnionych zasad organizacyjnych, Usługodawca ma prawo uznać szkolenie za gotowe do realizacji i zastosować skutki przewidziane w Dokumentach Kontraktowych albo Regulaminu, w tym odpowiednie rozliczenie zarezerwowanego terminu i przygotowanych zasobów.
16. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, Usługodawca nie odpowiada za sposób wykorzystania przez Klienta wiedzy przekazanej w ramach szkolenia, zakres faktycznego wdrożenia rekomendacji po stronie Klienta ani za skutki decyzji organizacyjnych podjętych po szkoleniu.
17. Sama okoliczność, że uczestnicy szkolenia prezentują różny poziom przygotowania, odmienny stopień zaangażowania albo rozbieżne potrzeby praktyczne, nie oznacza nienależytego wykonania Usługi przez Usługodawcę, jeżeli szkolenie zostało przeprowadzone zgodnie z uzgodnionym zakresem i profesjonalnym standardem.
18. Odbiór Usługi Szkolenia następuje co do zasady z chwilą przeprowadzenia szkolenia w uzgodnionej formule i zakresie, a jeżeli przewidziano przekazanie materiałów po szkoleniu, z chwilą ich przekazania w uzgodnionym zakresie. O ile Strony nie ustaliły odrębnej procedury odbioru, brak zgłoszenia uzasadnionych zastrzeżeń w terminie wynikającym z Dokumentów Kontraktowych albo Regulaminu oznacza akceptację wykonania Usługi.

§ 9. Obowiązki Klienta i współdziałanie

1. Klient zobowiązany jest do współdziałania z Usługodawcą w zakresie niezbędnym do prawidłowego zawarcia, uruchomienia i wykonania Umowy, zgodnie z jej celem, charakterem danej Usługi, Dokumentami Kontraktowymi oraz profesjonalnym standardem współpracy właściwym dla relacji B2B. Współdziałanie obejmuje w szczególności przekazywanie informacji, podejmowanie decyzji, udzielanie odpowiedzi, zapewnianie dostępu do danych i osób oraz wykonywanie innych czynności koniecznych do sprawnej realizacji projektu.
2. Klient zobowiązany jest do przekazywania Usługodawcy Danych Wejściowych w zakresie, terminach i formie umożliwiających prawidłowe wykonanie Usługi. Dane te powinny być prawdziwe, kompletne, aktualne i spójne z punktu widzenia celu projektu. Usługodawca ma prawo przyjmować, że Dane Wejściowe przekazane przez Klienta spełniają powyższe

kryteria, chyba że z okoliczności wynika oczywista potrzeba zgłoszenia zastrzeżeń albo żądania doprecyzowania.

3. Klient zobowiązany jest do terminowego udzielania odpowiedzi na pytania Usługodawcy, przekazywania wymaganych materiałów, potwierdzania ustaleń roboczych, opiniowania dokumentów, zgłaszania uwag oraz podejmowania decyzji niezbędnych do dalszego toku prac. Brak takich działań po stronie Klienta może wpływać na harmonogram, zakres, sposób wykonania oraz końcową użyteczność Usługi.
4. Klient zobowiązany jest do wyznaczenia po swojej stronie osób kontaktowych uprawnionych do bieżącej współpracy z Usługodawcą, przekazywania informacji roboczych, uzgadniania kwestii organizacyjnych oraz zgłaszania uwag dotyczących realizacji projektu. O ile Klient nie wskaże wyraźnie ograniczeń umocowania takich osób, Usługodawca ma prawo traktować ich komunikację, dyspozycje i potwierdzenia jako wiążące w zwykłym toku realizacji Usługi.
5. Klient zobowiązany jest zapewnić po swojej stronie odpowiedni poziom gotowości organizacyjnej do realizacji Usługi, w szczególności poprzez zapewnienie dostępności osób zaangażowanych w projekt, udziału przedstawicieli właściwych jednostek organizacyjnych, dostępności dokumentów, zestawień, danych liczbowych, procedur albo innych informacji niezbędnych do wykonania Usługi zgodnie z jej zakresem.
6. Jeżeli realizacja Usługi wymaga udziału zarządu, kadry kierowniczej, działu finansowego, działu HR, travel managera, pracowników administracyjnych albo innych osób po stronie Klienta, Klient odpowiada za zapewnienie ich udziału w zakresie uzgodnionym przez Strony. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, ograniczenia zakresu analizy albo obniżenie praktycznej użyteczności Wyników Prac wynikające z braku takiego udziału.
7. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Usługodawcy o wszelkich okolicznościach, które mogą mieć wpływ na realizację Umowy, w szczególności o zmianie danych kontaktowych, zmianie osób kontaktowych, zmianie założeń projektowych, zmianie struktury organizacyjnej, zmianie dostępności danych albo innych zdarzeniach mogących wpływać na zakres, termin albo sposób wykonania Usługi.
8. Klient ponosi odpowiedzialność za zgodność z prawem przekazanych Usługodawcy danych, dokumentów i informacji wykorzystywanych przy realizacji projektu, w szczególności w zakresie, w jakim dotyczą one pracowników, współpracowników, uczestników szkoleń, kontrahentów albo innych osób trzecich. Klient zobowiązany jest przekazywać wyłącznie takie dane, do których przekazania jest uprawniony i które są niezbędne do realizacji celu objętego Umową.
9. Klient zobowiązany jest do terminowego zgłaszania uwag, komentarzy i zastrzeżeń do Wyników Prac albo etapów projektu, jeżeli zgodnie z Dokumentami Kontraktowymi przewidziano procedurę opiniowania albo odbioru. Brak zgłoszenia uwag w uzgodnionym terminie może skutkować uznaniem danego etapu za przyjęty albo zaakceptowany, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie albo Dokumentach Kontraktowych.
10. Klient zobowiązany jest do korzystania z Wyników Prac zgodnie z ich celem, zakresem i przeznaczeniem wynikającym z Umowy. Klient nie powinien wykorzystywać materiałów przygotowanych przez Usługodawcę poza kontekstem, dla którego zostały opracowane, bez uprzedniej oceny ich aktualności, adekwatności i zgodności z bieżącymi realiami organizacyjnymi.

11. Klient zobowiązany jest do terminowej zapłaty wynagrodzenia należnego Usługodawcy zgodnie z Dokumentami Kontraktowymi. O ile Strony nie uzgodniły inaczej, płatność stanowi warunek rozpoczęcia prac. W relacjach B2B opóźnienie w płatności może powodować skutki przewidziane w ustawie o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, w tym obowiązek zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz rekompensaty za koszty odzyskiwania należności.
12. Klient zobowiązany jest do współdziałania z Usługodawcą również w zakresie organizacji szkoleń, warsztatów i spotkań projektowych, w szczególności poprzez zapewnienie odpowiedniej frekwencji uczestników, warunków technicznych, miejsca realizacji albo dostępu do uzgodnionych narzędzi online, jeżeli pozostaje to po stronie Klienta zgodnie z Dokumentami Kontraktowymi.
13. Jeżeli Klient nie wykonuje obowiązków współdziałania albo wykonuje je nienależycie, Usługodawca ma prawo:
 - 13.1. wezwać Klienta do usunięcia naruszeń albo uzupełnienia braków,
 - 13.2. odpowiednio przesunąć harmonogram realizacji Usługi,
 - 13.3. zawiesić wykonywanie prac do czasu usunięcia przeszkody,
 - 13.4. ograniczyć zakres odpowiedzialności do części możliwej do wykonania przy aktualnym poziomie współdziałania,
 - 13.5. oprzeć dalsze prace na założeniach roboczych wyraźnie wskazanych Klientowi,
 - 13.6. potraktować określone opóźnienia albo ograniczenia jako wynikające z przyczyn leżących po stronie Klienta.
14. W przypadku braku współdziałania po stronie Klienta Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie albo nienależyte wykonanie tej części Umowy, której prawidłowa realizacja zależała od aktywności, danych, decyzji albo zasobów pozostających po stronie Klienta.
15. Klient zobowiązany jest działać wobec Usługodawcy w sposób lojalny kontraktowo, przejrzysty i profesjonalny, w szczególności nie zatajać okoliczności mogących mieć istotne znaczenie dla projektu, nie przekazywać świadomie danych nieprawdziwych albo mylących oraz nie oczekiwać wykonania świadczeń wykraczających poza uzgodniony zakres bez uprzedniego uzgodnienia ich z Usługodawcą.
16. Współdziałanie Klienta stanowi istotny element modelu świadczenia Usług przez Usługodawcę. Strony przyjmują, że jakość, terminowość i praktyczna użyteczność Usług pozostają w istotnym stopniu zależne od rzetelności, kompletności i terminowości działań podejmowanych przez Klienta w toku współpracy.

§ 10. Organizacja projektu, komunikacja i akceptacja rezultatów

1. Realizacja Usługi odbywa się w modelu projektowym, zgodnie z Dokumentami Kontraktowymi, uzgodnionym zakresem współpracy, harmonogramem prac oraz zasadami komunikacji przyjętymi przez Strony.
2. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, Usługodawca samodzielnie organizuje sposób prowadzenia projektu, w szczególności strukturę etapów, kolejność czynności, przebieg prac roboczych, format komunikacji operacyjnej oraz sposób przekazywania Wyników Prac, z uwzględnieniem celu projektu, charakteru Usługi oraz uzgodnionego zakresu współpracy.
3. Strony zobowiązują się do prowadzenia komunikacji projektowej w sposób profesjonalny, przejrzysty, terminowy i umożliwiający sprawną realizację Usługi, z poszanowaniem uzgodnionych kanałów kontaktu, struktury decyzyjnej oraz zasad poufności.
4. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, podstawowym kanałem komunikacji formalnej pomiędzy Stronami jest poczta elektroniczna. Komunikacja robocza może być prowadzona również za pośrednictwem spotkań online, spotkań stacjonarnych, komunikatorów biznesowych, narzędzi projektowych albo innych uzgodnionych środków porozumiewania się.
5. Usługodawca ma prawo opierać się na informacjach, uwagach, akceptacjach, dyspozycjach i uzgodnieniach przekazywanych przez osoby kontaktowe wskazane przez Klienta albo działające po stronie Klienta w zwykłym toku współpracy, chyba że Klient wyraźnie zakomunikuje ograniczenie ich umocowania albo z okoliczności wynika oczywisty brak uprawnienia do działania.
6. Klient zobowiązany jest zapewnić po swojej stronie odpowiednią organizację procesu decyzyjnego, tak aby przekazywane Usługodawcy uwagi, decyzje i akceptacje były spójne, terminowe i możliwe do wykonania bez nadmiernych opóźnień wynikających z wewnętrznej organizacji Klienta.
7. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, projekt może być realizowany etapowo, a Usługodawca ma prawo przekazywać Klientowi Wyniki Prac częściowo, sukcesywnie albo w ramach kolejnych kamieni milowych, jeżeli odpowiada to naturze danej Usługi albo przyjętemu modelowi realizacji projektu.
8. Jeżeli Dokumenty Kontraktowe przewidują etap opiniowania albo odbioru, Klient zobowiązany jest zgłosić swoje uwagi, komentarze, zastrzeżenia albo akceptację w terminie wskazanym w Dokumentach Kontraktowych, a w braku takiego wskazania w rozsądnym terminie odpowiadającym charakterowi danego etapu, nie dłuższym jednak niż 5 Dni Roboczych od dnia otrzymania danego Wyniku Prac albo jego etapu.
9. Uwagi Klienta powinny być sformułowane w sposób konkretny, merytoryczny i odnoszący się do zgodności Wyniku Prac z uzgodnionym zakresem Usługi. Uwagi o charakterze ogólnym, nieprecyzyjnym, wewnątrznie sprzecznym albo wykraczającym poza uzgodniony zakres nie wiążą Usługodawcy jako podstawa do obowiązkowej modyfikacji Wyniku Prac.
10. Brak zgłoszenia przez Klienta uwag albo zastrzeżeń w terminie, o którym mowa w ust. 8, uważa się za akceptację danego Wyniku Prac albo jego etapu, chyba że Strony wyraźnie uzgodniły odmienną procedurę odbioru. Taki mechanizm porządkuje współpracę projektową i odpowiada praktyce profesjonalnego obrotu, w którym znaczenie mają jasne i możliwe do odtworzenia oświadczenia oraz terminy reakcji.

11. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, akceptacja Wyniku Prac może nastąpić:
 - 11.1. wyraźnie, poprzez wiadomość e-mail, podpisany protokół, pisemne potwierdzenie albo inne jednoznaczne oświadczenie Klienta,
 - 11.2. dorozumianie, poprzez brak zgłoszenia uwag w terminie, o którym mowa w ust. 8,
 - 11.3. funkcjonalnie, poprzez rozpoczęcie korzystania przez Klienta z Wyniku Prac w sposób wskazujący na jego przyjęcie.
12. Jeżeli Klient zgłasza uwagi do Wyniku Prac w terminie i w sposób zgodny z niniejszym paragrafem, Usługodawca analizuje ich zasadność wyłącznie w granicach uzgodnionego zakresu projektu. Usługodawca nie jest zobowiązany do uwzględniania uwag prowadzących do istotnej zmiany pierwotnych założeń projektowych, rozszerzenia zakresu Usługi albo wykonania prac dodatkowych bez odrębnego uzgodnienia Stron.
13. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, Usługodawca ma prawo do przedstawienia Wyniku Prac w wersji końcowej po uwzględnieniu uzasadnionych uwag Klienta mieszczących się w zakresie projektu, a dalsze rundy modyfikacji, kolejnych wersji albo dodatkowych konsultacji mogą być traktowane jako prace dodatkowe.
14. W przypadku gdy Klient wstrzymuje odbiór Wyniku Prac albo etapu projektu bez wskazania konkretnych, merytorycznych i uzasadnionych zastrzeżeń odnoszących się do zgodności z uzgodnionym zakresem Usługi, Usługodawca ma prawo uznać taki Wynik Prac za przekazany prawidłowo i oczekiwać dalszej realizacji Umowy zgodnie z harmonogramem oraz zasadami rozliczeń.
15. Jeżeli dalsza realizacja projektu zależy od akceptacji poprzedniego etapu przez Klienta, a Klient nie dokonuje akceptacji albo nie zgłasza uwag w terminie, Usługodawca ma prawo:
 - 15.1. wstrzymać dalsze prace do czasu uzyskania stanowiska Klienta,
 - 15.2. przesunąć harmonogram projektu odpowiednio do okresu opóźnienia po stronie Klienta,
 - 15.3. uznać brak reakcji za akceptację etapu, jeżeli mechanizm taki wynika z Regulaminu albo Dokumentów Kontraktowych.
16. Spotkania projektowe, warsztaty, konsultacje robocze, prezentacje wyników albo sesje omawiające mogą być dokumentowane przez Usługodawcę w formie notatek, podsumowań, agend, wiadomości e-mail albo innych utrwań organizacyjnych. O ile Klient nie zgłosi uzasadnionych zastrzeżeń bez zbędnej zwłoki, takie podsumowania mogą być traktowane jako wierne odzwierciedlenie ustaleń projektowych.
17. Usługodawca ma prawo dokumentować przebieg realizacji projektu, w szczególności zakres przekazanych materiałów, daty ich doręczenia, zgłaszane uwagi, terminy odpowiedzi, status etapów, przebieg komunikacji roboczej oraz ustalenia organizacyjne, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania Umowy, rozliczalności współpracy i ochrony swoich praw. Z punktu widzenia profesjonalnego obrotu i ewentualnych sporów znaczenie dowodowe mogą mieć utrwalone oświadczenia i dokumentacja przebiegu współpracy.
18. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, terminy realizacji projektu mają charakter terminów szacunkowych albo planowanych, zależnych od terminowego współdziałania Klienta, dostępności Danych Wejściowych, terminowości akceptacji etapów oraz innych

okoliczności pozostających poza rozsądną kontrolą Usługodawcy. Terminy te ulegają odpowiedniemu przesunięciu w zakresie, w jakim opóźnienie wynika z przyczyn leżących po stronie Klienta albo z innych okoliczności uzasadniających zmianę harmonogramu.

19. Jeżeli Klient oczekuje formalnego protokołu odbioru, raportu zamknięcia etapu, podpisanego potwierdzenia wykonania albo innej szczególnej formy akceptacji rezultatów, obowiązek taki powinien wynikać wprost z Dokumentów Kontraktowych. W braku takiego uzgodnienia wystarczającą formą przekazania i akceptacji Wyniku Prac są zasady określone w niniejszym paragrafie.

§ 11. Wynagrodzenie, fakturowanie i warunki płatności

1. Z tytułu świadczenia Usług objętych niniejszym Regulaminem Klient zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia na rzecz Usługodawcy w wysokości każdorazowo ustalonej indywidualnie w Dokumentach Kontraktowych, w szczególności w Ofercie, Umowie, Zamówieniu albo innym uzgodnionym dokumencie handlowym.
2. Wynagrodzenie za Audyt, Strategię albo Szkolenie jest ustalane indywidualnie dla każdego projektu, z uwzględnieniem w szczególności:
 - 2.1. skali działalności Klienta,
 - 2.2. poziomu wydatków Klienta na podróże służbowe,
 - 2.3. liczby podróży służbowych realizowanych przez Klienta,
 - 2.4. stopnia złożoności organizacyjnej i decyzyjnej po stronie Klienta,
 - 2.5. zakresu wymaganej analizy,
 - 2.6. liczby jednostek organizacyjnych, procesów albo obszarów objętych projektem,
 - 2.7. liczby uczestników projektu albo szkolenia,
 - 2.8. oczekiwanego poziomu szczegółowości Wyników Prac,
 - 2.9. czasu trwania i formuły realizacji Usługi,
 - 2.10. innych czynników wpływających na nakład pracy, odpowiedzialność projektową albo poziom zaangażowania Usługodawcy.
3. O ile Dokumenty Kontraktowe wyraźnie nie stanowią inaczej, wszystkie kwoty wskazywane przez Usługodawcę są kwotami netto, do których zostanie doliczony podatek od towarów i usług (VAT) według stawki obowiązującej na dzień wystawienia faktury.
4. O ile Strony nie uzgodnią inaczej w Dokumentach Kontraktowych, wynagrodzenie za Usługi jest płatne z góry, przed rozpoczęciem prac przez Usługodawcę.
5. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, rozpoczęcie realizacji Usługi przez Usługodawcę następuje po łącznym spełnieniu następujących warunków:
 - 5.1. zawarciu Umowy,
 - 5.2. uzgodnieniu zakresu prac,

- 5.3. uzgodnieniu wynagrodzenia,
 - 5.4. wystawieniu przez Usługodawcę dokumentu rozliczeniowego, jeżeli jest on wymagany dla danej współpracy,
 - 5.5. otrzymaniu przez Usługodawcę pełnej płatności należnej na danym etapie,
 - 5.6. przekazaniu przez Klienta Danych Wejściowych niezbędnych do rozpoczęcia prac, o ile ich przekazanie jest konieczne dla danej Usługi.
6. Jeżeli Strony uzgodnią inny model rozliczeń, w szczególności płatność etapową, częściową, zaliczkową albo rozłożoną na transze, wiążące są postanowienia Dokumentów Kontraktowych. W takim przypadku terminy płatności, moment powstania obowiązku zapłaty oraz warunki przejścia do kolejnych etapów prac określa odpowiednio Umowa, Oferta albo inny uzgodniony dokument.
7. Usługodawca ma prawo wystawić w szczególności:
- 7.1. fakturę VAT,
 - 7.2. fakturę zaliczkową,
 - 7.3. fakturę końcową,
 - 7.4. fakturę częściową,
 - 7.5. fakturę pro forma,
 - 7.6. inny dokument rozliczeniowy odpowiadający przyjętemu modelowi współpracy i obowiązującym przepisom prawa.
8. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, faktury i inne dokumenty rozliczeniowe mogą być doręczane Klientowi w formie elektronicznej, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej.
9. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Usługodawcy pełną kwotą należnego wynagrodzenia.
10. Wszelkie opłaty bankowe, koszty przewalutowania, koszty pośredników płatniczych albo inne koszty związane z dokonaniem płatności obciążają Klienta, chyba że Strony wyraźnie ustalą inaczej.
11. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, wynagrodzenie obejmuje wyłącznie zakres prac wyraźnie uzgodniony przez Strony. Wszelkie świadczenia wykraczające poza uzgodniony zakres Usługi, w szczególności dodatkowe analizy, dodatkowe iteracje, dodatkowe warsztaty, dodatkowe prezentacje, dodatkowe spotkania, dodatkowe materiały, rozszerzenie zakresu projektu albo inne prace dodatkowe, podlegają odrębnemu wynagrodzeniu.
12. Jeżeli w toku realizacji projektu Strony uzgodnią rozszerzenie zakresu Usługi albo wykonanie prac dodatkowych, Usługodawca ma prawo uzależnić ich rozpoczęcie od uprzedniego:
- 12.1. uzgodnienia dodatkowego wynagrodzenia,
 - 12.2. zaakceptowania zmodyfikowanego zakresu przez Klienta,

- 12.3. otrzymania płatności należnej za dodatkowy zakres, jeżeli zgodnie z ustaleniami ma ona zostać uiszczona z góry.
13. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, wynagrodzenie nie obejmuje kosztów zewnętrznych ponoszonych w związku z realizacją projektu, w szczególności kosztów podróży, noclegów, wynajmu sal, cateringu, tłumaczeń, materiałów drukowanych, niestandardowych narzędzi zewnętrznych albo innych wydatków koniecznych do realizacji Usługi w formule uzgodnionej z Klientem. Koszty takie podlegają odrębnemu rozliczeniu albo refakturowaniu, jeżeli ich poniesienie zostało uzgodnione z Klientem.
14. Klient nie jest uprawniony do wstrzymywania płatności, dokonywania potrąceń, kompensat albo jednostronnych pomniejszeń wynagrodzenia bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy, chyba że takie uprawnienie wynika wprost z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
15. Jeżeli Klient kwestionuje część należności objętej fakturą, zobowiązany jest do zapłaty części bezspornej w terminie wynikającym z Dokumentów Kontraktowych. Zgłoszenie zastrzeżeń do części faktury nie uprawnia Klienta do wstrzymania płatności całego wynagrodzenia, o ile spór nie dotyczy całości świadczenia w sposób uzasadniony i wyraźnie zakomunikowany.
16. W przypadku opóźnienia Klienta w zapłacie Usługodawca ma prawo do:
- 16.1. naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych,
 - 16.2. dochodzenia rekompensaty za koszty odzyskiwania należności w wysokości przewidzianej przez obowiązujące przepisy prawa,
 - 16.3. dochodzenia zwrotu uzasadnionych kosztów odzyskiwania należności przewyższających kwotę rekompensaty ustawowej, jeżeli zostały poniesione,
 - 16.4. wstrzymania rozpoczęcia prac albo dalszej realizacji Usługi do czasu uregulowania zaległości,
 - 16.5. odpowiedniego przesunięcia harmonogramu projektu,
 - 16.6. odmowy wydania Wyników Prac albo przejścia do kolejnego etapu projektu do czasu uregulowania wymagalnych należności,
 - 16.7. wypowiedzenia Umowy albo odstąpienia od niej na zasadach określonych w Regulaminie albo Dokumentach Kontraktowych, jeżeli opóźnienie ma charakter istotny. Uprawnienia wierzyciela do odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz do ustawowej rekompensaty za koszty odzyskiwania należności wynikają z ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
17. Wstrzymanie prac przez Usługodawcę z przyczyn wskazanych w ust. 16 nie stanowi niewykonania ani nienależytego wykonania Umowy przez Usługodawcę i odpowiednio wydłuża terminy realizacji projektu o okres odpowiadający czasowi trwania przeszkody oraz czasowi potrzebnemu do ponownej organizacji prac.
18. Jeżeli Klient opóźnia się z płatnością jeszcze przed rozpoczęciem realizacji Usługi, Usługodawca nie jest zobowiązany do rezerwowania zasobów projektowych, terminu szkolenia ani utrzymywania gotowości do realizacji projektu ponad rozsądny okres wynikający z charakteru współpracy. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu

wyznaczonego Klientowi Usługodawca może uznać, że projekt nie został uruchomiony z przyczyn leżących po stronie Klienta.

19. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, wystawienie faktury pro forma albo innego dokumentu przedpłatowego nie stanowi jeszcze rozpoczęcia realizacji Usługi ani zobowiązania Usługodawcy do podjęcia prac przed otrzymaniem płatności.
20. W przypadku płatności etapowych albo transzowych niewykonanie obowiązku zapłaty którejkolwiek z wymagalnych części wynagrodzenia uprawnia Usługodawcę do wstrzymania kolejnych etapów prac do czasu pełnego uregulowania zaległości.
21. Jeżeli wykonanie Usługi zostało rozpoczęte na podstawie odmiennych ustaleń Stron bez wcześniejszej pełnej płatności, a Klient następnie opóźnia się z zapłatą, Usługodawca zachowuje wszelkie uprawnienia przewidziane niniejszym paragrafem, w tym uprawnienie do naliczania odsetek, dochodzenia rekompensaty ustawowej oraz wstrzymania dalszych prac.
22. Żadne postanowienie niniejszego paragrafu nie ogranicza prawa Usługodawcy do dochodzenia należności na zasadach ogólnych, w tym dochodzenia odszkodowania, kosztów windykacji, kosztów zastępstwa prawnego albo innych roszczeń przewidzianych przez obowiązujące przepisy prawa.

§ 12. Zmiana zakresu prac i prace dodatkowe

1. Zakres Usługi świadczonej przez Usługodawcę jest każdorazowo określany w Dokumentach Kontraktowych i obejmuje wyłącznie te czynności, rezultaty, etapy, materiały i aktywności, które zostały wyraźnie uzgodnione przez Strony.
2. Wszelkie czynności, oczekiwania, materiały, analizy, iteracje, konsultacje, prezentacje, warsztaty, rozszerzenia, aktualizacje albo inne działania wykraczające poza pierwotnie uzgodniony zakres Usługi stanowią zmianę zakresu prac albo prace dodatkowe, chyba że z Dokumentów Kontraktowych wprost wynika, iż mieszczą się one w pierwotnym wynagrodzeniu i zakresie współpracy.
3. Za zmianę zakresu prac uważa się w szczególności:
 - 3.1. rozszerzenie obszaru objętego Audytem, Strategią albo Szkoleniem,
 - 3.2. objęcie projektem dodatkowych jednostek organizacyjnych, dodatkowych spółek, dodatkowych procesów albo dodatkowych lokalizacji,
 - 3.3. zwiększenie liczby uczestników, sesji, warsztatów albo spotkań ponad uzgodniony poziom,
 - 3.4. żądanie opracowania dodatkowych materiałów, raportów, prezentacji, analiz albo rekomendacji,
 - 3.5. żądanie kolejnych wersji dokumentów albo dodatkowych rund uwag ponad uzgodniony zakres,
 - 3.6. zmianę założeń projektowych wpływającą na nakład pracy, harmonogram albo zakres odpowiedzialności Usługodawcy,

- 3.7. powrót do zagadnień wcześniej uznanych za zakończone albo odebrane,
- 3.8. żądanie dostosowania Wyników Prac do nowego celu, nowego odbiorcy albo nowego kontekstu organizacyjnego,
- 3.9. żądanie wykonania czynności niewchodzących w standard danej Usługi, nawet jeżeli pozostają funkcjonalnie związane z projektem.
4. Za prace dodatkowe uważa się również czynności, które stały się konieczne wskutek:
 - 4.1. zmiany założeń przekazanych przez Klienta po rozpoczęciu prac,
 - 4.2. przekazania przez Klienta nowych danych, dokumentów albo oczekiwań po istotnym zaawansowaniu projektu,
 - 4.3. braku współdziałania po stronie Klienta, skutkującego koniecznością ponownego wykonania części prac,
 - 4.4. konieczności dostosowania Wyników Prac do okoliczności, które ujawniły się dopiero po rozpoczęciu realizacji Usługi i wykraczają poza pierwotnie uzgodniony model projektu.
5. Jeżeli w toku realizacji projektu Klient zgłosi potrzebę zmiany zakresu prac albo wykonania prac dodatkowych, Usługodawca dokonuje oceny wpływu takiej zmiany na:
 - 5.1. zakres czynności,
 - 5.2. harmonogram projektu,
 - 5.3. organizację prac,
 - 5.4. wynagrodzenie,
 - 5.5. dostępność zasobów projektowych,
 - 5.6. termin wykonania Wyników Prac.
6. Usługodawca nie jest zobowiązany do realizacji zmiany zakresu prac ani do wykonania prac dodatkowych do czasu ich wyraźnego uzgodnienia przez Strony, w szczególności w zakresie:
 - 6.1. przedmiotu zmiany,
 - 6.2. wpływu na harmonogram,
 - 6.3. wpływu na wynagrodzenie,
 - 6.4. wpływu na zasady odbioru albo dalszy przebieg projektu.
7. Uzgodnienie zmiany zakresu prac albo prac dodatkowych wymaga co najmniej formy dokumentowej, w szczególności wiadomości e-mail, zaakceptowanej wyceny, zaakceptowanego rozszerzenia Oferty, uzgodnionego aneksu albo innego utrwalonego porozumienia Stron pozwalającego jednoznacznie ustalić zakres zmiany.
8. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, Usługodawca ma prawo uzależnić rozpoczęcie prac dodatkowych od uprzedniego:
 - 8.1. zaakceptowania ich zakresu przez Klienta,

- 8.2. zaakceptowania dodatkowego wynagrodzenia,
- 8.3. otrzymania płatności należnej za dodatkowy zakres, jeżeli zgodnie z zasadami współpracy powinna być ona uiszczona z góry.
9. Jeżeli Klient zgłasza uwagi, komentarze albo oczekiwania, które w ocenie Usługodawcy wykraczają poza uzgodniony zakres projektu, Usługodawca ma prawo:
 - 9.1. zakwalifikować je jako zmianę zakresu prac,
 - 9.2. przedstawić Klientowi propozycję dodatkowej wyceny,
 - 9.3. wskazać wpływ zmiany na harmonogram i organizację projektu,
 - 9.4. odmówić ich realizacji bez odrębnego uzgodnienia Stron.
10. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, Usługodawca nie ma obowiązku nieodpłatnego wykonywania dodatkowych analiz, rozszerzeń, konsultacji, spotkań, modyfikacji materiałów albo dodatkowych wersji dokumentów wyłącznie dlatego, że pozostają one funkcjonalnie związane z pierwotnym przedmiotem współpracy.
11. Jeżeli Klient przekazuje nowe informacje albo zmienia założenia projektu po rozpoczęciu realizacji Usługi, Usługodawca ma prawo ocenić, czy:
 - 11.1. nowe okoliczności mieszczą się jeszcze w pierwotnym zakresie prac,
 - 11.2. wymagają korekty harmonogramu,
 - 11.3. wymagają dodatkowego wynagrodzenia,
 - 11.4. uzasadniają częściowe wstrzymanie prac do czasu potwierdzenia nowego zakresu.
12. Zmiana zakresu prac może skutkować odpowiednim przesunięciem terminów realizacji, zmianą etapów projektu, zmianą zasad odbioru albo zmianą zakresu odpowiedzialności Usługodawcy, jeżeli pozostaje to w bezpośrednim związku z uzgodnionym rozszerzeniem albo modyfikacją projektu.
13. Jeżeli Klient żąda wykonania określonych czynności jako pilnych, niestandardowych albo wymagających przeorganizowania już zaplanowanych zasobów projektowych, Usługodawca ma prawo uwzględnić taki tryb przy kalkulacji dodatkowego wynagrodzenia albo odmówić realizacji takiego żądania w proponowanym terminie.
14. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, wszelkie dodatkowe prace zrealizowane przez Usługodawcę na wyraźne żądanie Klienta albo za jego wyraźną akceptacją podlegają odrębnemu wynagrodzeniu, nawet jeżeli nie doszło jeszcze do formalnego podpisania odrębnego aneksu, pod warunkiem że z korespondencji albo innych Dokumentów Kontraktowych wynika w sposób dostateczny zgoda Klienta na taki dodatkowy zakres.
15. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Klienta konieczne okaże się ponowne wykonanie całości albo części wcześniej wykonanych prac, w szczególności wskutek zmiany założeń, cofnięcia uzgodnionych decyzji, przekazania nowych danych albo istotnego opóźnienia po stronie Klienta, czynności takie mogą zostać zakwalifikowane jako prace dodatkowe.
16. Odmowa realizacji zmiany zakresu prac albo prac dodatkowych przez Usługodawcę nie stanowi niewykonania ani nienależytego wykonania Umowy, jeżeli żądanie Klienta wykracza

poza pierwotnie uzgodniony zakres współpracy albo nie zostały spełnione warunki niezbędne do uruchomienia dodatkowego zakresu.

17. W przypadku sporu co do tego, czy określona czynność mieści się w pierwotnym zakresie Usługi, decydujące znaczenie mają Dokumenty Kontraktowe, cel gospodarczy projektu oraz rozsądna wykładnia zakresu prac z perspektywy profesjonalnej relacji B2B.

§ 13. Poufność i tajemnica przedsiębiorstwa

1. Każda ze Stron zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich Informacji Poufnych otrzymanych od drugiej Strony w związku z zawarciem, wykonywaniem, negocjowaniem albo rozliczaniem Umowy, niezależnie od formy ich przekazania, nośnika, sposobu utrwalenia albo stopnia formalnego oznaczenia.
2. Za Informacje Poufne uważa się w szczególności wszelkie informacje handlowe, finansowe, organizacyjne, operacyjne, techniczne, strategiczne, projektowe, metodologiczne, negocjacyjne, cenowe, kontraktowe, procesowe, analityczne oraz wszelkie inne informacje dotyczące działalności danej Strony albo podmiotów z nią powiązanych, które ze względu na swój charakter, sposób przekazania albo okoliczności ujawnienia powinny być rozsądnie traktowane jako poufne.
3. Informacje Poufne obejmują również informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, w szczególności informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, które jako całość albo w szczególnym zestawieniu i zbiorze ich elementów nie są powszechnie znane osobom zwykle zajmującym się tym rodzajem informacji albo nie są dla takich osób łatwo dostępne, co do których uprawniony podjął, przy zachowaniu należytej staranności, działania w celu utrzymania ich w poufności.
4. Obowiązek zachowania poufności obejmuje w szczególności zakaz:
 - 4.1. ujawniania Informacji Poufnych osobom trzecim,
 - 4.2. wykorzystywania Informacji Poufnych do celów innych niż wykonanie Umowy,
 - 4.3. kopiowania, utrwalania albo rozpowszechniania Informacji Poufnych ponad zakres niezbędny do realizacji Umowy,
 - 4.4. wykorzystywania Informacji Poufnych drugiej Strony w sposób mogący naruszać jej interes gospodarczy, organizacyjny albo konkurencyjny.
5. Każda ze Stron może ujawniać Informacje Poufne wyłącznie swoim pracownikom, współpracownikom, doradcom, audytorom, podwykonawcom albo innym osobom zaangażowanym w realizację Umowy, wyłącznie w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania Umowy oraz pod warunkiem związania takich osób obowiązkiem zachowania poufności o zakresie nie mniejszym niż wynikający z niniejszego paragrafu.
6. Strona ujawniająca Informacje Poufne odpowiada za to, aby osoby, którym informacje te zostały ujawnione zgodnie z ust. 5, wykorzystywały je wyłącznie dla celów związanych z realizacją Umowy i zachowywały je w poufności w standardzie odpowiadającym profesjonalnemu charakterowi współpracy.

