Ogólne warunki korzystania z oprogramowania Directo w modelu SaaS

Obowiązujące od: 03.03.2026

1. Zastosowanie Ogólnych warunków

1.1. Niniejsze ogólne warunki korzystania z oprogramowania biznesowego Directo w modelu SaaS (zwane dalej **„Ogólnymi Warunkami”**) mają zastosowanie do wszystkich transakcji między DIRECTO POLSKA SP. Z O.O. NIP: 5242995288; siedziba: Al. Ujazdowskie 41, 00-540 Warszawa, Polska, zwaną dalej **„Directo”**) a jej klientem jako odbiorcą usługi.

2. Definicje

2.1. W niniejszych Ogólnych Warunkach:

2.1.1. **Umowa** oznacza umowę o korzystanie z usług Directo, składającą się z Warunków Głównych, niniejszych Ogólnych Warunków oraz innych dokumentów załączonych do Umowy;

2.1.2. **Klient** oznacza podmiot prawny korzystający z usług Directo;

2.1.3. **Strona** oznacza Directo lub Klienta osobno;

2.1.4. **Strony** oznaczają łącznie Directo i Klienta;

2.1.5. **Usługi** oznaczają korzystanie z oprogramowania biznesowego Directo oraz powiązanych funkcji, rozszerzeń, interfejsów i innych usług dodatkowych, w tym rozwoju i doradztwa;

2.1.6. **Warunki główne** oznaczają część Umowy, która określa zawarcie Umowy, zastosowanie Warunków ogólnych oraz funkcjonalność, zakres Usług i inne warunki.

3. Przedmiot Umowy

3.1. Na mocy Umowy Directo udostępnia Klientowi Usługi za opłatą i przyznaje Klientowi prawo do korzystania z Usług w celu prowadzenia codziennej działalności Klienta. Usługi są świadczone wyłącznie na rzecz osób prawnych. Klient nie może korzystać z jednej bazy danych Usług Directo do prowadzenia działalności wielu osób prawnych.

3.2. Klient ma możliwość zamówienia dodatkowych funkcji, rozszerzeń, interfejsów i usług dodatkowych do Usług, w tym usług programistycznych i konsultingowych. Opis możliwych funkcji Usług jest dostępny na stronie: directo.pl/moduly. Niniejsze Ogólne Warunki mają zastosowanie do wszystkich Usług świadczonych przez Directo.

3.3. **Oprogramowanie jako Usługa (SaaS)**

Directo zasadniczo świadczy Usługi w modelu SaaS, tzn. Usługi są udostępniane Klientowi na serwerze zapewnionym przez Directo, z zastrzeżeniem rozsądnych ograniczeń użytkowania. Directo codziennie tworzy kopię zapasową danych Klienta i przechowuje ją przez co najmniej 7 dni kalendarzowych, z wyjątkiem załączników dodanych przez Klienta i przechowywanych przez Directo, których kopia zapasowa jest przechowywana przez 24 godziny.

4. Rejestracja i użytkownicy

4.1. Directo udzieli dostępu do Usług użytkownikowi Klienta posiadającemu uprawnienia administratora, a Klient wyznaczy użytkowników upoważnionych do korzystania z Usług w imieniu Klienta. Klient może dodać do Usług nieograniczoną liczbę użytkowników, ale w danym momencie z Usług może korzystać tylko tyle osób, ile wynosi liczba użytkowników objętych subskrypcją zamówioną przez Klienta. Klient ponosi odpowiedzialność za bezpieczeństwo kont użytkowników i zobowiązuje się do zachowania poufności danych dostępowych do Usług.

5. Zmiany w Usługach

5.1. Klient ma prawo wykupić dodatkowe Usługi, powiadamiając o tym Directo. Directo uzupełni Usługi na podstawie wniosku Klienta tak szybko, jak to możliwe.

