



Dokument obowiązujący

Regulamin korzystania z platformy NEXMA

Warunki zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usługi NEXMA. Dokument wraz z Polityką Bezpieczeństwa, Polityką Prywatności i Umową powierzenia tworzy komplet dokumentacji operatora.

WYSTAWCA

SYLWESTER SZAFERSKI

NUMER WERSJI

1.2

DATA OBOWIĄZYWANIA

od 23 maja 2026

NASTĘPNY PRZEGLĄD

w ciągu 12 miesięcy

KONTAKT PRAWNY

legal@nexma.app

REKLAMACJE (PRODUKT)

complaints@nexma.app

STRONA DOKUMENTU

nexma.app/documents

SPIS TREŚCI

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Postanowienia wstępne | 8. Okres obowiązywania i rozwiązanie umowy |
| 2. Definicje | 9. Odpowiedzialność stron |
| 3. Zawarcie umowy i konto klienta | 10. Dane osobowe i DPA |
| 4. Zakres i charakter usługi | 11. Poufność |
| 5. Zobowiązania klienta | 12. Zmiany regulaminu |
| 6. Wymagania techniczne | 13. Reklamacje i postanowienia końcowe |
| 7. Wynagrodzenie i fakturowanie | |

1. Postanowienia wstępne

Niniejszy regulamin określa warunki, na jakich **SYLWESTER SZAFERSKI** (NIP 5213906939, REGON 387026755, Dalekie 61a, 07-211 Długosiodło), dalej zwany **NEXMA** lub **Usługodawcą**, świadczy na rzecz klientów usługę dostępu do platformy pod marką NEXMA, oraz prawa i obowiązki klientów korzystających z tej usługi.

Regulamin jest udostępniany pod adresem **nexma.app/documents** w formie, która umożliwia jego pobranie, odtworzenie i utrwalenie. Zaakceptowanie regulaminu stanowi równocześnie zawarcie z NEXMA umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a w odniesieniu do danych osobowych — zawarcie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA), której treść stanowi integralną część niniejszego regulaminu (patrz rozdział 10).

Regulamin kierowany jest wyłącznie do **przedsiębiorców** i podmiotów prowadzących działalność zawodową w rozumieniu art. 4 Kodeksu cywilnego. NEXMA nie świadczy usługi na rzecz konsumentów.

2. Definicje

Platforma NEXMA

Oprogramowanie typu SaaS dostępne pod domeną nexma.app, opisane szczegółowo na stronie NEXMA oraz w dokumentacji produktu.

Klient

Przedsiębiorca, który zawarł z NEXMA umowę o korzystanie z platformy — poprzez akceptację niniejszego regulaminu lub na mocy odrębnej umowy pisemnej.

Użytkownik

Osoba fizyczna, która uzyskała dostęp do platformy w ramach tenantu klienta (pracownik, współpracownik, gość).

Tenant

Instancja logiczna platformy przypisana do jednego klienta, identyfikowana po identyfikatorze tenantu Microsoft 365.

Administrator klienta

Użytkownik wskazany przez klienta, mający uprawnienia do konfiguracji tenantu klienta w platformie.

Plan / Subskrypcja

Wybrany przez klienta pakiet cenowy, określający zakres funkcji i liczbę użytkowników objętych licencją.

DPA

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, opublikowana pod adresem nexma.app/documents, stanowiąca integralną część niniejszego regulaminu.

3. Zawarcie umowy i konto klienta

3.1. Moment zawarcia

Umowa o świadczenie usługi zostaje zawarta z chwilą, w której klient — reprezentowany przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w jego imieniu — zaakceptuje niniejszy regulamin (np. poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w trakcie zakładania konta albo przez akceptację pisemnej oferty NEXMA).

3.2. Konto klienta

Dostęp do platformy wymaga zarejestrowania tenantu poprzez zalogowanie się kontem administratora Microsoft 365 i udzielenia wymaganych zgód aplikacji NEXMA w tenancie klienta. Klient odpowiada za bezpieczeństwo dostępu do swojego środowiska Microsoft 365 oraz za zarządzanie uprawnieniami swoich użytkowników.

3.3. Okres próbny

NEXMA może udostępniać klientom okres próbny platformy. Zasady korzystania z okresu próbnego (długość, zakres funkcji, automatyczne przejście na plan płatny) są komunikowane w panelu administracyjnym oraz w materiałach marketingowych w chwili zakładania konta.

4. Zakres i charakter usługi

4.1. Zakres funkcji

NEXMA udostępnia klientowi platformę w zakresie i jakości opisanych w bieżącej dokumentacji produktu. Szczegółowe funkcje dostępne w danym planie wskazane są w cenniku oraz w panelu administracyjnym. NEXMA zastrzega sobie prawo do rozwoju platformy, w tym dodawania, zmiany lub wycofywania pojedynczych funkcji, o ile nie obniża to istotnie ogólnej wartości usługi.

