# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w serwisie Metricora

Wersja z dnia 13 listopada 2026 r.

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w serwisie internetowym Metricora dostępnym pod adresami metricora.pl oraz app.metricora.pl, w tym rodzaje i zakres usług, warunki ich świadczenia, warunki zawierania i rozwiązywania umów oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Usługodawcą jest Volodymyr Vakuliuk, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Consulting Volodymyr Vakuliuk, adres: ul. Kościuszki 10/1, 05-500 Piaseczno, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, NIP 1231565381.
3. Kontakt z Usługodawcą: adres e-mail kontakt@metricora.pl oraz adres korespondencyjny jak w ust. 2. Usługodawca odpowiada na wiadomości bez zbędnej zwłoki, w Dni Robocze.
4. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w Serwisie przed zawarciem Umowy, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie, w tym zapisanie w formacie PDF. Na żądanie Usługodawca przesyła Regulamin na adres e-mail Klienta.
5. Integralną część Regulaminu stanowią załączniki:
    1. Załącznik nr 1 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych;
    2. Załącznik nr 2 – Wykaz podmiotów przetwarzających;
    3. Załącznik nr 3 – Wzór formularza odstąpienia od umowy.
6. Zasady przetwarzania danych osobowych, dla których Usługodawca jest administratorem, oraz zasady stosowania plików cookies określa Polityka prywatności dostępna w Serwisie pod adresem metricora.pl/polityka-prywatnosci. Nie jest ona częścią Umowy i ma charakter informacyjny.
7. Usługa księgowa „Metricora Księgowość”, jeżeli jest oferowana, jest świadczona na podstawie odrębnego regulaminu. Niniejszy Regulamin jej nie obejmuje.

## § 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Cennik** – wykaz Planów, ich zakresu i cen, dostępny w Serwisie pod adresem metricora.pl/cennik.
2. **Dane Klienta** – wszelkie dane i treści wprowadzone do Serwisu przez Klienta lub Użytkowników albo pobrane do Serwisu na ich polecenie, w szczególności dane kontrahentów, faktury i inne dokumenty, ewidencja kosztów, ustawienia oraz pliki.
3. **Dane Uwierzytelniające KSeF** – token, certyfikat KSeF lub inne dane służące do uwierzytelnienia w KSeF w imieniu Klienta, przekazane Usługodawcy przez Klienta.
4. **Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

5. **Klient** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła z Usługodawcą Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, w tym Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta.
6. **Konto** – indywidualne konto Klienta w Serwisie, przypisane do jednej firmy (jednego numeru NIP).
7. **KSeF** – Krajowy System e-Faktur prowadzony przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej.
8. **Plan** – wariant Usługi określony w Cenniku, w szczególności Plan Free (nieodpłatny) i Plan Pro (odpłatny).
9. **Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** – Klient będący osobą fizyczną, który zawiera Umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie ma ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności udostępnionego w CEIDG (art. 7aa ustawy o prawach konsumenta, art. $385^5$ Kodeksu cywilnego).
10. **Serwis** – serwis internetowy i aplikacja Metricora dostępne pod adresami wskazanymi w § 1 ust. 1, w tym w postaci aplikacji instalowanej z przeglądarki (PWA).
11. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawarta między Usługodawcą a Klientem na warunkach Regulaminu.
12. **Usługa** – usługa świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu, opisana w § 3; w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta jest to usługa cyfrowa.
13. **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Konta w imieniu Klienta przy użyciu danych logowania przypisanych do Konta, w tym Klient będący osobą fizyczną. Serwis nie udostępnia odrębnych kont ani ról dla kilku Użytkowników jednego Klienta.
14. **UPO** – Urzędowe Poświadczenie Odbioru wydawane przez KSeF.