5.2. Klient ma prawo anulować dowolne Usługi, powiadamiając o tym Directo co najmniej 1 dzień przed ostatnim dniem roboczym bieżącego miesiąca kalendarzowego. W takim przypadku świadczenie odpowiednich Usług oraz naliczanie opłaty za anulowane Usługi ustaje z końcem bieżącego miesiąca kalendarzowego. Jeżeli Klient złoży zawiadomienie o anulowaniu w późniejszym terminie, świadczenie odpowiednich Usług oraz naliczanie odpowiedniej opłaty ustaje z końcem miesiąca kalendarzowego następującego po złożeniu zawiadomienia o anulowaniu. Anulowanie Usług nie powoduje rozwiązania Umowy.

5.3. Directo potwierdzi zmiany w Usługach, o które wnioskował Klient, w formie pisemnej, w formacie umożliwiającym ich odtworzenie (np. pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem samoobsługi). Pismo potwierdzające stanowi zmianę Umowy między Directo a Klientem.

6. Cennik i fakturowanie

6.1. **Cennik**

Cennik mający zastosowanie do Usług Directo jest dostępny na stronie directo.pl/cennik. Directo może zmieniać cennik raz w roku lub rzadziej, powiadamiając Klienta o zmianach z odpowiednim wyprzedzeniem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez Klienta. Zmiany w cenniku wchodzą w życie w dniu określonym w powiadomieniu.

6.2. **Fakturowanie**
Opłaty naliczane są od dnia udostępnienia Usług Klientowi, niezależnie od tego, czy Klient zarejestrował jakichkolwiek użytkowników. Klient zobowiązany jest do opłacania Usług co miesiąc, z góry za bieżący miesiąc i w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty wystawienia faktury, chyba że w Warunkach głównych lub na fakturze określono inaczej. Wszelkie przedpłaty dokonane przez Klienta nie podlegają zwrotowi.

6.3. W przypadku opóźnienia w płatności Directo ma prawo naliczyć odsetki za zwłokę od zaległej kwoty w wysokości 0,2% za każdy dzień opóźnienia, aż do całkowitej spłaty zadłużenia. Jeśli Klient opóźni się z płatnością faktury o 30 dni kalendarzowych lub więcej, Directo ma prawo ograniczyć dostęp Klienta do Usług do czasu całkowitej spłaty zadłużenia.

7. Jakość usług

7.1. Directo dołoży wszelkich starań, aby zapewnić najwyższą jakość i bezpieczeństwo Usług, ale Directo nie gwarantuje, że (i) Usługi będą działać bez zakłóceń, będą wolne od błędów lub bezpieczne; (ii) Usługi będą kompatybilne ze wszystkimi konfiguracjami sprzętu i oprogramowania; (iii) Usługi spełnią wszystkie wymagania i potrzeby Klienta; lub (iv) wdrożenie, dokumentacja lub materiały instruktażowe dotyczące Usług będą kompletne i wolne od błędów. Directo nie udziela żadnych innych gwarancji, a wszelkie inne gwarancje dotyczące Usługi są wyłączone, w tym między innymi wszelkie gwarancje dotyczące przydatności lub zgodności Usług do określonego celu.

7.2. Dostępność Usług może być sporadycznie ograniczona z powodu pewnych ograniczeń technicznych lub prac konserwacyjnych. Directo dołoży wszelkich starań, aby z odpowiednim wyprzedzeniem powiadomić Klienta o takich przerwach i, o ile to możliwe, przeprowadzi prace konserwacyjne poza normalnymi godzinami pracy, tak aby zminimalizować potencjalny wpływ takich przerw na działalność Klienta. Strony uzgadniają, że planowe prace konserwacyjne Usług będą przeprowadzane co noc między godziną 00:00 a 04:00 czasu lokalnego w Polsce, a Usługi mogą być niedostępne w tym czasie. Klient nie ma prawa do obniżenia opłaty z powodu przerw w okresie konserwacji.