4.2. Dostępność

NEXMA dokłada starań, aby zapewnić dostępność platformy na poziomie nie niższym niż 99% w skali miesiąca, z wyłączeniem okien serwisowych komunikowanych z wyprzedzeniem oraz awarii u dostawców usług zewnętrznych (w szczególności Microsoft 365 i dostawcy hostingu).

4.3. Wsparcie

Wsparcie techniczne świadczone jest drogą elektroniczną pod adresem wskazanym w panelu administracyjnym klienta, w dni robocze w godzinach 9:00–17:00 czasu środkowoeuropejskiego. Zgłoszenia krytyczne (np. dotyczące bezpieczeństwa) obsługiwane są także poza tymi godzinami.

5. Zobowiązania klienta

Klient zobowiązuje się w szczególności do:

- korzystania z platformy zgodnie z regulaminem, prawem powszechnie obowiązującym i dobrymi obyczajami;
- niedostarczania za pośrednictwem platformy treści o charakterze bezprawnym, w szczególności naruszających prawa osób trzecich, propagujących przemoc lub dyskryminację;
- zapewnienia, że osoby uzyskujące dostęp do platformy w ramach jego tenantu są o tym fakcie poinformowane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych;
- nieużywania platformy w sposób zagrażający jej integralności (np. próby obejścia mechanizmów bezpieczeństwa, inżynieria wsteczna, przeciążanie automatycznymi zapytaniami);
- zachowania w tajemnicy danych dostępowych administratorów klienta;
- niezwłocznego zgłaszania NEXMA podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa konta klienta pod adresem security@nexma.app.

6. Wymagania techniczne

Korzystanie z platformy wymaga:

- aktywnego tenantu Microsoft 365 z licencjami umożliwiającymi pracę z Microsoft Entra ID oraz Microsoft Graph;
- przeglądarki internetowej w aktualnej wersji (Chrome, Edge, Firefox lub Safari) z włączoną obsługą JavaScript oraz plików cookie niezbędnych do utrzymania sesji;
- dostępu do sieci Internet o parametrach umożliwiających płynną pracę z aplikacjami webowymi;
- w przypadku korzystania z Nexma Connector — stacji roboczych z systemem Windows w wersji wspieranej przez Microsoft oraz dostępu wychodzącego HTTPS do nexma.app.

7. Wynagrodzenie i fakturowanie

7.1. Ceny

Wynagrodzenie za korzystanie z platformy wynika z aktualnego cennika NEXMA, publikowanego na stronie nexma.app, lub z indywidualnej oferty zaakceptowanej przez klienta. O ile wprost nie wskazano inaczej, ceny są cenami netto i powiększane są o podatek VAT według obowiązującej stawki.

7.2. Okresy rozliczeniowe

Płatności naliczane są z góry w cyklach miesięcznych lub rocznych (w zależności od planu wybranego przez klienta). Faktury wystawiane są drogą elektroniczną na dane podane przez klienta przy zakładaniu subskrypcji.

7.3. Operatorzy płatności

Rozliczenia subskrypcji realizowane są przez **Stripe** (w szczególności Stripe Billing, Stripe Checkout). Wynagrodzenie ustalane jest w **EUR netto**; podatek VAT i rozliczenia międzynarodowe (w tym odwrotne obciążenie w relacjach B2B UE, jeśli ma zastosowanie) są obsługiwane przez mechanizm **Stripe Tax** według danych i dokumentów podatkowych klienta. Dane osobowe związane z płatnościami są przetwarzane zgodnie z Polityką Prywatności oraz dokumentacją Stripe.

Podmiotem obsługującym płatności kartowe w rozumieniu przepisów o usługach płatniczych jest **Stripe Payments Europe Ltd.**, z siedzibą przy The One Building, 1 Grand Canal Street Lower, Dublin 2, Irlandia.

7.4. Opóźnienia w płatnościach

W przypadku opóźnień w płatnościach przekraczających 14 dni NEXMA ma prawo zawiesić dostęp klienta do platformy, o czym klient zostanie wcześniej poinformowany drogą elektroniczną.

8. Okres obowiązywania i rozwiązanie umowy

Umowa zawierana jest na czas obowiązywania zakupionego planu i odnawia się automatycznie na kolejny okres rozliczeniowy, chyba że klient zrezygnuje z odnowienia na co najmniej 7 dni przed jego rozpoczęciem. Rezygnacji dokonuje się w panelu administracyjnym klienta lub drogą e-mail na adres wskazany przez NEXMA.