7. Każda ze Stron zobowiązuje się stosować odpowiednie środki organizacyjne i techniczne służące ochronie Informacji Poufnych przed nieuprawnionym ujawnieniem, utratą, zniszczeniem, modyfikacją albo dostępem osób nieuprawnionych, z uwzględnieniem charakteru informacji oraz ryzyk związanych z ich przetwarzaniem i obiegiem.
8. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji, które:
 - 8.1. były publicznie znane w chwili ich ujawnienia albo stały się publicznie znane później w sposób niezawiniony przez Stronę zobowiązaną do poufności,
 - 8.2. były zgodnie z prawem znane Stronie otrzymującej przed ich ujawnieniem przez drugą Stronę,
 - 8.3. zostały zgodnie z prawem ujawnione Stronie otrzymującej przez osobę trzecią, bez naruszenia obowiązku poufności,
 - 8.4. muszą zostać ujawnione na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, prawomocnego orzeczenia sądu, decyzji organu albo wiążącego żądania uprawnionego podmiotu.
9. W przypadku obowiązku ujawnienia Informacji Poufnych na podstawie prawa albo wiążącego żądania uprawnionego organu, Strona zobowiązana do ujawnienia, o ile jest to prawnie dopuszczalne, niezwłocznie poinformuje drugą Stronę o takim obowiązku i podejmie rozsądne działania w celu ograniczenia zakresu ujawnienia do minimum wymaganego przez prawo albo właściwy organ.
10. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, samo zawarcie Umowy, jej przedmiot, warunki handlowe, wysokość wynagrodzenia, zakres współpracy, przebieg negocjacji, treść Oferty, Wyniki Prac oraz wszelkie materiały projektowe przygotowane w związku z realizacją Umowy stanowią Informacje Poufne.
11. O ile Strony nie uzgodnią inaczej w Dokumentach Kontraktowych, Klient nie jest uprawniony do wykorzystywania firmy, marki, logotypu albo innych oznaczeń Usługodawcy w materiałach zewnętrznych, referencyjnych, marketingowych albo przetargowych bez uprzedniej zgody Usługodawcy wyrażonej co najmniej w formie dokumentowej. Analogicznie, Usługodawca nie jest uprawniony do wykorzystywania oznaczeń Klienta ani publicznego komunikowania współpracy bez podstawy wynikającej z Umowy albo odrębnej zgody Klienta.
12. Obowiązek zachowania poufności obowiązuje przez cały okres trwania Umowy oraz przez okres 5 lat od dnia jej wygaśnięcia, rozwiązania albo wykonania, chyba że:
 - 12.1. obowiązujące przepisy prawa wymagają dłuższej ochrony,
 - 12.2. dana informacja stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa wymagającą ochrony przez dłuższy okres ze względu na swój charakter i wartość gospodarczą,
 - 12.3. Strony wyraźnie uzgodnią dłuższy okres ochrony w Dokumentach Kontraktowych.
13. W odniesieniu do informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa obowiązek ich nieuprawnionego niewykorzystywania, nieujawniania i niepozyskiwania obowiązuje tak długo, jak długo spełnione są ustawowe przesłanki ochrony takich informacji jako tajemnicy przedsiębiorstwa.

14. Na żądanie Strony ujawniającej, złożone nie później niż w rozsądnym terminie po zakończeniu współpracy, druga Strona zwróci albo usunie Informacje Poufne oraz ich nośniki, w zakresie, w jakim ich dalsze przechowywanie nie jest niezbędne do:
 - 14.1. wykonania obowiązków prawnych,
 - 14.2. dochodzenia lub obrony roszczeń,
 - 14.3. zachowania dokumentacji wymaganej dla celów księgowych, podatkowych, compliance albo audytowych,
 - 14.4. utrzymania zwyczajowych kopii bezpieczeństwa tworzonych w ramach systemów informatycznych, o ile pozostają one nadal objęte obowiązkiem poufności.
15. Naruszenie obowiązków poufności uprawnia Stronę poszkodowaną do dochodzenia środków ochrony przewidzianych w Umowie oraz w obowiązujących przepisach prawa, w tym roszczeń o zaniechanie naruszeń, usunięcie skutków naruszeń, naprawienie szkody albo wydanie bezpodstawnie uzyskanych korzyści, o ile przesłanki takich roszczeń są spełnione. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji przewiduje cywilnoprawną ochronę tajemnicy przedsiębiorstwa.
16. Żadne postanowienie niniejszego paragrafu nie ogranicza prawa Stron do dochodzenia ochrony informacji poufnych albo tajemnicy przedsiębiorstwa na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa ani nie wyłącza innych obowiązków poufności wynikających z odrębnych umów, przepisów szczególnych albo charakteru danej relacji.
17. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie poufność i tajemnica przedsiębiorstwa podlegają wykładni zgodnej z Kodeksem cywilnym, ustawą o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz zasadą swobody umów w granicach obowiązującego prawa.
18. W przypadku naruszenia przez Klienta obowiązków określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności obowiązku zachowania w poufności Informacji Poufnych Usługodawcy, Klient zapłaci Usługodawcy karę umowną w wysokości **25000 zł** (słownie: dwadzieścia pięć tysięcy złotych) za każdy przypadek naruszenia.
19. W przypadku ujawnienia, udostępnienia, przekazania albo wykorzystania Strategii, jej elementów, metodologii, modeli działania, założeń optymalizacyjnych, frameworków analitycznych albo innych Informacji Poufnych Usługodawcy przez Podmiot Konkurencyjny albo na rzecz Podmiotu Konkurencyjnego, Klient zapłaci Usługodawcy karę umowną w wysokości **50000 zł** (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych) za każdy przypadek naruszenia.
20. Zapłata kary umownej nie wyłącza prawa Usługodawcy do dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej, ani innych roszczeń przewidzianych przez Umowę, Regulamin albo obowiązujące przepisy prawa, w szczególności roszczeń związanych z naruszeniem tajemnicy przedsiębiorstwa.

§ 14. Dane osobowe

1. Strony zobowiązują się do przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679, zwanym dalej „RODO”, oraz innymi właściwymi przepisami

dotyczącymi ochrony danych osobowych. Każda ze Stron ponosi odpowiedzialność za zgodność z prawem własnych operacji przetwarzania danych osobowych wykonywanych w związku z zawarciem i realizacją Umowy.

2. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej na piśmie albo w formie dokumentowej i o ile z rzeczywistego modelu współpracy nie wynika odmienna rola, Strony przyjmują, że każda z nich działa jako odrębny administrator danych osobowych w zakresie danych osobowych, które przetwarza dla własnych celów i przy wykorzystaniu własnych środków organizacyjnych oraz technicznych. Sam fakt współpracy gospodarczej albo wymiany danych nie oznacza jeszcze powstania relacji współadministracji ani przetwarzania powierzonego. Współadministratorami są tylko te podmioty, które wspólnie ustalają cele i sposoby przetwarzania.
3. W zakresie, w jakim Klient przekazuje Usługodawcy dane osobowe swoich pracowników, współpracowników, przedstawicieli, uczestników szkoleń albo innych osób kontaktowych dla potrzeb zawarcia Umowy, organizacji współpracy, realizacji projektu, komunikacji, rozliczeń albo odbioru Usług, Klient oświadcza, że posiada odpowiednią podstawę prawną do takiego przekazania danych oraz że spełnił, albo spełni we właściwym czasie, obowiązki informacyjne wymagane przez przepisy prawa, chyba że obowiązek taki zgodnie z prawem spoczywa bezpośrednio na Usługodawcy.
4. Usługodawca może przetwarzać dane osobowe otrzymane od Klienta w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy, prowadzenia komunikacji projektowej, przygotowania i przekazania Wyników Prac, organizacji szkoleń, rozliczeń, obsługi reklamacji, dochodzenia albo obrony roszczeń oraz realizacji innych celów wynikających z Dokumentów Kontraktowych i obowiązujących przepisów prawa. W takim zakresie Usługodawca działa co do zasady jako odrębny administrator danych osobowych, ponieważ samodzielnie określa cele i sposoby tego przetwarzania w granicach swojej działalności i obowiązków kontraktowych.
5. Jeżeli w toku realizacji Umowy okaże się, że Usługodawca ma przetwarzać dane osobowe w imieniu Klienta i wyłącznie na jego udokumentowane polecenie, a model współpracy będzie spełniał przesłanki z art. 28 RODO, Strony zawrą przed rozpoczęciem takiego przetwarzania odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych albo inny dokument spełniający wymagania RODO.
6. O ile Strony nie zawrą odrębnej umowy powierzenia, żadne postanowienie Umowy ani Regulaminu nie może być interpretowane jako automatyczne ustanowienie Usługodawcy podmiotem przetwarzającym dane osobowe Klienta. W szczególności wykonywanie przez Usługodawcę usług audytowych, strategicznych albo szkoleniowych na podstawie materiałów i informacji przekazanych przez Klienta nie oznacza samo przez się, że Usługodawca działa wyłącznie jako procesor. O kwalifikacji roli Stron decyduje rzeczywisty charakter przetwarzania i to, kto ustala cele oraz sposoby przetwarzania.
7. Jeżeli w konkretnym zakresie Strony wspólnie ustalałyby cele i sposoby przetwarzania danych osobowych, zobowiązują się do odrębnego uregulowania zasad tej współadministracji zgodnie z art. 26 RODO, w szczególności poprzez przejrzyste określenie zakresu odpowiedzialności za realizację obowiązków wobec osób, których dane dotyczą. Samo istnienie współpracy projektowej nie jest jednak wystarczające do przyjęcia

współadministracji, konieczne jest rzeczywiste wspólne ustalanie celów i sposobów przetwarzania.

8. Każda ze Stron zobowiązuje się wdrożyć odpowiednie środki techniczne i organizacyjne mające na celu ochronę danych osobowych przed nieuprawnionym dostępem, ujawnieniem, utratą, zniszczeniem, modyfikacją albo innym niezgodnym z prawem przetwarzaniem, z uwzględnieniem charakteru przetwarzanych danych, zakresu przetwarzania oraz ryzyka związanego z realizacją Umowy. Odpowiedzialność za bezpieczeństwo danych spoczywa zarówno na administratorze, jak i w odpowiednim zakresie, na podmiocie przetwarzającym.
9. Strony zobowiązują się współpracować w rozsądnym zakresie w przypadku, gdy będzie to niezbędne do realizacji obowiązków wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych, w szczególności w związku z:
 - 9.1. realizacją żądań osób, których dane dotyczą,
 - 9.2. naruszeniami ochrony danych osobowych,
 - 9.3. kontrolami, zapytaniami albo żądaniem właściwych organów,
 - 9.4. koniecznością wykazania zgodności przetwarzania z przepisami prawa.Zakres takiej współpracy powinien odpowiadać rzeczywistej roli każdej ze Stron w danym procesie przetwarzania oraz być proporcjonalny do charakteru zgłoszenia albo zdarzenia.
10. W przypadku gdy jedna ze Stron otrzyma żądanie, skargę, pytanie albo inne wystąpienie dotyczące danych osobowych przetwarzanych w związku z Umową, a sprawa dotyczy w całości albo w części drugiej Strony, Strona, która otrzymała takie wystąpienie, może przekazać je właściwej Stronie albo poinformować zgłaszającego o właściwym adresacie, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa i zasad bezpieczeństwa danych.
11. Każda ze Stron ponosi odpowiedzialność za naruszenie przepisów o ochronie danych osobowych w zakresie, w jakim naruszenie to wynika z jej własnych działań, zaniechań, decyzji organizacyjnych albo niewdrożenia wymaganych zabezpieczeń. Żadne postanowienie Regulamin nie może być interpretowane jako przejęcie przez jedną Stronę pełnej odpowiedzialności za zgodność działań drugiej Strony z przepisami o ochronie danych osobowych, chyba że co innego wyraźnie wynika z odrębnej umowy.
12. Jeżeli realizacja Umowy wymaga przekazania danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy, Strona dokonująca takiego przekazania zobowiązana jest zapewnić zgodność transferu z rozdziałem V RODO oraz zastosować odpowiednie podstawy prawne i zabezpieczenia, jeżeli są wymagane.
13. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, dane osobowe przetwarzane w związku z Umową są przechowywane przez każdą ze Stron przez okres niezbędny do realizacji celów, dla których są przetwarzane, a następnie przez okres wymagany przez przepisy prawa albo potrzebny do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

14. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie zasady przetwarzania danych osobowych należy interpretować zgodnie z RODO, rzeczywistym charakterem relacji Stron, zasadą minimalizacji danych oraz zasadą rozliczalności.