7.3. Jeżeli Directo dopuści się zawinionego naruszenia Umowy, a dostęp do Usług lub korzystanie z nich zostanie w wyniku takiego naruszenia całkowicie zablokowane, opłata za odpowiednie Usługi zostanie obniżona o 0,15% za każdą pełną godzinę, w której dostęp do Usług lub korzystanie z nich było całkowicie zablokowane.

8. Ograniczenia odpowiedzialności

8.1. W zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo Directo nie ponosi odpowiedzialności za utratę przychodów, utratę danych ani inne bezpośrednie lub pośrednie straty lub szkody poniesione przez Klienta. Directo ponosi odpowiedzialność wyłącznie za bezpośrednie straty finansowe spowodowane zawinionym naruszeniem, które prowadzi do całkowitego przerwania świadczenia Usług. W zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo, Directo nie ponosi

odpowiedzialności za jakiekolwiek roszczenia osób trzecich (np. klientów końcowych Klienta) związane z Usługami.

8.2. Między innymi Directo nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek szkody, utratę przychodów, wydatki lub inne konsekwencje poniesione przez Klienta z powodu (i) niemożności korzystania przez Klienta z Usług przy określonych konfiguracjach sprzętu lub oprogramowania, (ii) nieuprawnionego dostępu do danych Klienta lub zmiany, utraty lub usunięcia danych, (iii) częściowego zakłócenia działania Usług, błędu lub wirusa komputerowego przenoszonego za pośrednictwem Usług, lub (iv) błędów lub pominięć we wdrożeniu, dokumentacji lub materiałach instruktażowych dotyczących Usług.

8.3. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności określone w Umowie nie mają zastosowania w przypadkach i w zakresie, w jakim odpowiedzialność ta nie może zostać wyłączona lub ograniczona na mocy obowiązującego prawa, w tym w przypadku umyślnego naruszenia przez Directo.

9. Pomoc techniczna

9.1. Directo oferuje wsparcie dla użytkowników na następujących warunkach:

9.1.1. **Przez e-mail** – adres e-mail Directo jest dostępny na stronie directo.pl.

9.1.2. **Telefonicznie** – numer infolinii Directo oraz godziny pracy są dostępne na stronie directo.pl.

9.2. Directo zapewnia wsparcie użytkownika wyłącznie w celu usunięcia wszelkich usterek w Usługach. Directo nie zapewnia wsparcia użytkownika w celu przeszkolenia Klienta w zakresie korzystania z Usług ani w celu udzielania osobistych konsultacji. Klient może jednak zamówić te usługi zgodnie z obowiązującym cennikiem.

9.3. Directo będzie usuwać awarie w następującej kolejności, w zależności od liczby Klientów dotkniętych awarią:

Stopień ważności	**Definicja**	**Szacowany czas rozwiązania**
Poziom 1 – Krytyczny	Ogólna awaria uniemożliwiająca wszystkim Klientom dostęp do usług lub korzystanie z nich.	Jak najszybciej po otrzymaniu komunikatu o błędzie
Poziom 2 – Poważna	Awaria Usług uniemożliwiająca jednemu lub większej liczbie Klientów dostęp do Usług lub korzystanie z nich.	W stanie gotowości do działania po usunięciu awarii krytycznych
Poziom 3 – Niewielka	Częściowa niedostępność lub ograniczenia Usług dla jednego lub więcej Klientów, które nie uniemożliwiają Klientowi dostępu do Usług lub korzystania z nich.	W ramach bieżących aktualizacji oprogramowania po usunięciu awarii krytycznych i poważnych.

10. Przetwarzanie danych osobowych

10.1. Directo świadczy Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych (w tym z ogólnym rozporządzeniem UE o ochronie danych). Informacje na temat polityki prywatności Directo są dostępne na stronie directo.pl/dataprotectionterms.

10.2. W związku z realizacją Umowy Directo może przetwarzać dane osobowe w imieniu Klienta. W takim przypadku dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Umową o przetwarzaniu danych osobowych, jeśli ma ona zastosowanie.