Każda ze stron ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia regulaminu przez drugą stronę, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszenia i wyznaczeniu dodatkowego, nie krótszego niż 7 dni, terminu na jego usunięcie — chyba że naruszenie ma charakter nieusuwalny lub dotyczy bezpieczeństwa danych.

Po zakończeniu umowy dane klienta są usuwane lub zwracane zgodnie z DPA oraz z Polityką Bezpieczeństwa Informacji.

8.1. Prawo do odstąpienia od umowy (umowa zawarta na odległość)

Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, konsumentowi może przysługiwać prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania przyczyny — na zasadach i z wyłączeniami określonymi w tej ustawie.

Prawo odstąpienia nie przysługuje m.in. w przypadkach wskazanych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta, w szczególności gdy Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć na adres poczty elektronicznej **legal@nexma.app**. Aby zachować termin do odstąpienia, wystarczy wysłać oświadczenie przed jego upływem. Można skorzystać z formularza odstąpienia od umowy (wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta), dostępnego m.in. na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Niniejszy regulamin jest kierowany do przedsiębiorców; jeżeli jednak w konkretnym przypadku umowa zostanie zawarta z konsumentem w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta, przysługują mu — w zakresie przewidzianym przepisami bezwzględnie obowiązującymi — także prawa z tej ustawy, w tym prawo odstąpienia, o ile nie zachodzi którykolwiek z wyjątków.

9. Odpowiedzialność stron

9.1. Wyłączenie szkód pośrednich i następczych

Z wyjątkiem należności pieniężnych wynikających wprost z niniejszego regulaminu (w szczególności wynagrodzenia i innych opłat należnych NEXMA), żadna ze stron nie ponosi wobec drugiej odpowiedzialności z jakiegokolwiek tytułu prawnego — także jeśli druga strona została uprzedzona o możliwości powstania szkody — za utracone przychody, zyski lub korzyści, utratę możliwości gospodarczej, renomy lub reputacji, szkody pośrednie, następcze, przypadkowe, szczególne lub przykładowe, szkody karzące lub pieniężne z tego tytułu, ani za wartość gospodarczą danych lub innych treści klienta wprowadzonych do platformy (powyższe wyłączenie nie ogranicza roszczeń wynikających z ewentualnego odrębnego porozumienia o poziomie świadczenia usług (SLA), jeśli NEXMA takie porozumienie udostępni).

9.2. Łączny limit odpowiedzialności NEXMA

Łączna (agregująca) odpowiedzialność NEXMA z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy — z jakiegokolwiek tytułu (w tym kontraktowego, deliktowego oraz z tytułu kar umownych), niezależnie od liczby roszczeń, podstaw prawnych czy zdarzeń — nie przekracza sumy wynagrodzeń faktycznie zapłaconych przez klienta na rzecz NEXMA za korzystanie z platformy (plan subskrypcji i powiązane z nim opłaty) w okresie dwunastu (12) miesięcy kalendarzowych bezpośrednio poprzedzających pierwsze zdarzenie dające podstawę do roszczenia.

Jeżeli w tym okresie klient nie uiszczył na rzecz NEXMA żadnego wynagrodzenia (w tym w trakcie okresu próbnego albo przy korzystaniu z udostępnionych bezpłatnie funkcji), łączna odpowiedzialność NEXMA wobec klienta z tytułu niniejszej umowy nie przekracza kwoty **1 200 EUR** (słownie: jeden tysiąc dwieście euro) łącznie za wszystkie roszczenia.

9.3. Łączny limit odpowiedzialności klienta wobec NEXMA

Z zastrzeżeniem bezwzględnego obowiązku zapłaty wynagrodzeń i innych należności pieniężnych należnych NEXMA na podstawie niniejszego regulaminu, łączna odpowiedzialność klienta wobec NEXMA z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy — z jakiegokolwiek tytułu prawnego, niezależnie od liczby roszczeń — podlega temu samemu limitowi co odpowiedzialność NEXMA, określone w § 9.2 (w tym zastosowanie ma limit 1 200 EUR, jeśli w danym okresie nie wystąpiły płatności na rzecz NEXMA). Limit ten nie ogranicza roszczeń NEXMA z tytułu naruszenia przez klienta autorskich praw majątkowych, praw do znaków towarowych lub innych praw własności intelektualnej przysługujących NEXMA — w zakresie dopuszczalnym przez prawo.

9.4. Wyjątki i przepisy bezwzględnie obowiązujące

Postanowienia niniejszego rozdziału nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności ani środków ochrony prawnej w zakresie, w jakim ich wyłączenie lub ograniczenie jest niedopuszczalne na podstawie przepisów bezwzględnie obowiązujących.

