

Regulamin usługi Osnovia

Wersja 0.2 z 19 października 2026 · obowiązuje od 19 października 2026

§1. Usługodawca

1. Usługę Osnovia świadczy **APOLLO15 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Gdańsku, ul. Heweliusza 11 lok. 17, 80-890 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000604696, NIP 5833196774, REGON 363872807, kapitał zakładowy 10 000,00 zł („Usługodawca”).
2. Kontakt: pomoc@osnovia.com (pomoc i reklamacje), kontakt@osnovia.com (sprawy ogólne), bezpieczenstwo@osnovia.com (bezpieczeństwo), prywatnosc@osnovia.com (dane osobowe), telefon +48 510 765 550.
3. „Osnovia” jest oznaczeniem handlowym Usługodawcy.

§2. Definicje

1. **Usługa** albo **Osnovia OMS** — udostępniany przez przeglądarkę internetową system do obsługi zamówień, świadczony drogą elektroniczną pod adresem app.osnovia.com.
2. **Rdzeń** — funkcje Usługi świadczone nieodpłatnie, określone w Załączniku nr 4.
3. **Dodatki** — płatne funkcje lub moduły Usługi, włączane wyłącznie na wyraźne żądanie Klienta, na zasadach z cennika.
4. **Klient** — przedsiębiorca w rozumieniu art. 43¹ Kodeksu cywilnego, który zawarł z Usługodawcą umowę o świadczenie Usługi.
5. **Użytkownik** — osoba fizyczna, której Klient nadał dostęp do Konta.
6. **Konto** — wydzielona w Usłudze przestrzeń Klienta, z danymi i ustawieniami Klienta.
7. **Platforma Zewnętrzna** — usługa podmiotu trzeciego, z którą Usługa się łączy, w szczególności marketplace, sklep internetowy, przewoźnik, operator płatności, system KSeF.
8. **Integracja** — połączenie Konta z Platformą Zewnętrzną, uruchomione przez Klienta.
9. **Dane Klienta** — wszelkie dane wprowadzone do Konta przez Klienta, Użytkowników lub pobrane przez Integracje, w tym dane zamówień, produktów, kupujących i dokumentów sprzedaży.
10. **Umowa Powierzenia** — umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiąca Załącznik nr 1.
11. **Program Beta** — okres testów Usługi przed jej publicznym udostępnieniem, na zasadach z Załącznika nr 2.

§ 3. Zakres Usługi

1. Usługa służy do zbierania zamówień z wielu kanałów sprzedaży, ich obsługi, nadawania przesyłek, wystawiania dokumentów sprzedaży i automatyzacji tych czynności.
2. Zakres Rdzenia określa Załącznik nr 4. Dodatki i ich ceny opisuje cennik dostępny na osnovia.com.
3. Lista dostępnych Integracji może się zmieniać. Usługodawca informuje o nowych Integracjach i o wycofaniu Integracji, w miarę możliwości z wyprzedzeniem.
4. Usługa jest narzędziem. Decyzje handlowe, treść ofert, dokumentów sprzedaży i komunikacji z kupującymi należą do Klienta.

§ 4. Nieodpłatność Rdzenia

1. Funkcje Rdzenia określone w Załączniku nr 4 są udostępniane nieodpłatnie przez cały okres świadczenia Usługi, bez limitu liczby zamówień, kanałów sprzedaży i Użytkowników.
2. Usługodawca nie wprowadzi opłat za korzystanie z funkcji określonych w Załączniku nr 4, nie przeniesie ich do płatnych Dodatków ani nie uzależni dalszego korzystania z nich od zakupu Dodatków. Usługodawca nie pobiera prowizji od sprzedaży Klienta i nie wyświetla reklam w Usłudze.
3. Zobowiązanie z ust. 1 i 2 nie wyłącza prawa Usługodawcy do zakończenia świadczenia Usługi na zasadach § 16, z uprzedzeniem i możliwością eksportu danych.
4. Usługodawca może stosować ograniczenia techniczne służące bezpieczeństwu, stabilności lub zapobieganiu nadużyciom, w szczególności limity liczby zapytań w jednostce czasu. Wartości ograniczeń są opisane w dokumentacji Usługi; ograniczenia te nie mogą faktycznie pozbawiać Klienta dostępu do istotnych funkcji Rdzenia, chyba że jest to obiektywnie uzasadnione, w szczególności w czasie ataku na Usługę.
5. Zmiany funkcji Rdzenia wynikające z bezpieczeństwa, zmian interfejsów Platform Zewnętrznych lub przepisów prawa są dopuszczalne, jeśli nie pozbawiają Klienta istoty funkcji określonych w Załączniku nr 4.
6. Dodatki są płatne wyłącznie po ich włączeniu przez Klienta. Przed włączeniem Dodatku Klient otrzymuje i akceptuje jego cenę, okres rozliczeniowy, termin płatności oraz zasady zmiany ceny i rezygnacji.