## § 3. Rodzaje i zakres Usług

1. W ramach Serwisu Usługodawca świadczy następujące Usługi:
    1. **Konto i oprogramowanie Metricora** udostępniane w modelu SaaS, w szczególności do: wystawiania faktur sprzedaży, faktur korygujących i faktur pro forma (w tym w walutach obcych, z przeliczeniem według kursu NBP), wysyłania faktur ustrukturyzowanych do KSeF i pobierania z KSeF numeru KSeF i UPO, pobierania faktur kosztowych z KSeF, prowadzenia ewidencji kosztów, prowadzenia bazy kontrahentów i katalogu towarów i usług (z możliwością pobrania danych kontrahenta z rejestrów publicznych: GUS i Wykazu podatników VAT), wysyłania dokumentów pocztą elektroniczną oraz prezentowania zestawień przychodów i kosztów oraz szacunku podatku VAT (dla czynnych podatników VAT) albo licznika limitu zwolnienia podmiotowego z VAT;
    2. **Plan Free** – nieodpłatny dostęp do funkcji wskazanych w Cenniku, na czas nieoznaczony, bez limitu liczby wystawianych faktur. Na fakturach wystawionych w Planie Free umieszczany jest dopisek „Wystawione w Metricora” wraz z adresem metricora.pl, bez innych treści zachęcających do skorzystania z Serwisu;
    3. **Plan Pro** – odpłatny dostęp do dodatkowych funkcji wskazanych w Cenniku, w szczególności (według stanu na dzień wejścia w życie Regulaminu): faktury bez dopisku „Wystawione w Metricora” i z logo Klienta, raporty za dowolny okres z eksportem do pliku CSV, prognoza przepływów pieniężnych, automatyczne przypomnienia o płatności wysyłane do kontrahentów Klienta oraz paczka dokumentów dla księgowego wysyłana na wskazany

adres e-mail, a także inne funkcje, które Usługodawca włączy do Planu Pro i wskaże w Cenniku;

4. **Formularze kontaktowe** w Serwisie, umożliwiające przesłanie wiadomości lub zapytania do Usługodawcy; korzystanie z nich nie wymaga zawarcia Umowy o prowadzenie Konta. Umowa o korzystanie z formularza zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia jego wypełniania i rozwiązuje się z chwilą wysłania wiadomości albo wcześniejszego zaprzestania wypełniania formularza.

2. Szczegółowy zakres funkcji w poszczególnych Planach określa Cennik obowiązujący w dniu zawarcia Umowy lub zakupu Planu Pro, z uwzględnieniem zmian wprowadzonych zgodnie z § 11 i § 18. Usługodawca może w każdej chwili dodawać do Planów nowe funkcje oraz wprowadzać nowe Plany i odpłatne funkcje dodatkowe; nie stanowi to zmiany Regulaminu i nie podwyższa ceny opłaconego okresu rozliczeniowego, a Klient decyduje, czy z nich korzystać. Ograniczenie, wycofanie lub przeniesienie do innego Planu funkcji już dostępnych dla Klienta jest możliwe wyłącznie na zasadach § 18.
3. Serwis jest narzędziem wspierającym prowadzenie działalności Klienta. Usługa nie jest usługą księgową, usługą prowadzenia ksiąg rachunkowych ani doradztwem podatkowym. Zestawienia, szacunki VAT, prognozy i inne wyliczenia prezentowane w Serwisie mają charakter pomocniczy i informacyjny; nie stanowią indywidualnej porady i nie zastępują rozliczeń składanych przez Klienta lub jego księgowego.
4. Klient decyduje o treści wystawianych dokumentów, w tym o stawkach i zwolnieniach z VAT, oznaczeniach i danych kontrahentów. Funkcje podpowiadające lub weryfikujące dane (np. pobieranie danych z GUS, sprawdzanie statusu VAT) ułatwiają pracę, ale nie zwalniają Klienta z obowiązku sprawdzenia dokumentu przed jego wystawieniem.
5. Do komunikacji, o której mowa w ust. 6, Usługodawca wykorzystuje dane Konta (adres e-mail, imię, Plan oraz informacje o sposobie korzystania z Serwisu), a nie Dane Klienta.
6. Usługodawca kontaktuje się z Klientem: (a) na adres e-mail Konta i w Serwisie – w sprawach niezbędnych do świadczenia Usługi, w szczególności dotyczących bezpieczeństwa, KSeF, płatności oraz zmian Regulaminu, Usługi i cen; wiadomości te nie stanowią informacji handlowej i nie wymagają odrębnej zgody; (b) w interfejsie Serwisu – z informacjami o Planie Pro, nowych funkcjach i innych usługach Usługodawcy, także wobec Klientów korzystających z Planu Free; (c) pocztą elektroniczną, SMS-em, telefonicznie lub za pomocą powiadomień push – z informacją handlową (w szczególności newsletterem i ofertami) wyłącznie za odrębną zgodą Klienta. Zgoda jest dobrowolna, nie jest warunkiem zawarcia Umowy i może zostać w każdej chwili wycofana – za pomocą linku w każdej takiej wiadomości albo wiadomością na adres kontakt@metricora.pl.