§ 15. Własność intelektualna i licencja

1. Wszelkie prawa do Materiałów Usługodawcy, metodologii, modeli analitycznych, frameworków, struktur projektowych, szablonów, narzędzi, prezentacji, materiałów szkoleniowych, układów treści, koncepcji, know-how, oznaczeń, nazw, elementów identyfikacji oraz innych składników wykorzystywanych przez Usługodawcę przy świadczeniu Usług, istniejących przed zawarciem Umowy albo rozwijanych niezależnie od konkretnego projektu, przysługują wyłącznie Usługodawcy albo podmiotom, od których Usługodawca wywodzi stosowne uprawnienia.
2. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej w Dokumentach Kontraktowych, zawarcie Umowy, zapłata wynagrodzenia ani przekazanie Klientowi Wyników Prac nie skutkują przeniesieniem na Klienta autorskich praw majątkowych, praw do baz danych, praw do know-how, praw do metodologii, praw własności przemysłowej ani jakichkolwiek innych praw własności intelektualnej przysługujących Usługodawcy.
3. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, z chwilą pełnej zapłaty wynagrodzenia należnego za daną Usługę Usługodawca udziela Klientowi niewyłącznej, nieprzenoszalnej, nieograniczonej terytorialnie licencji na korzystanie z Wyników Prac przekazanych w ramach tej Usługi wyłącznie dla własnych potrzeb wewnętrznych Klienta i wyłącznie w zakresie odpowiadającym celowi, dla którego dana Usługa została wykonana.
4. Licencja, o której mowa w ust. 3, obejmuje wyłącznie następujące pola eksploatacji w zakresie wewnętrznego użytku Klienta:
 - 4.1. utrwalanie i zwielokrotnianie Wyników Prac w formie papierowej albo elektronicznej dla potrzeb wewnętrznych Klienta,
 - 4.2. wprowadzanie Wyników Prac do wewnętrznych systemów, repozytoriów, obiegu dokumentów albo narzędzi organizacyjnych Klienta,
 - 4.3. odtwarzanie, wyświetlanie i udostępnianie Wyników Prac pracownikom, współpracownikom, organom wewnętrznym oraz doradcom Klienta, w zakresie niezbędnym do korzystania z nich zgodnie z celem Umowy,
 - 4.4. wykorzystywanie Wyników Prac przy podejmowaniu decyzji wewnętrznych, organizacji procesów, prowadzeniu szkoleń wewnętrznych albo wdrażaniu rekomendacji w ramach własnej działalności Klienta.
5. Licencja, o której mowa w niniejszym paragrafie, nie obejmuje prawa do:
 - 5.1. odsprzedaży Wyników Prac,
 - 5.2. ich komercyjnego udostępniania osobom trzecim,
 - 5.3. wykorzystywania ich do świadczenia usług na rzecz innych podmiotów,

- 5.4. publikowania ich w całości albo w istotnej części w materiałach marketingowych, przetargowych, promocyjnych albo publicznych,
 - 5.5. dalszego licencjonowania, sublicencjonowania albo przenoszenia praw do Wyników Prac,
 - 5.6. usuwania oznaczeń autorstwa, pochodzenia albo poufności, jeżeli takie zostały umieszczone przez Usługodawcę.
6. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, Klient jest uprawniony do udostępnienia Wyników Prac swoim doradcom zewnętrznym, audytorom, organom grupy kapitałowej, inwestorom albo finansującym wyłącznie wtedy, gdy jest to uzasadnione celem wewnętrznego wykorzystania Wyników Prac przez Klienta, a podmioty te są związane obowiązkiem poufności co najmniej odpowiadającym standardowi wynikającemu z Regulaminu. Takie udostępnienie nie oznacza przejścia na te podmioty jakichkolwiek praw do Wyników Prac.
 7. Jeżeli Strony wyraźnie uzgodnią w Dokumentach Kontraktowych przeniesienie autorskich praw majątkowych do określonego Wyniku Prac, przeniesienie takie następuje wyłącznie w zakresie wprost wskazanym w tych dokumentach i wyłącznie z chwilą pełnej zapłaty wynagrodzenia należnego za dany zakres. W braku jednoznacznego postanowienia o przeniesieniu praw przyjmuje się, że Klient otrzymuje wyłącznie licencję na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
 8. Autorskie prawa osobiste do utworów powstałych w związku z realizacją Umowy, o ile takie utwory powstaną, pozostają przy twórcach zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Postanowienia Umowy i Regulaminu należy interpretować zgodnie z zasadą, że autorskie prawa osobiste są niezbywalne.
 9. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, Usługodawca zachowuje pełne prawo do wykorzystywania w innych projektach wszelkich ogólnych koncepcji, metod, struktur, doświadczeń, obserwacji, rozwiązań organizacyjnych, modeli analitycznych, wiedzy i know-how rozwijanych albo stosowanych w toku realizacji Umowy, pod warunkiem że nie prowadzi to do naruszenia obowiązku poufności wobec Klienta ani do ujawnienia Informacji Poufnych Klienta.
 10. Klient nie nabywa praw do Materiałów Usługodawcy użytych przy realizacji Usługi, jeżeli nie zostały one wprost wskazane jako objęte licencją albo przeniesieniem. W szczególności Klient nie nabywa praw do wzorów, formatów, struktur prezentacyjnych, modeli pracy, warsztatowych technik prowadzenia procesu, materiałów bazowych ani innych komponentów stanowiących element warsztatu zawodowego Usługodawcy.
 11. Jeżeli Wyniki Prac zawierają elementy stworzone na podstawie materiałów, danych albo treści przekazanych przez Klienta, prawa do tych materiałów źródłowych pozostają przy Kliencie albo przy podmiotach uprawnionych, natomiast Klient udziela Usługodawcy niewyłącznego, nieodpłatnego uprawnienia do korzystania z nich w zakresie niezbędnym do zawarcia, wykonania, rozliczenia i obrony Umowy.

12. Klient oświadcza, że przekazywane Usługodawcy materiały, dane, dokumenty, zestawienia, prezentacje, procedury, treści i inne elementy wykorzystywane przy realizacji projektu mogą być legalnie wykorzystane przez Usługodawcę dla celów wykonania Umowy. W przypadku zgłoszenia wobec Usługodawcy roszczeń wynikających z bezprawności takich materiałów po stronie Klienta, Klient ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych.
13. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, Usługodawca ma prawo postąpić się ogólną informacją o fakcie współpracy z Klientem wyłącznie po uprzednim uzyskaniu zgody Klienta albo w zakresie wynikającym z Dokumentów Kontraktowych. Sama realizacja Umowy nie uprawnia żadnej ze Stron do publicznego wykorzystywania oznaczeń drugiej Strony ponad zakres wyraźnie uzgodniony.
14. Naruszenie przez Klienta zasad korzystania z Wyników Prac albo Materiałów Usługodawcy uprawnia Usługodawcę do żądania zaniechania naruszeń, usunięcia ich skutków oraz dochodzenia roszczeń przewidzianych przez obowiązujące przepisy prawa i Dokumenty Kontraktowe. Ochrona autorskich praw majątkowych i roszczenia z tytułu ich naruszenia wynikają z ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
15. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie własność intelektualna i licencja podlegają wykładni zgodnej z ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Kodeksem cywilnym oraz zasadą swobody umów w granicach obowiązującego prawa.

§ 16. Odpowiedzialność stron oraz jej ograniczenia

1. Każda ze Stron ponosi odpowiedzialność za niewykonanie albo nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wynikających z Umowy na zasadach określonych w Dokumentach Kontraktowych oraz w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Odpowiedzialność Usługodawcy ogranicza się wyłącznie do szkody pozostającej w normalnym związku przyczynowym z zawinionym niewykonaniem albo nienależytym wykonaniem Umowy przez Usługodawcę, z zastrzeżeniem granic wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
3. Usługodawca świadczy Usługi z należytą starannością właściwą dla profesjonalnego charakteru prowadzonej działalności. O ile Dokumenty Kontraktowe wyraźnie nie stanowią inaczej, Usługodawca nie odpowiada za nieosiągnięcie przez Klienta określonego rezultatu gospodarczego, organizacyjnego, finansowego, operacyjnego albo wdrożeniowego, jeżeli Umowa nie przewiduje obowiązku osiągnięcia takiego rezultatu jako świadczenia gwarancyjnego.
4. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, Usługodawca nie udziela gwarancji osiągnięcia określonego poziomu oszczędności, redukcji kosztów, efektywności procesowej, przyjęcia określonych zmian przez personel Klienta, poziomu zgodności organizacyjnej albo innych skutków wdrożeniowych po stronie Klienta.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji podjętych przez Klienta albo osoby trzecie na podstawie Wyników Prac, jeżeli:

- 5.1. decyzje te wykraczają poza zakres rekomendacji Usługodawcy,
 - 5.2. rekomendacje zostały wdrożone częściowo, wybiórczo, zniekształcone albo połączone z innymi działaniami w sposób nieprzewidziany przez Usługodawcę,
 - 5.3. po przekazaniu Wyników Prac nastąpiła istotna zmiana okoliczności organizacyjnych, finansowych, prawnych albo rynkowych,
 - 5.4. osiągnięcie zakładanego efektu zależało od działań, zasobów albo decyzji pozostających poza kontrolą Usługodawcy.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki oparcia realizacji Usługi na Danych Wejściowych, materiałach, dokumentach albo informacjach przekazanych przez Klienta, jeżeli były one nieprawdziwe, niepełne, nieaktualne, niespójne albo wprowadzające w błąd, a Usługodawca nie miał oczywistych podstaw do przyjęcia, że są wadliwe.
 7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, ograniczenia zakresu Usługi, obniżenie użyteczności Wyników Prac albo inne negatywne skutki wynikające z braku współdziałania po stronie Klienta, w szczególności z nieprzekazania danych, opóźnienia w podejmowaniu decyzji, braku udziału osób po stronie Klienta, niewykonania obowiązków organizacyjnych albo naruszenia zasad komunikacji projektowej.
 8. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania, zaniechania, systemy, decyzje albo usługi podmiotów trzecich, w tym dostawców technologii, operatorów systemów, kontrahentów Klienta, przewoźników, hoteli, platform rezerwacyjnych, dostawców narzędzi IT albo innych osób trzecich, których funkcjonowanie wpływa pośrednio albo bezpośrednio na działalność Klienta albo na warunki wdrożenia rekomendacji.
 9. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy wobec Klienta z tytułu jednej Umowy, niezależnie od podstawy prawnej roszczenia, ogranicza się łącznie do kwoty odpowiadającej wysokości wynagrodzenia netto faktycznie zapłaconego Usługodawcy przez Klienta z tytułu tej Umowy.
 10. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, odpowiedzialność Usługodawcy nie obejmuje:
 - 10.1. utraconych korzyści,
 - 10.2. utraconych przychodów,
 - 10.3. utraconych oszczędności,
 - 10.4. strat pośrednich,
 - 10.5. szkód następczych,
 - 10.6. utraty szans biznesowych,
 - 10.7. szkód reputacyjnych,
 - 10.8. szkód wynikających z przerw operacyjnych,
 - 10.9. kosztów wewnętrznych Klienta niezwiązanych bezpośrednio z naprawieniem szkody w rozumieniu prawa.