§ 5. Wymagania techniczne i zagrożenia

1. Do korzystania z Usługi potrzebne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna wersja przeglądarki Chrome, Edge, Firefox lub Safari z włączoną obsługą JavaScript i niezbędnych plików cookies, aktywny adres e-mail, a do logowania dwuskładnikowego aplikacja generująca kody jednorazowe.

2. Usługa używa wyłącznie plików cookies niezbędnych do jej działania, w szczególności do utrzymania sesji i ochrony przed fałszywymi żądaniami.
3. Korzystanie z usług przez internet wiąże się z zagrożeniami, w szczególności: przejęciem hasła przez wyłudzenie (phishing), złośliwym oprogramowaniem na urządzeniu Użytkownika, korzystaniem z niezabezpieczonych sieci. Usługodawca nigdy nie prosi o podanie hasła e-mailem ani telefonicznie. Zaleca się włączenie logowania dwuskładnikowego dla wszystkich Użytkowników.

§ 6. Zawarcie umowy i Konto

1. Usługa jest przeznaczona wyłącznie dla przedsiębiorców.
2. Umowa zostaje zawarta z chwilą założenia Konta, co wymaga podania danych firmy, w tym NIP, adresu e-mail i hasła, akceptacji Regulaminu oraz odrębnej akceptacji Umowy Powierzenia. Pola akceptacji nie są zaznaczone domyślnie. Usługodawca zapisuje datę i godzinę akceptacji, identyfikator Konta i wersję zaakceptowanych dokumentów, a Klient może je pobrać w formacie PDF. Usługodawca może zweryfikować dane firmy w rejestrach publicznych.
3. Osoba zakładająca Konto oświadcza, że jest uprawniona do zawarcia umowy w imieniu Klienta.
4. W czasie Programu Beta Konto można założyć wyłącznie na zaproszenie Usługodawcy.
5. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony.
6. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed zawarciem umowy na osnovia.com/regulamin/ w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

§ 7. Użytkownicy i bezpieczeństwo Konta

1. Klient nadaje dostęp Użytkownikom i określa ich role. Każdy Użytkownik ma własny login. Udostępnianie loginu innym osobom jest zabronione.
2. Klient odpowiada za działania Użytkowników jak za własne.
3. Klient niezwłocznie zawiadamia Usługodawcę na bezpieczenstwo@osnovia.com o podejrzeniu nieuprawnionego dostępu do Konta.
4. Usługodawca może czasowo zablokować dostęp do Konta lub Użytkownika, jeśli jest to konieczne dla bezpieczeństwa Klienta, Usługi lub innych klientów, i niezwłocznie informuje o tym Klienta.

§ 8. Integracje z Platformami Zewnętrznymi

1. Integrację uruchamia Klient, udzielając Usłudze dostępu w Platformie Zewnętrznej. Klient może cofnąć dostęp w każdej chwili w Usłudze lub w Platformie Zewnętrznej.

2. Klient przestrzega regulaminów Platform Zewnętrznych i odpowiada za posiadanie uprawnień do korzystania z nich.
3. Dane dostępne do Platform Zewnętrznych są przechowywane w postaci zaszyfrowanej i nie są wyświetlane po zapisaniu.
4. Usługodawca nie odpowiada za dostępność, działanie i zmiany Platform Zewnętrznych, w tym ich interfejsów API. Po zmianie interfejsu Platformy Zewnętrznej Usługodawca dostosowuje Integrację w rozsądnym terminie.
5. Umowy przewozu, sprzedaży i płatności zawiera Klient bezpośrednio z Platformami Zewnętrznymi i kupującymi. Usługodawca nie jest ich stroną.
6. Usługa wykonuje automatycznie zmiany cen i stanów, wysyłkę wiadomości do kupujących i inne działania wobec Platform Zewnętrznych wyłącznie na podstawie reguł skonfigurowanych lub zatwierdzonych przez Klienta. Dotyczy to także asystenta AI.