W szczególności ograniczenia z § 9.1–9.3 nie mają zastosowania tam, gdzie zgodnie z obowiązującym prawem odpowiedzialności nie można skutecznie ograniczyć lub wyłączyć — w tym w zakresie odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną z winy umyślnej, roszczeń osób, których dane dotyczą, dochodzonych bezpośrednio na podstawie art. 82 RODO, oraz odpowiedzialności NEXMA jako procesora w zakresie wymaganym przepisami o ochronie danych osobowych.

9.5. Dostawcy zewnętrzni

NEXMA nie odpowiada za skutki awarii lub działań dostawców usług zewnętrznych (w szczególności Microsoft 365 oraz dostawcy hostingu) wykraczające poza kontrolę NEXMA, o ile dołożyła ona należytej staranności w wyborze takich dostawców.

10. Dane osobowe i DPA

Integralność dokumentów. Akceptując niniejszy regulamin klient — działający jako administrator danych swoich pracowników i współpracowników — jednocześnie zawiera z NEXMA umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA) o treści opublikowanej pod adresem **nexma.app/documents**. DPA stanowi integralną część regulaminu i obowiązuje bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.

Strony mogą indywidualnie wynegocjować odrębną wersję DPA podpisywaną pisemnie — ma to sens w szczególności dla klientów korporacyjnych, podmiotów z sektora publicznego oraz w branżach regulowanych. W takim przypadku postanowienia indywidualnie podpisanej umowy mają pierwszeństwo przed opublikowaną wersją DPA w zakresie, w jakim strony tak postanowią.

Szczegółowy opis zakresu przetwarzania, środków bezpieczeństwa i listy podprzetwarzających znajduje się w:

- **Polityce Bezpieczeństwa Informacji NEXMA** — nexma.app/documents;
- **Polityce Prywatności NEXMA** — nexma.app/documents;
- **DPA** — nexma.app/documents.

Zmiana wersji DPA następuje w trybie właściwym dla zmiany regulaminu (rozdział 12). O planowanej zmianie listy subprocesorów NEXMA informuje klienta z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem, zgodnie z rozdziałem 7 DPA.

11. Poufność

Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy informacji poufnych drugiej strony, w tym informacji technicznych i handlowych, z którymi zapoznają się w związku z realizacją umowy. Obowiązek poufności obowiązuje przez okres trwania umowy oraz przez 3 lata od jej zakończenia. Nie dotyczy on informacji:

- powszechnie znanych lub podanych do wiadomości publicznej nie z naruszeniem zobowiązań strony;
- uzyskanych zgodnie z prawem od osób trzecich bez zobowiązania do zachowania poufności;
- których ujawnienie jest wymagane obowiązującym prawem lub orzeczeniem sądu.

12. Zmiany regulaminu

NEXMA zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu, w szczególności w związku ze:

- zmianą przepisów prawa powszechnie obowiązującego,

- zmianami w zakresie świadczenia usługi (np. wprowadzeniem nowych funkcji lub wycofaniem istniejących),
- aktualizacjami cennika,
- aktualizacjami Polityki Bezpieczeństwa, Polityki Prywatności lub DPA.

O istotnych zmianach NEXMA informuje klienta z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem drogą elektroniczną na adres administracyjny wskazany w tenancie klienta oraz publikując nową wersję regulaminu pod adresem nexma.app/documents. Dalsze korzystanie z platformy po wejściu zmian w życie traktowane jest jako ich akceptacja; w razie braku akceptacji klient ma prawo wypowiedzieć umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.

13. Reklamacje i postanowienia końcowe

13.1. Reklamacje

Reklamacje dotyczące **produktu lub jakości świadczonej usługi** (działanie platformy, błędy, dostępność funkcji itp., z wyłączeniem spraw bezpieczeństwa) klient zgłasza drogą elektroniczną na adres wskazany w panelu administracyjnym lub na complaints@nexma.app. Sprawy dotyczące **bezpieczeństwa** (np. podejrzenie naruszenia konta, incydent) zgłasza się na security@nexma.app. NEXMA rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych, informując klienta o jej wyniku tą samą drogą.

13.2. Prawo właściwe i sąd

W sprawach nieuregulowanych regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego. Sędem właściwym do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy dla siedziby NEXMA, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.

13.3. Postanowienia niezgodne z prawem

Jeżeli którekolwiek postanowienie regulaminu zostanie uznane za nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień. Strony w dobrej wierze zastąpią nieważne postanowienie takim, które w możliwie największym zakresie oddaje pierwotną intencję stron.

Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji pod adresem nexma.app/documents. Wersje historyczne regulaminu są dostępne na żądanie pod adresem legal@nexma.app.