11. Ograniczenia odpowiedzialności przewidziane w niniejszym paragrafie nie mają zastosowania w zakresie, w jakim szkoda została wyrządzona przez Usługodawcę umyślnie albo w jakim wyłączenie albo ograniczenie odpowiedzialności byłoby nieważne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
12. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za osoby, którymi postępuje się przy wykonywaniu Umowy, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa, z zastrzeżeniem ograniczeń odpowiedzialności przewidzianych w niniejszym paragrafie oraz w pozostałych Dokumentach Kontraktowych.
13. Klient ponosi odpowiedzialność wobec Usługodawcy za szkody wynikające z:
 - 13.1. naruszenia obowiązków współdziałania,
 - 13.2. przekazania danych albo materiałów niezgodnych z prawem,
 - 13.3. naruszenia praw osób trzecich przy realizacji projektu,
 - 13.4. zatajenia informacji mających istotne znaczenie dla prawidłowego wykonania Umowy,
 - 13.5. bezprawnego wykorzystania Wyników Prac albo Materiałów Usługodawcy,
 - 13.6. wykorzystania Usługi albo jej rezultatów w sposób sprzeczny z Umową, Regulaminem albo ich przeznaczeniem.
14. Jeżeli przeciwko Usługodawcy zostaną skierowane roszczenia osób trzecich pozostające w związku z materiałami, danymi, instrukcjami albo działaniami Klienta, Klient zobowiązuje się współdziałać z Usługodawcą przy wyjaśnieniu sprawy oraz, w zakresie dopuszczalnym przez prawo, naprawić wynikłą stąd szkodę albo zwrócić Usługodawcy uzasadnione koszty poniesione w związku z takimi roszczeniami.
15. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, Usługodawca nie odpowiada za aktualność Wyników Prac po dacie ich przekazania Klientowi, jeżeli zmiana stanu faktycznego, prawnego, organizacyjnego albo rynkowego nastąpiła po zakończeniu danego etapu projektu albo po przekazaniu finalnego rezultatu.
16. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Umowy w zakresie, w jakim jest ono następstwem Siły Wyższej albo innych okoliczności wyraźnie wyłączonych w Dokumentach Kontraktowych, z zastrzeżeniem obowiązków notyfikacyjnych i organizacyjnych przewidzianych w Regulaminie.
17. Strona, która powzięła informację o zdarzeniu mogącym rodzić odpowiedzialność drugiej Strony albo wpływać na zakres szkody, zobowiązana jest działać lojalnie kontraktowo i podejmować rozsądne działania zmierzające do ograniczenia rozmiaru szkody, o ile pozostaje to możliwe w danych okolicznościach.
18. Klient powinien zgłaszać zastrzeżenia dotyczące wykonania Usługi bez zbędnej zwłoki po ich stwierdzeniu, wraz z możliwie precyzyjnym opisem podstaw faktycznych. Brak niezwłocznej reakcji Klienta nie wyłącza automatycznie jego uprawnień, ale może być uwzględniany przy ocenie związku przyczynowego, rozmiaru szkody, obowiązku współdziałania i zasadności roszczeń.

19. Zastrzeżenie kary umownej w przypadkach określonych w § 12 ma charakter dodatkowy i ochronny. Usługodawca jest uprawniony do dochodzenia jej niezależnie od skorzystania z innych środków ochrony przewidzianych w Umowie, Regulaminie albo przepisach prawa, a w przypadkach wskazanych w § 12 może również dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej.

§ 17. Siła wyższa oraz przeszkody niezależne od stron

1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Umowy w zakresie, w jakim jest ono spowodowane wystąpieniem Siły Wyższej albo innej istotnej przeszkody niezależnej od tej Strony, której nie mogła ona przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności ani jej zapobiec albo przewyciężyć przy użyciu rozsądnych środków.
2. Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenie zewnętrzne, nadzwyczajne, niezależne od Strony, niemożliwe do przewidzenia przy zachowaniu należytej staranności oraz niemożliwe do zapobieżenia albo przewyciężenia, które uniemożliwia albo istotnie utrudnia wykonanie Umowy w całości albo w części.
3. Za Siłę Wyższą mogą zostać uznane w szczególności:
 - 3.1. klęski żywiołowe, katastrofy naturalne i zjawiska o charakterze nadzwyczajnym,
 - 3.2. pożary, zalania, awarie o charakterze masowym, przerwy w dostawie energii albo łączności o istotnej skali,
 - 3.3. wojna, stan wojenny, stan wyjątkowy, zamieszki, akty terroru, sabotażu albo powszechne zakłócenia porządku publicznego,
 - 3.4. epidemie, pandemie albo inne nadzwyczajne zagrożenia zdrowia publicznego wraz z ich skutkami organizacyjnymi lub prawnymi,
 - 3.5. działania organów władzy publicznej, zakazy, ograniczenia, blokady albo decyzje administracyjne uniemożliwiające albo istotnie utrudniające wykonanie Umowy,
 - 3.6. masowe awarie systemów teleinformatycznych, cyberataki o istotnej skali albo inne zdarzenia wpływające na dostępność kluczowej infrastruktury,
 - 3.7. inne zdarzenia o porównywalnym charakterze, pozostające poza rozsądną kontrolą Strony dotkniętej takim zdarzeniem.
4. Za przeszkody niezależne od Strony mogą zostać uznane również zdarzenia niespełniające wszystkich cech Siły Wyższej, lecz mające obiektywny, istotny i niezależny od Strony wpływ na możliwość terminowego albo prawidłowego wykonania Umowy, w szczególności nagłe zakłócenia organizacyjne, techniczne albo operacyjne o charakterze ponadstandardowym, których Strona nie mogła rozsądnie uniknąć.
5. Strona powołująca się na Siłę Wyższą albo inną przeszkodę niezależną od niej zobowiązana jest, w miarę możliwości, niezwłocznie poinformować drugą Stronę o wystąpieniu takiego zdarzenia, jego przewidywanym wpływie na realizację Umowy oraz o działaniach podejmowanych w celu ograniczenia jego skutków.

6. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 5, powinno zostać przekazane w formie umożliwiającej utrwalenie informacji, w szczególności drogą elektroniczną, i powinno w miarę możliwości zawierać:
 - 6.1. opis zdarzenia,
 - 6.2. wskazanie jego wpływu na wykonanie Umowy,
 - 6.3. przewidywany czas trwania zakłócenia,
 - 6.4. informację o środkach zaradczych podjętych albo planowanych przez Stronę dotkniętą zdarzeniem.
7. Strona dotknięta zdarzeniem objętym niniejszym paragrafem zobowiązana jest podejmować rozsądne działania zmierzające do ograniczenia skutków tego zdarzenia dla realizacji Umowy, w szczególności do minimalizowania opóźnień, poszukiwania rozwiązań zastępczych oraz organizowania prac w sposób możliwie najmniej uciążliwy dla drugiej Strony.
8. W okresie trwania Siły Wyższej albo innej przeszkody niezależnej od Strony, terminy wykonania obowiązków dotkniętych takim zdarzeniem ulegają odpowiedniemu zawieszeniu albo przesunięciu o okres trwania przeszkody oraz o rozsądny czas niezbędny do wznowienia normalnej organizacji prac po ustaniu przeszkody.
9. Jeżeli zdarzenie objęte niniejszym paragrafem wpływa wyłącznie na część obowiązków wynikających z Umowy, pozostała część Umowy, która może być wykonywana bez istotnego uszczerbku dla Stron, powinna być realizowana w możliwie najszerszym zakresie.
10. W przypadku wystąpienia Siły Wyższej albo innej przeszkody niezależnej od Strony, Usługodawca ma prawo w szczególności do:
 - 10.1. czasowego zawieszenia realizacji całości albo części Usługi,
 - 10.2. odpowiedniego przesunięcia harmonogramu projektu,
 - 10.3. zmiany kolejności etapów prac,
 - 10.4. zaproponowania realizacji Usługi w alternatywnej formule organizacyjnej, w tym zdalnej zamiast stacjonarnej albo odwrotnie,
 - 10.5. ograniczenia zakresu świadczenia do części możliwej do wykonania w danych okolicznościach,
 - 10.6. odmowy realizacji określonych czynności do czasu ustania przeszkody, jeżeli ich wykonanie byłoby obiektywnie niemożliwe albo nieracjonalne.
11. Jeżeli zdarzenie objęte niniejszym paragrafem trwa dłużej niż 30 dni albo jeżeli już na wcześniejszym etapie staje się oczywiste, że uniemożliwi ono realizację istotnej części Umowy przez dłuższy czas, każda ze Stron może wystąpić do drugiej Strony z wnioskiem o:
 - 11.1. zmianę harmonogramu,
 - 11.2. zmianę sposobu realizacji Usługi,
 - 11.3. zmianę zakresu projektu,

- 11.4. czasowe zawieszenie współpracy,
 - 11.5. rozwiązanie Umowy w całości albo w części.
12. Jeżeli mimo podjęcia rozsądnych działań zaradczych wykonanie Umowy staje się trwale niemożliwe albo gospodarczo nieracjonalne z przyczyn objętych niniejszym paragrafem, każda ze Stron może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w zakresie niewykonanej części, po uprzednim poinformowaniu drugiej Strony w formie dokumentowej.
13. W przypadku rozwiązania Umowy z przyczyn objętych niniejszym paragrafem Strony dokonają rozliczenia tej części Usług, która została faktycznie wykonana do dnia rozwiązania Umowy, a także uzasadnionych kosztów poniesionych przez Usługodawcę w związku z realizacją projektu do tego momentu, o ile koszty te pozostają w bezpośrednim związku z Umową i nie zostały już pokryte przez Klienta.
14. Wystąpienie Siły Wyższej albo innej przeszkody niezależnej od Strony nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty wynagrodzenia za Usługi już wykonane, za etapy już odebrane albo za koszty zasadnie poniesione przez Usługodawcę przed wystąpieniem takiego zdarzenia.
15. Za Siłę Wyższą ani przeszkodę niezależną od Strony nie uważa się co do zasady:
- 15.1. zwykłych trudności organizacyjnych,
 - 15.2. braków kadrowych możliwych do przewidzenia przy należytej organizacji pracy,
 - 15.3. zwykłych opóźnień podwykonawców albo kontrahentów, które nie mają charakteru nadzwyczajnego,
 - 15.4. braku środków finansowych po stronie Strony,
 - 15.5. wewnętrznych zaniedbań organizacyjnych, technicznych albo komunikacyjnych, za które dana Strona ponosi odpowiedzialność.
16. Strona nie może powoływać się na postanowienia niniejszego paragrafu w zakresie, w jakim sama przyczyniła się do powstania albo zwiększenia skutków zdarzenia, o którym mowa w niniejszym paragrafie, albo zaniechała podjęcia rozsądnych działań ograniczających jego wpływ na realizację Umowy.

§ 18. Czas trwania umowy, wypowiedzenie i rozwiązanie współpracy

1. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony, odpowiadający okresowi niezbędnemu do wykonania uzgodnionej Usługi albo uzgodnionego zakresu Usług, chyba że z Dokumentów Kontraktowych wyraźnie wynika, iż Strony zawarły Umowę na czas nieoznaczony albo na okres obejmujący więcej niż jeden projekt, etap albo cykl współpracy.
2. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, Umowa dotycząca Audytu, Strategii albo Szkolenia ma charakter projektowy i wygasa z chwilą:
 - 2.1. wykonania przez Usługodawcę uzgodnionego zakresu Usługi,
 - 2.2. odbioru Wyników Prac albo uznania ich za odebrane zgodnie z Regulaminem,

2.3. dokonania przez Strony wymaganych rozliczeń,

chyba że wcześniej dojdzie do jej rozwiązania w trybie przewidzianym w Regulaminie albo w Dokumentach Kontraktowych.