§9. Obowiązki Klienta

1. Klient korzysta z Usługi zgodnie z prawem, Regulaminem i dobrymi obyczajami.
2. Zabronione jest w szczególności: wprowadzanie treści bezprawnych, przetwarzanie danych osobowych bez podstawy prawnej, próby uzyskania dostępu do cudzych danych, testy bezpieczeństwa bez pisemnej zgody Usługodawcy, celowe nadmierne obciążanie Usługi, automatyczne pobieranie danych poza udostępnionym API, odsprzedaż lub udostępnianie Usługi podmiotom trzecim oraz dekompilacja oprogramowania w zakresie wykraczającym poza dozwolony przez przepisy prawa autorskiego.
3. Klient odpowiada za poprawność danych wprowadzanych do Usługi oraz za treść i skutki dokumentów sprzedaży i deklaracji wystawianych przy użyciu Usługi, w tym faktur przesyłanych do KSeF. Usługodawca odpowiada za to, aby Usługa przetwarzała te dane zgodnie z jej opisem.

§10. Dostępność i zmiany Usługi

1. Usługodawca dokłada starań, aby Usługa działała bez przerw. W Rdzeniu Usługodawca nie gwarantuje określonego poziomu dostępności.
2. Planowane przerwy techniczne Usługodawca ogłasza na status.osnovia.com i e-mailem co najmniej 48 godzin wcześniej, w miarę możliwości poza godzinami 8:00–18:00 w dni robocze. Pilne poprawki bezpieczeństwa mogą być wdrażane bez uprzedzenia.
3. Usługodawca wykonuje kopie zapasowe Danych Klienta co najmniej raz na 24 godziny i przechowuje je poza serwerem produkcyjnym. Celem po awarii jest przywrócenie działania w czasie krótszym niż 8 godzin z utratą zmian z okresu krótszego niż 24 godziny; jest to cel, a nie gwarancja.

4. Usługodawca rozwija Usługę i może zmieniać jej funkcje. O wycofaniu funkcji Rdzenia Usługodawca informuje z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem, chyba że wymaga tego zmiana przepisów, decyzja Platformy Zewnętrznej lub bezpieczeństwo.

§ 11. Dane Klienta

1. Dane Klienta należą do Klienta. Klient może w każdej chwili pobrać pełny eksport Danych Klienta w formatach udostępnionych w Usłudze.
2. W zakresie danych osobowych zawartych w Danych Klienta Usługodawca działa jako podmiot przetwarzający na podstawie Umowy Powierzenia.
3. Usługodawca nie sprzedaje Danych Klienta, nie wykorzystuje ich do reklam i nie udostępnia ich podmiotom trzecim poza przypadkami wynikającymi z Umowy Powierzenia lub przepisów prawa.
4. Usługodawca nie tworzy z Danych Klienta zestawień ani statystyk udostępnianych innym podmiotom, nawet w formie zanonimizowanej, bez odrębnej zgody Klienta.
5. Administratorzy Usługodawcy uzyskują dostęp do Danych Klienta wyłącznie na prośbę Klienta, w celu rozwiązania zgłoszonego problemu, lub gdy jest to konieczne dla bezpieczeństwa Usługi. Każdy taki dostęp jest rejestrowany i widoczny dla Klienta w dzienniku zdarzeń Konta.

§ 12. Pomoc techniczna

1. Pomoc techniczna, wdrożenie i migracja danych w ramach Rdzenia są nieodpłatne.
2. Zgłoszenia przyjmowane są na pomoc@osnovia.com oraz w Usłudze. Pierwszą odpowiedź Usługodawca przekazuje najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu zgłoszenia. Czas usunięcia problemu zależy od jego charakteru i w Rdzeniu nie jest gwarantowany.
3. Usługodawca rozwija Usługę na podstawie informacji od Klientów i zwraca się do Klienta o opinie. Udzielanie opinii jest dobrowolne.

§ 13. Własność intelektualna

1. Oprogramowanie Usługi, jej kod, wygląd i oznaczenie „Osnovia” są chronione prawem i należą do Usługodawcy lub jego licencjodawców. Kod Usługi nie jest udostępniany.
2. Na czas trwania umowy Usługodawca udziela Klientowi niewyłącznej, nieprzenoszalnej i nieodpłatnej w zakresie Rdzenia licencji na korzystanie z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem.
3. Pomysły i sugestie przekazane przez Klienta Usługodawca może wykorzystać do rozwoju Usługi bez wynagrodzenia i bez obowiązku wskazywania autora. Nie dotyczy to Danych Klienta.