10.3. Klient gwarantuje, że posiada niezbędne uprawnienia do ujawniania, przekazywania i przetwarzania danych w związku z Usługami zamówionymi w Directo. Klient zwolni Directo z odpowiedzialności za wszelkie szkody i koszty (w tym koszty związane z zapewnieniem zgodności z przepisami) wynikające z naruszenia przez Klienta wymogów dotyczących przetwarzania danych.

11. Własność intelektualna

11.1. Prawa własności intelektualnej do oprogramowania i wszystkich materiałów związanych ze świadczeniem Usług, w tym modyfikacji, ulepszeń i dzieł pochodnych, pozostają w pełnej własności Directo. Na mocy Umowy Directo udostępnia Klientowi Usługi i przyznaje Klientowi prawo do korzystania z Usług wyłącznie na warunkach i w celach określonych w Umowie.

11.2. Klientowi zabrania się: (i) modyfikowania, przetwarzania, dekompilowania, kopiowania, sprzedawania, wynajmowania lub w inny sposób rozpowszechniania jakiegokolwiek oprogramowania zawartego w Usługach lub jakichkolwiek materiałów związanych z Usługami; (ii) uzyskiwania dostępu do treści i struktury kodu źródłowego Usług; (iii) udostępniania Usług osobom trzecim lub udzielania sublicencji na Usługi.

12. Dane Klienta

12.1. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Klient udziela Directo bezpłatnej, niewyłącznej licencji na korzystanie, powielanie i przetwarzanie w inny sposób danych Klienta znajdujących się w posiadaniu Directo.

12.2. W okresie obowiązywania Umowy Klient może pobrać swoje dane, które znajdują się w posiadaniu Directo. Directo może pobrać dodatkową opłatę za przekazanie pełnej kopii danych w okresie obowiązywania Umowy.

12.3. W ciągu sześciu miesięcy od rozwiązania Umowy Klient ma prawo zwrócić się do Directo o przekazanie danych Klienta znajdujących się w posiadaniu Directo w elektronicznym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, z wyjątkiem załączników przechowywanych przez Directo, które Klient musi samodzielnie pobrać z serwisu Directo przed rozwiązaniem Umowy. Jeżeli Klient nie skorzystał z prawa do przeniesienia danych w ciągu sześciu miesięcy od rozwiązania Umowy, Directo ma prawo usunąć dane bez przekazywania ich Klientowi. Directo ma prawo odmówić przeniesienia danych do czasu całkowitej spłaty wszelkich zaległych należności Klienta.

13. Poufność

13.1. Stronom zabrania się ujawniania osobom trzecim jakichkolwiek informacji dotyczących Umowy i jej wykonania, jakichkolwiek informacji dotyczących działalności gospodarczej lub innych działań drugiej Strony, a także jakichkolwiek informacji dotyczących własności intelektualnej ujawnionych lub przekazanych jednej ze Stron w trakcie negocjacji przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej wykonywania, z wyjątkiem:

(i) informacji, które były w domenie publicznej lub były znane Stronie przed ich ujawnieniem przez drugą Stronę;

(ii) które Strona uzyskała później w sposób zgodny z prawem od osoby trzeciej; lub

(iii) jeżeli ujawnienie jest konieczne do osiągnięcia celu Umowy lub jest wymagane przez prawo lub nakaz sądu lub innego właściwego organu.

13.2. Klient zobowiązuje się do zapewnienia, że jego przedstawiciele, pracownicy i użytkownicy, którzy mają dostęp do informacji poufnych, zostaną poinformowani o obowiązku zachowania poufności i będą związani obowiązkiem zachowania poufności co najmniej równoważnym z obowiązkiem zachowania poufności określonym w niniejszych Ogólnych Warunkach.

13.3. Directo może wykorzystywać nazwę i logo Klienta w materiałach marketingowych i promocyjnych zgodnie z ogólnie przyjętą praktyką branżową.

13.4. Obowiązek zachowania poufności pozostaje w mocy przez cały okres obowiązywania Umowy oraz przez 5 lat po jej wygaśnięciu, a następnie obowiązuje bezterminowo.