3. Jeżeli Strony realizują współpracę etapowo, obejmującą kilka odrębnych zakresów, Ofert albo kamieni milowych, każdy etap może być traktowany jako odrębna część Umowy albo jako odrębna Umowa, w zależności od treści Dokumentów Kontraktowych. Zakończenie jednego etapu nie oznacza automatycznie obowiązku realizacji kolejnego etapu, jeżeli jego uruchomienie wymaga odrębnego uzgodnienia albo spełnienia dodatkowych warunków.
4. Umowa może zostać rozwiązana w każdym czasie na mocy porozumienia Stron. Porozumienie takie powinno określać co najmniej dzień zakończenia współpracy, zasady rozliczenia wykonanych prac, zasady dalszego korzystania z Wyników Prac oraz, w razie potrzeby, zasady zwrotu lub usunięcia materiałów i Informacji Poufnych.
5. O ile Dokumenty Kontraktowe wyraźnie nie przewidują prawa wypowiedzenia zwykłego, Umowa projektowa zawarta na czas oznaczony nie podlega wypowiedzeniu dla wygody jednej ze Stron przed zakończeniem projektu, z zastrzeżeniem przypadków wyraźnie przewidzianych w Regulaminie, w Dokumentach Kontraktowych albo wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym z ważnych przyczyn, jeżeli dalsze utrzymywanie stosunku umownego nie może być racjonalnie oczekiwane z uwagi na istotne naruszenie Umowy przez drugą Stronę albo na inną okoliczność o porównywalnej wadze.
7. Za ważną przyczynę po stronie Klienta uzasadniającą rozwiązanie Umowy przez Usługodawcę ze skutkiem natychmiastowym uważa się w szczególności:
 - 7.1. opóźnienie Klienta w zapłacie wymagalnego wynagrodzenia przekraczające 14 dni, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zapłaty i wyznaczeniu dodatkowego odpowiedniego terminu,
 - 7.2. istotny albo uporczywy brak współdziałania po stronie Klienta uniemożliwiający prawidłową realizację Usługi,
 - 7.3. przekazywanie przez Klienta danych, materiałów albo instrukcji niezgodnych z prawem, oczywiście nierzetelnych albo obarczonych wadami uniemożliwiającymi prawidłowe wykonanie Umowy,
 - 7.4. naruszenie przez Klienta obowiązków poufności albo zasad korzystania z Wyników Prac lub Materiałów Usługodawcy oraz naruszenie obowiązków określonych w § 12, w tym ujawnienie, udostępnienie, przekazanie albo wykorzystanie Strategii albo innych Informacji Poufnych Usługodawcy przez Podmiot Konkurencyjny albo na rzecz Podmiotu Konkurencyjnego.
 - 7.5. wykorzystanie Usługi albo Wyników Prac w sposób sprzeczny z Umową, Regulaminem albo ich przeznaczeniem,
 - 7.6. działania Klienta godzące w dobre imię, interesy gospodarcze albo bezpieczeństwo organizacyjne Usługodawcy,

- 7.7. wszczęcie po stronie Klienta postępowania, którego skutki realnie zagrażają wykonaniu Umowy, w szczególności likwidacji, restrukturyzacji albo postępowania upadłościowego, jeżeli okoliczności te uzasadniają poważne ryzyko niewykonania obowiązków wobec Usługodawcy.
8. Za ważną przyczynę po stronie Usługodawcy uzasadniającą rozwiązanie Umowy przez Klienta ze skutkiem natychmiastowym uważa się w szczególności:
- 8.1. rażąco albo uporczywie naruszanie przez Usługodawcę istotnych obowiązków umownych,
- 8.2. trwałe zaprzestanie realizacji Usługi bez uzasadnionej podstawy,
- 8.3. naruszenie przez Usługodawcę obowiązku poufności w sposób istotnie zagrażający interesom Klienta,
- 8.4. inne istotne naruszenie Umowy przez Usługodawcę, które nie zostało usunięte mimo uprzedniego wezwania i wyznaczenia odpowiedniego terminu naprawczego.
9. O ile charakter naruszenia nie uzasadnia natychmiastowego rozwiązania Umowy bez uprzedzenia, Strona zamierzająca skorzystać z prawa rozwiązania Umowy z ważnych przyczyn powinna uprzednio wezwać drugą Stronę do usunięcia naruszenia i wyznaczyć jej odpowiedni termin, nie krótszy niż 5 Dni Roboczych, chyba że z okoliczności wynika, iż wezwanie byłoby oczywiście bezcelowe albo naruszenie nie nadaje się do usunięcia.
10. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu albo odstąpieniu od dalszej współpracy powinno zostać złożone co najmniej w formie dokumentowej, pod rygorem bezskuteczności wobec drugiej Strony. Oświadczenie powinno w miarę możliwości wskazywać podstawę jego złożenia oraz datę, z którą Strona uznaje współpracę za zakończoną.
11. Rozwiązanie, wypowiedzenie albo wygaśnięcie Umowy, niezależnie od podstawy, nie wpływa na skuteczność tych postanowień Regulaminu, które ze swojej natury powinny obowiązywać także po zakończeniu współpracy, w szczególności postanowień dotyczących:
- 11.1. poufności,
- 11.2. danych osobowych,
- 11.3. własności intelektualnej i licencji,
- 11.4. odpowiedzialności,
- 11.5. rozliczeń,
- 11.6. właściwości prawa i rozstrzygania sporów.
12. W przypadku zakończenia współpracy przed pełnym wykonaniem Umowy Usługodawca zachowuje prawo do wynagrodzenia za:
- 12.1. Usługi już wykonane,
- 12.2. etapy już zakończone albo odebrane,
- 12.3. prace będące w toku, w zakresie faktycznie wykonanym do dnia zakończenia współpracy,

- 12.4. uzasadnione koszty poniesione w związku z przygotowaniem i realizacją projektu, których nie da się racjonalnie uniknąć albo odzyskać.
13. Jeżeli rozwiązanie współpracy następuje z przyczyn leżących po stronie Klienta, Klient zobowiązany jest dodatkowo pokryć uzasadnione koszty wynikające z przerwania projektu, w szczególności koszty zarezerwowanych zasobów, przygotowanych materiałów, zablokowanych terminów szkoleniowych albo innych kosztów pozostających w bezpośrednim związku z Umową, o ile nie zostały one już pokryte w ramach zapłaconego wynagrodzenia.
14. Jeżeli Klient dokonał płatności z góry, a Umowa zostaje zakończona przed wykonaniem całości Usługi, rozliczenie pomiędzy Stronami następuje z uwzględnieniem zakresu prac już wykonanych, kosztów poniesionych przez Usługodawcę oraz etapu zaawansowania projektu. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, Klient nie jest uprawniony do żądania zwrotu tej części wynagrodzenia, która odpowiada już wykonanym pracom albo uzasadnionym kosztom poniesionym przez Usługodawcę.
15. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, z chwilą zakończenia współpracy Klient traci prawo do żądania dalszych prac, konsultacji, aktualizacji, kolejnych iteracji albo dodatkowego wsparcia w ramach zakończonej Umowy, chyba że uprawnienie takie wynika wprost z Dokumentów Kontraktowych.
16. Zakończenie współpracy nie powoduje automatycznego obowiązku usunięcia przez Usługodawcę wszelkich materiałów projektowych i danych związanych z Umową, o ile ich dalsze przechowywanie jest niezbędne do celów rozliczeniowych, podatkowych, dowodowych, związanych z ochroną roszczeń albo wymaganych przez przepisy prawa.
17. Jeżeli Umowa ma charakter ciągły albo ramowy i przewiduje możliwość zwykłego wypowiedzenia, każda ze Stron może wypowiedzieć ją z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w Dokumentach Kontraktowych, a w braku takiego określenia z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, chyba że z charakteru współpracy albo z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wynika inny model zakończenia relacji.
18. W okresie wypowiedzenia Strony zobowiązane są współdziałać w zakresie niezbędnym do uporządkowanego zamknięcia współpracy, w szczególności do rozliczenia wykonanych prac, przekazania uzgodnionych materiałów, uregulowania należności oraz zakończenia bieżących czynności projektowych w rozsądnym zakresie.
19. W przypadku rozwiązania Umowy w części, postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do zakresu objętego zakończeniem współpracy, przy zachowaniu skuteczności pozostałej części Umowy, jeżeli dalsze jej wykonywanie pozostaje możliwe i gospodarczo uzasadnione.

§ 19. Reklamacje, spory i prawo właściwe

1. Klient ma prawo zgłaszać zastrzeżenia dotyczące wykonania Usługi, jeżeli uważa, że Usługa została wykonana niezgodnie z Umową, Regulaminem albo uzgodnionym zakresem współpracy.

2. Reklamacja albo inne zastrzeżenie dotyczące wykonania Usługi powinny zostać zgłoszone przez Klienta bez zbędnej zwłoki po ujawnieniu okoliczności stanowiących podstawę zastrzeżeń, w formie dokumentowej, w szczególności drogą elektroniczną, na dane kontaktowe wykorzystywane w relacji projektowej albo wskazane przez Usługodawcę do obsługi takich zgłoszeń.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno w miarę możliwości zawierać:
 - 3.1. oznaczenie Klienta,
 - 3.2. wskazanie Umowy albo projektu, którego dotyczy zgłoszenie,
 - 3.3. opis zastrzeżeń,
 - 3.4. wskazanie, na czym zdaniem Klienta polega niezgodność wykonania Usługi z ustaleniami Stron,
 - 3.5. wskazanie oczekiwanego sposobu rozpatrzenia sprawy,
 - 3.6. dokumenty, informacje albo inne materiały uzasadniające stanowisko Klienta, o ile są dostępne.
4. Brak części informacji, o których mowa w ust. 3, nie pozbawia Klienta prawa do złożenia reklamacji, jednak może utrudnić albo wydłużyć jej rozpatrzenie. Usługodawca ma prawo zwrócić się do Klienta o doprecyzowanie zgłoszenia albo uzupełnienie informacji niezbędnych do jego oceny.
5. Reklamacja nie może być skutecznie oparta wyłącznie na tym, że:
 - 5.1. wnioski, rekomendacje albo kierunki działania przedstawione przez Usługodawcę są dla Klienta niekorzystne, odmienne od jego oczekiwań albo wymagają zmian organizacyjnych,
 - 5.2. Klient nie osiągnął oczekiwanego rezultatu biznesowego, organizacyjnego albo finansowego, jeżeli Usługodawca nie zobowiązał się do osiągnięcia takiego rezultatu,
 - 5.3. po zakończeniu projektu zmieniły się okoliczności faktyczne, organizacyjne, finansowe, prawne albo rynkowe, wpływające na aktualność Wyników Prac.
6. Usługodawca rozpatruje reklamację w rozsądnym terminie, z uwzględnieniem charakteru sprawy, zakresu projektu, potrzeby analizy dokumentacji oraz ewentualnej konieczności uzyskania dodatkowych informacji od Klienta. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona w terminie 14 Dni Roboczych od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia umożliwiającego jego merytoryczną ocenę.
7. Rozpatrzenie reklamacji może prowadzić w szczególności do:
 - 7.1. uznania reklamacji w całości albo w części,
 - 7.2. odmowy uznania reklamacji,
 - 7.3. zaproponowania działań naprawczych, uzupełniających albo porządkujących,
 - 7.4. zaproponowania dodatkowych uzgodnień projektowych albo rozliczeniowych, jeżeli charakter sprawy to uzasadnia.

8. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje automatycznie obowiązku zapłaty wynagrodzenia ani realizacji innych obowiązków Klienta, chyba że Strony wyraźnie uzgodnią inaczej albo bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
9. W przypadku powstania sporu wynikającego z Umowy albo pozostającego w związku z Umową Strony zobowiązują się w pierwszej kolejności podjąć próbę jego polubownego rozwiązania, w szczególności poprzez bezpośrednie negocjacje prowadzone przez osoby uprawnione do reprezentowania Stron albo osoby przez nie wyznaczone.
10. Jeżeli bezpośrednie negocjacje nie doprowadzą do rozwiązania sporu w rozsądnym terminie, każda ze Stron może zaproponować skierowanie sprawy do mediacji albo innej uzgodnionej procedury polubownej. Skorzystanie z takiej procedury wymaga zgody obu Stron, chyba że obowiązek jej podjęcia wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa albo z odrębnego uzgodnienia Stron.
11. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, do Umowy, Regulaminu oraz wszelkich stosunków prawnych wynikających z współpracy Stron albo z nią związanych stosuje się prawo polskie, z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących, które znajdują zastosowanie niezależnie od wyboru prawa.
12. Wszelkie spory wynikające z Umowy albo pozostające w związku z Umową będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej albo nie zachodzi przypadek właściwości wyłączonej, której Strony nie mogą skutecznie zmienić.
13. Postanowienie, o którym mowa w ust. 12, nie wyłącza prawa Usługodawcy do dochodzenia roszczeń także przed sądem właściwym według przepisów ogólnych, jeżeli uzna to za celowe z punktu widzenia skutecznego dochodzenia należności albo ochrony swoich praw, o ile jest to dopuszczalne przez obowiązujące przepisy prawa.
14. W przypadku gdy Klient ma siedzibę poza Rzeczpospolitą Polską albo element transgraniczny wpływa na ocenę właściwości prawa albo sądu, postanowienia niniejszego paragrafu należy interpretować z uwzględnieniem właściwych przepisów prawa Unii Europejskiej oraz przepisów prawa prywatnego międzynarodowego.
15. Wszelkie roszczenia Stron powinny być dochodzone z poszanowaniem zasady lojalności kontraktowej, obowiązku współdziałania przy wykonywaniu zobowiązania oraz celu gospodarczego współpracy, przy czym brak wcześniejszej reklamacji albo negocjacji nie pozbawia Strony prawa do dochodzenia roszczeń, jeżeli charakter sprawy uzasadnia bezpośrednie skorzystanie z ochrony prawnej.

§ 20. Zmiany Regulaminu i komunikacja zmian

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:

- 1.1. zmiany przepisów prawa albo ich wykładni,
 - 1.2. zmiany orzecznictwa, praktyki organów albo standardów rynkowych mających wpływ na treść Regulaminu,
 - 1.3. zmiany modelu świadczenia Usług, zakresu oferty albo organizacji współpracy z Klientami,
 - 1.4. potrzeby doprecyzowania, uporządkowania albo uzupełnienia postanowień Regulaminu,
 - 1.5. potrzeby dostosowania Regulaminu do zmian technicznych, organizacyjnych albo operacyjnych po stronie Usługodawcy,
 - 1.6. potrzeby zwiększenia przejrzystości dokumentacji kontraktowej albo usunięcia wątpliwości interpretacyjnych.
2. Zmiana Regulaminu nie może naruszać bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa ani prowadzić do pozbawienia Klienta uprawnień, których wyłączenie albo ograniczenie byłoby niedopuszczalne.
 3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem wskazanym przez Usługodawcę w informacji o zmianie, z zastrzeżeniem postanowień poniższych dotyczących Umów już zawartych oraz stosunków o charakterze ciągłym.
 4. Do Umów zawieranych po dniu wejścia w życie nowej wersji Regulaminu stosuje się Regulamin w brzmieniu obowiązującym na dzień zawarcia danej Umowy, o ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej.
 5. Zmiana Regulaminu nie wpływa automatycznie na treść Umów już zawartych i wykonywanych jednorazowo albo projektowo, chyba że:
 - 5.1. Strony wyraźnie uzgodnią zastosowanie nowej wersji Regulaminu do danej Umowy, albo
 - 5.2. z Dokumentów Kontraktowych wynika mechanizm dopuszczający wprowadzenie określonych zmian do trwającej relacji, zgodnie z obowiązującym prawem.
 6. W przypadku stosunków umownych o charakterze ciągłym albo ramowym nowa wersja Regulaminu może zostać wprowadzona do trwającej relacji, jeżeli została Klientowi udostępniona zgodnie z zasadami właściwymi dla wzorca umowy i jeżeli Klient nie wypowie Umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia, o ile taki tryb znajduje zastosowanie do danej relacji.
 7. O ile co innego nie wynika z Dokumentów Kontraktowych albo z obowiązujących przepisów prawa, komunikacja zmian Regulaminu następuje w formie dokumentowej, w szczególności przez:
 - 7.1. przesłanie nowej wersji Regulaminu pocztą elektroniczną,
 - 7.2. przesłanie informacji o zmianie wraz z dostępem do tekstu nowej wersji Regulaminu,
 - 7.3. udostępnienie nowej wersji Regulaminu w sposób umożliwiający jej pobranie, przechowywanie i odtworzenie.
 8. Informacja o zmianie Regulaminu powinna w miarę możliwości wskazywać:

- 8.1. datę publikacji albo doręczenia nowej wersji,
 - 8.2. datę wejścia zmian w życie,
 - 8.3. zakres albo charakter najistotniejszych zmian,
 - 8.4. informację o wpływie zmian na relacje już trwające, jeżeli taki wpływ występuje.
9. Jeżeli Klient pozostaje z Usługodawcą w stosunku umownym o charakterze ciągłym i nie akceptuje nowej wersji Regulaminu, może skorzystać z uprawnień przewidzianych w Dokumentach Kontraktowych, w szczególności z prawa wypowiedzenia Umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia, o ile taki tryb znajduje zastosowanie do danej relacji.
 10. Brak wypowiedzenia Umowy w przypadku, o którym mowa w ust. 9, oznacza akceptację nowej wersji Regulaminu w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa oraz przez charakter danej relacji umownej.
 11. O ile Strony wyraźnie nie uzgodnią inaczej, zmiana Regulaminu nie powoduje automatycznej zmiany:
 - 11.1. zakresu już zamówionych Usług,
 - 11.2. wynagrodzenia już uzgodnionego dla konkretnego projektu,
 - 11.3. harmonogramu już uruchomionego projektu,
 - 11.4. zasad odbioru Wyników Prac dla projektu pozostającego w toku,chyba że potrzeba takiej zmiany wynika bezpośrednio z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa albo została wyraźnie uzgodniona przez Strony.
 12. Usługodawca ma prawo wraz ze zmianą Regulaminu aktualizować również załączniki, formularze, opisy procesów, standardy komunikacji albo inne dokumenty pomocnicze związane z organizacją współpracy, o ile nie prowadzi to do jednostronnej zmiany istotnych elementów już zawartej Umowy bez podstawy prawnej albo kontraktowej.
 13. W razie rozbieżności pomiędzy nową wersją Regulaminu a treścią indywidualnie uzgodnionych Dokumentów Kontraktowych pierwszeństwo mają postanowienia indywidualnie uzgodnione przez Strony, chyba że Strony wyraźnie postanowią inaczej.
 14. Dla uniknięcia wątpliwości, czynności techniczne, redakcyjne, porządkowe albo doprecyzowujące, które nie zmieniają istotnie praw i obowiązków Stron, mogą być wprowadzane przez Usługodawcę bez potrzeby odrębnego uzgadniania ich z Klientem, z zastrzeżeniem obowiązku udostępnienia aktualnej wersji Regulaminu.
 15. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, aktualna wersja Regulaminu jest każdorazowo publikowana albo udostępniana przez Usługodawcę w sposób umożliwiający Klientowi zapoznanie się z nią przed zawarciem kolejnej Umowy albo przed wejściem zmian w życie w stosunku do relacji ciągłych.

§ 21. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych pomiędzy Usługodawcą a Klientem, o ile zostały skutecznie udostępnione Klientowi przed zawarciem danej Umowy zgodnie z zasadami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa oraz niniejszego Regulaminu.
2. Regulamin ma zastosowanie do Umów zawieranych od dnia ich wejścia w życie. Do Umów zawartych przed dniem wejścia w życie nowej wersji Regulaminu stosuje się wersję obowiązującą na dzień zawarcia danej Umowy, z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych w Regulaminie albo wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu albo Dokumentów Kontraktowych okaże się nieważne, bezskuteczne, niewykonalne albo niemożliwe do zastosowania w całości albo w części, nie wpływa to na ważność, skuteczność ani wykonalność pozostałych postanowień. W miejsce postanowień dotkniętych taką wadą Strony przyjmują odpowiednie przepisy prawa, a w razie potrzeby dążą do zastąpienia wadliwego postanowienia rozwiązaniem możliwie najbliższym jego celowi gospodarczemu i prawnemu.
4. Nieskorzystanie przez Usługodawcę albo Klienta z określonego uprawnienia wynikającego z Umowy, Regulaminu albo przepisów prawa, jak również opóźnienie w skorzystaniu z takiego uprawnienia, nie oznacza zrzeczenia się tego uprawnienia ani nie pozbawia danej Strony możliwości skorzystania z niego w przyszłości.
5. Tolerowanie przez jedną ze Stron określonego naruszenia Umowy albo określonego sposobu wykonywania współpracy przez drugą Stronę nie oznacza zmiany Umowy, zrzeczenia się roszczeń ani trwałego przyjęcia takiej praktyki, chyba że Strony wyraźnie i jednoznacznie uzgodnią inaczej.
6. Klient nie jest uprawniony do przeniesienia na osobę trzecią praw ani obowiązków wynikających z Umowy, w całości albo w części, bez uprzedniej zgody Usługodawcy wyrażonej co najmniej w formie dokumentowej. Ograniczenie to dotyczy również cesji wierzytelności, przejęcia długu, przystąpienia do długu albo innej czynności skutkującej zmianą podmiotu po stronie Klienta, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
7. Usługodawca ma prawo posługiwać się przy wykonywaniu Umowy pracownikami, współpracownikami, ekspertami, konsultantami oraz podwykonawcami, bez konieczności uzyskiwania odrębnej zgody Klienta, chyba że Dokumenty Kontraktowe wyraźnie stanowią inaczej.
8. O ile Dokumenty Kontraktowe nie stanowią inaczej, wszelka komunikacja, oświadczenia, zawiadomienia, zgłoszenia, akceptacje, wezwania i inne informacje przekazywane w związku z Umową mogą być składane co najmniej w formie dokumentowej, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej. Strony przyjmują, że taka forma jest wystarczająca dla bieżącego toku współpracy, chyba że przepisy prawa albo Regulaminu wymagają bardziej surowej formy.
9. O ile Strony wyraźnie nie postanowią inaczej, językiem wiążącym dla Regulaminu, Dokumentów Kontraktowych, komunikacji formalnej, wykładni postanowień oraz ewentualnych sporów jest język polski. Jeżeli dla potrzeb organizacyjnych albo informacyjnych sporządzona zostanie wersja obcojęzyczna dokumentów, w razie rozbieżności pierwszeństwo ma wersja polska.

10. Regulamin oraz Dokumenty Kontraktowe należy interpretować z uwzględnieniem:
 - 10.1. profesjonalnego charakteru relacji B2B,
 - 10.2. celu gospodarczego współpracy,
 - 10.3. natury usług doradczych, analitycznych, strategicznych i szkoleniowych,
 - 10.4. zasady należytej staranności właściwej dla zawodowego charakteru działalności Usługodawcy,
 - 10.5. zasady współdziałania Stron przy wykonywaniu zobowiązania,
 - 10.6. bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
11. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, Umowie albo innych Dokumentach Kontraktowych zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych właściwych aktów prawnych mających zastosowanie do charakteru współpracy Stron.
12. Regulamin wraz z Dokumentami Kontraktowymi stanowią pełne i całościowe uregulowanie zasad współpracy Stron w zakresie objętym daną Umową i zastępują wszelkie wcześniejsze ustne albo pisemne ustalenia dotyczące tego samego przedmiotu współpracy, chyba że Strony wyraźnie postanowią inaczej.
13. Załączniki, Oferty, zaakceptowane Zamówienia, Dokumenty Projektowe oraz inne dokumenty wskazane przez Strony jako wiążące stanowią integralną część relacji kontraktowej w zakresie wynikającym z hierarchii dokumentów określonej w Regulaminie.
14. Regulamin wchodzi w życie z dniem wskazanym przez Usługodawcę i obowiązuje do czasu ich zmiany, uchylecia albo zastąpienia nową wersją zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.