## § 4. Wymagania techniczne i zagrożenia

1. Do korzystania z Serwisu niezbędne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna wersja przeglądarki Chrome, Firefox, Safari lub Edge z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies niezbędnych do logowania, a także aktywny adres e-mail. Do korzystania z funkcji KSeF niezbędne są Dane Uwierzytelniające KSeF. Usługa nie stosuje technicznych środków ochrony ograniczających korzystanie z Danych Klienta, z wyjątkiem uwierzytelniania przy logowaniu i szyfrowania. Usługa współpracuje z KSeF w zakresie aktualnie obowiązującej struktury logicznej faktury, a Dane Klienta można przenosić w formatach wskazanych w § 10 ust. 2.
2. Korzystanie z usług drogą elektroniczną wiąże się z typowymi zagrożeniami, w szczególności: wyłudzaniem danych logowania (phishing), złośliwym oprogramowaniem, przejęciem konta poczty

e-mail, nieuprawnionym dostępem do urządzenia oraz fałszywymi fakturami lub wiadomościami podszywającymi się pod kontrahentów. W celu ograniczenia tych zagrożeń Usługodawca zaleca: stosowanie silnego, unikalnego hasła, włączenie uwierzytelniania dwuskładnikowego w skrzynce poczty e-mail oraz na koncie Google, jeżeli logowanie odbywa się za jego pośrednictwem, aktualizowanie systemu i przeglądarki, wylogowywanie się na urządzeniach współdzielonych oraz weryfikowanie nietypowych próśb o zmianę numeru rachunku bankowego innym kanałem.

3. Usługodawca nigdy nie prosi o podanie hasła do Konta ani Danych Uwierzytelniających KSeF w wiadomości e-mail, SMS ani telefonicznie.
4. Serwis wykorzystuje pliki cookies i podobne technologie w zakresie opisanym w Polityce prywatności.
5. Serwis zapisuje w urządzeniu Użytkownika dane niezbędne do świadczenia Usługi: pliki cookies służące do logowania i utrzymania sesji (dostawca usługi logowania) oraz zapamiętania wybranego języka, a także dane w pamięci przeglądarki potrzebne do działania aplikacji. Pliki cookies inne niż niezbędne, w szczególności analityczne lub marketingowe, mogą być stosowane na publicznych stronach Serwisu wyłącznie za zgodą Użytkownika, którą można w każdej chwili wycofać. Konto nie stosuje plików cookies analitycznych ani reklamowych. Szczegóły opisuje Polityka prywatności. Instalacja Serwisu jako aplikacji (PWA) następuje wyłącznie z inicjatywy Użytkownika, przy użyciu funkcji przeglądarki; aplikacja służy do szybszego uruchamiania Serwisu i nie ma dostępu do innych danych w urządzeniu. Aplikację można usunąć w ustawieniach przeglądarki lub systemu operacyjnego.