14. Okres obowiązywania i wypowiedzenie

14.1. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Umowa obowiązuje na czas nieokreślony od momentu jej podpisania.

14.2. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę w dowolnym momencie bez podania przyczyny, przekazując drugiej Stronie pisemne wypowiedzenie z co najmniej jednomiesięcznym wyprzedzeniem.

14.3. Każda ze Stron ma prawo wypowiedzieć Umowę bez wypowiedzenia, wysyłając drugiej Stronie zawiadomienie o wypowiedzeniu w formie, która może być co najmniej odtworzona na piśmie, jeżeli druga Strona wielokrotnie lub w sposób istotny naruszyła Umowę. Strony uzgadniają, że istotne naruszenia obejmują między innymi:

(i) opóźnienie przez Klienta w dokonaniu jakiejkolwiek płatności za Usługi o ponad 30 dni kalendarzowych;

(ii) Klient udzielił sublicencji na Usługi lub w inny sposób udostępnił Usługi osobom trzecim;

(iii) wina Directo uniemożliwia dostęp do Usług lub korzystanie z nich przez ponad 60 kolejnych dni kalendarzowych;

(iv) druga Strona zaprzestaje lub zamierza zaprzestać działalności, lub jest przedmiotem postępowania likwidacyjnego, upadłościowego lub reorganizacji, lub druga Strona sama składa wniosek o likwidację, upadłość lub reorganizację.

15. Konsekwencje wypowiedzenia

15.1. Po rozwiązaniu Umowy Klient utraci prawo do korzystania z Usług, a Directo ograniczy dostęp Klienta do Usługi.

15.2. Wszystkie postanowienia Umowy, które mają pozostać w mocy po jej rozwiązaniu, pozostają w mocy w zakresie dozwolonym przez prawo. Rozwiązanie Umowy nie ma wpływu na prawa i obowiązki Stron powstałe przed datą rozwiązania.

16. Zmiana Ogólnych Warunków

16.1. Directo zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych Ogólnych Warunków, w szczególności jeśli zmiany są konieczne w celu wypełnienia obowiązków prawnych lub ze względu na zmiany w Usługach Directo lub działalności biznesowej. Directo powiadomi Klienta z odpowiednim wyprzedzeniem o wszelkich zmianach, korzystając z danych kontaktowych podanych przez Klienta. Zmiany wchodzą w życie z chwilą powiadomienia Klienta, o ile nie postanowiono inaczej. Jeśli Klient nie zgadza się na zmiany, dalsze korzystanie z Usług może okazać się niemożliwe.

17. Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów

17.1. Niniejsza umowa podlega prawu Rzeczpospolitej Polskiej. W przypadku jakichkolwiek sporów, obowiązującą wersją Umowy jest wersja polska. Wszelkie ewentualne spory wynikające ze stosowania niniejszej Umowy, będą rozpatrywane zgodnie z prawem Rzeczypospolitej Polskiej przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.

18. Postanowienia końcowe

18.1. Directo może scedować swoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy bez zgody Klienta. Klient nie może scedować swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy bez pisemnej zgody Directo.

18.2. Nieważność lub niewykonalność któregokolwiek z postanowień Umowy nie ma wpływu na ważność i wykonalność pozostałych postanowień Umowy.

18.3. Niewykonanie przez którąkolwiek ze Stron w dowolnym momencie wymogu ścisłego przestrzegania któregokolwiek z postanowień Umowy nie będzie uznawane za zrzeczenie się jakiegokolwiek prawa wynikającego z niniejszej Umowy, ani nie pozbawi żadnej ze Stron prawa do domagania się w przyszłości ścisłego przestrzegania tego postanowienia lub jakiegokolwiek innego postanowienia Umowy.

18.4. Umowa zawiera całość porozumienia i zastępuje wszelkie wcześniejsze pisemne i ustne porozumienia między Stronami dotyczące przedmiotu Umowy.