§14. Odpowiedzialność

1. Za przerwy w dostępności i nieprawidłowe działanie funkcji Rdzenia Usługodawca odpowiada w granicach rzeczywistej straty, z wyłączeniem utraconych korzyści, do łącznej kwoty 1 000 zł.
2. Za utratę Danych Klienta lub naruszenie ich poufności wynikające z niewykonania obowiązków Usługodawcy, w szczególności dotyczących kopii zapasowych i zabezpieczeń z Załącznika A do Umowy Powierzenia, Usługodawca odpowiada do kwoty 10 000 zł.
3. W zakresie Dodatków limit z ust. 1 wynosi sumę opłat zapłaconych przez Klienta za Dodatki w ostatnich 12 miesiącach.
4. Usługodawca nie odpowiada za: działanie i decyzje Platform Zewnętrznych, przewoźników i operatorów płatności; skutki danych błędnie wprowadzonych przez Klienta lub Użytkowników; skutki działań automatycznych skonfigurowanych lub zatwierdzonych przez Klienta, jeśli Usługa wykonała je zgodnie z konfiguracją; skutki udostępnienia danych logowania przez Klienta; szkody wynikłe z siły wyższej.
5. Ograniczenia z ust. 1–4 nie dotyczą szkody wyrządzonej umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa ani odpowiedzialności, której nie można ograniczyć z mocy prawa. Nie ograniczają też praw osób, których dane dotyczą, wynikających z RODO.

§15. Reklamacje

1. Reklamację można złożyć na pomoc@osnovia.com. Powinna zawierać nazwę Klienta, opis problemu i oczekiwany sposób rozwiązania.
2. Usługodawca rozpatruje reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania i odpowiada na adres, z którego ją wysłano.

§16. Rozwiązanie umowy

1. Klient może rozwiązać umowę w każdej chwili bez podania przyczyny, usuwając Konto w Usłudze lub pisząc na pomoc@osnovia.com.
2. Usługodawca może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, w szczególności przy długotrwałej nieaktywności Konta, rozumianej jako brak logowania któregośkolwiek Użytkownika przez 12 miesięcy, lub zmianie przepisów uniemożliwiającej świadczenie Usługi. Wypowiedzenie przesyła się e-mailem, a przez cały okres wypowiedzenia Klient może pobrać eksport Danych Klienta.
3. Usługodawca może rozwiązać umowę bez okresu wypowiedzenia, jeśli Klient rażąco narusza Regulamin, w szczególności § 9 ust. 2, i nie zaprzestał naruszeń mimo wezwania, albo gdy naruszenie zagraża bezpieczeństwu Usługi lub innych klientów.
4. O zakończeniu świadczenia Usługi w całości Usługodawca informuje Klientów e-mailem z co najmniej 90-dniowym wyprzedzeniem. Do końca tego okresu Usługa i eksport danych działają bez ograniczeń.

5. Po rozwiązaniu umowy Klient może pobrać eksport Danych Klienta przez 30 dni. Po tym czasie Usługodawca usuwa Dane Klienta w ciągu 30 dni, a z kopii zapasowych w cyklu ich nadpisywania, nie dłuższym niż 35 dni, chyba że przepisy prawa wymagają dłuższego przechowania.

§ 17. Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności przy zmianie przepisów, zmianie zakresu Usługi, wprowadzeniu Dodatków lub potrzebie zwiększenia bezpieczeństwa.
2. O zmianie Usługodawca informuje e-mailem i w Usłudze co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie. Klient, który nie akceptuje zmiany, może rozwiązać umowę przed jej wejściem w życie.
3. Zmiana nie może naruszać § 4.

§ 18. Postanowienia końcowe

1. Do umowy stosuje się prawo polskie.
2. Spory rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.
3. Regulamin znajduje zastosowanie do umów zawieranych przez przedsiębiorców. W przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, do których mają zastosowanie bezwzględnie obowiązujące przepisy przyznające ochronę właściwą konsumentom, w szczególności art. 7aa ustawy o prawach konsumenta i art. 385⁵ Kodeksu cywilnego, postanowienia Regulaminu stosuje się z uwzględnieniem tych przepisów. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień przyznanych takim osobom na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Usługodawca nie przesyła Klientowi informacji handlowych bez jego zgody. Wiadomości o działaniu Usługi, zmianach Regulaminu i bezpieczeństwie nie są informacjami handlowymi.
5. Regulamin obowiązuje od 19 października 2026 r..

Załączniki: nr 1 — Umowa Powierzenia; nr 2 — Warunki Programu Beta; nr 3 — Lista podmiotów przetwarzających; nr 4 — Zakres Rdzenia.

Usługodawca: APOLLO15 sp. z o.o., ul. Jana Heweliusza 11 lok. 17, 80-890 Gdańsk, KRS 0000604696, NIP 5833196774. Poprzednie wersje: brak, to pierwsza opublikowana wersja.