## § 5. Zawarcie Umowy i Konto

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą założenia Konta, po zapoznaniu się z Regulaminem i jego akceptacji. Umowa w zakresie Planu Free zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Akceptacja Regulaminu następuje przez zaznaczenie pola wyboru w formularzu rejestracji przed utworzeniem Konta; Usługodawca zapisuje wersję zaakceptowanego Regulaminu i datę akceptacji.
2. Usługi są przeznaczone wyłącznie dla przedsiębiorców i innych podmiotów korzystających z nich w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową; nie są przeznaczone dla konsumentów w rozumieniu art. $22^1$ Kodeksu cywilnego. Zakładając Konto, Klient oświadcza w formularzu rejestracji, że zawiera Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową. Konto może założyć osoba pełnoletnia, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. Osoba zakładająca Konto w imieniu innego podmiotu oświadcza, że jest uprawniona do jego reprezentowania.
3. Rejestracja wymaga podania adresu e-mail i hasła albo skorzystania z logowania przez usługę zewnętrzną (np. konto Google), a następnie podania danych firmy, w tym numeru NIP. Jedno logowanie jest przypisane do jednego Konta i jednej firmy.
4. Klient podaje dane prawdziwe i aktualne oraz aktualizuje je w razie zmiany. Klient odpowiada za działania Użytkowników korzystających z Konta oraz za zachowanie w poufności danych logowania. O podejrzeniu nieuprawnionego dostępu do Konta Klient niezwłocznie informuje Usługodawcę.
5. Klient będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą może najpóźniej w chwili zawarcia Umowy złożyć oświadczenie, że Umowa ma albo nie ma dla niego charakteru zawodowego. Złożenie oświadczenia jest dobrowolne i nie jest warunkiem zawarcia Umowy.
6. Po zawarciu Umowy Usługodawca przesyła na adres e-mail Konta potwierdzenie jej zawarcia, a po każdym zakupie Planu Pro – potwierdzenie zakupu.

## § 6. Plan Pro, ceny i płatności

1. Plan Pro jest dostępny w okresie rozliczeniowym miesięcznym albo rocznym, według wyboru Klienta. Ceny określa Cennik. Ceny podane w Cenniku są cenami końcowymi, obejmującymi wszystkie podatki. Usługodawca nie jest czynnym podatnikiem podatku od towarów i usług, w związku z czym ceny nie zawierają tego podatku. Uzyskanie przez Usługodawcę statusu czynnego podatnika VAT nie zmienia ceny płaconej przez Klienta – cena pozostaje ceną końcową, obejmującą podatek VAT.
2. Zakup Planu Pro następuje w Serwisie. Bezpośrednio przed złożeniem zamówienia Serwis wyświetla: zakres Planu Pro, łączną cenę za wybrany okres rozliczeniowy wraz z podatkami (a przy okresie rocznym – także jej równowartość miesięczną), informację o automatycznym odnowieniu i sposobie jego wyłączenia oraz o tym, że minimalnym czasem trwania zobowiązania Klienta jest jeden okres rozliczeniowy. Zamówienie składa się przyciskiem oznaczonym słowami „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty" lub równoważnym jednoznacznym sformułowaniem. Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta może przy składaniu zamówienia, zaznaczając odrębne, domyślnie niezaznaczone pole, zażądać rozpoczęcia świadczenia Planu Pro przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Plan Pro jest aktywowany niezwłocznie po zaksięgowaniu płatności.
3. Płatności obsługuje operator płatności Stripe Payments Europe, Limited z siedzibą w Dublinie (Irlandia). Usługodawca nie przechowuje pełnych danych kart płatniczych. Klient wyraża zgodę na cykliczne obciążanie wskazanej karty lub innego instrumentu płatniczego opłatą za kolejne okresy rozliczeniowe.
4. Opłata za Plan Pro jest płatna z góry: za pierwszy okres rozliczeniowy – przy złożeniu zamówienia, a za kolejne okresy – w dniu odnowienia. Plan Pro odnawia się automatycznie na kolejny okres rozliczeniowy o tej samej długości, chyba że Klient wyłączy odnowienie w ustawieniach Konta najpóźniej przed końcem bieżącego okresu. Wyłączenie odnowienia skutkuje przejściem na Plan Free z końcem opłaconego okresu; Dane Klienta nie są usuwane.
5. Jeżeli płatność za kolejny okres nie powiedzie się, Usługodawca informuje o tym Klienta, a operator płatności ponawia próby obciążenia. Przez 7 dni od daty odnowienia Klient zachowuje dostęp do funkcji Planu Pro; jeżeli płatność nie zostanie zrealizowana w tym terminie, Konto przechodzi na Plan Free bez utraty Danych Klienta, a po zrealizowaniu płatności Plan Pro zostaje przywrócony do końca okresu rozliczeniowego. Jeżeli płatność nie zostanie zrealizowana mimo ponowionych prób, Umowa w zakresie Planu Pro wygasa. Klient może w każdej chwili zatrzymać ponawianie prób obciążenia, wyłączając odnowienie Planu Pro w ustawieniach Konta.
6. Opłata za rozpoczęty okres rozliczeniowy nie podlega zwrotowi, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w przepisach prawa oraz w § 10 ust. 7, § 13, § 15, § 17 ust. 2 i 5 i § 18 ust. 3 i 5 Regulaminu oraz w § 6 ust. 3 Załącznika nr 1.
7. Usługodawca wystawia faktury za Plan Pro zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług, w tym przy użyciu KSeF, jeżeli jest do tego obowiązany, a w pozostałych przypadkach – na żądanie Klienta. Klientowi, który nie otrzymuje faktur przy użyciu KSeF, faktura lub jej wizualizacja jest udostępniana w Koncie i przesyłana na adres e-mail Klienta, co strony uzgadniają jako sposób jej udostępnienia.

## § 7. Krajowy System e-Faktur (KSeF)

1. Serwis umożliwia wysyłanie do KSeF faktur ustrukturyzowanych wystawionych w Serwisie, pobieranie numeru KSeF i UPO oraz pobieranie z KSeF faktur, w których Klient jest nabywcą.

Usługodawca jest dostawcą narzędzia technicznego. Nie jest pełnomocnikiem Klienta ani podmiotem uprawnionym w KSeF we własnym imieniu i nie składa w imieniu Klienta żadnych oświadczeń woli.

2. Wystawienie faktury i jej wysłanie do KSeF następuje wyłącznie na polecenie Klienta wydane w Serwisie (w szczególności przez użycie przycisku wystawienia lub wysyłki dokumentu). Klient jest wystawcą faktury i odpowiada za jej treść oraz za terminowe przesłanie faktury do KSeF.
3. Klient samodzielnie uzyskuje Dane Uwierzytelniające KSeF i nadaje w KSeF uprawnienia niezbędne do korzystania z funkcji KSeF w Serwisie. Klient odpowiada za ich zakres, ważność i odwołanie. Przekazanie Danych Uwierzytelniających KSeF nie stanowi udzielenia pełnomocnictwa.
4. Usługodawca przechowuje Dane Uwierzytelniające KSeF w postaci zaszyfrowanej, używa ich wyłącznie do wykonania poleceń Klienta i informuje Klienta o zbliżającym się wygaśnięciu lub nieważności tych danych, jeżeli taka informacja jest dostępna. Klient może w każdej chwili usunąć Dane Uwierzytelniające KSeF z Konta.
5. Numer KSeF, data przyjęcia faktury i UPO są nadawane przez KSeF. Zgodnie z art. 106na ustawy o podatku od towarów i usług faktura ustrukturyzowana jest uznana za wystawioną w dniu jej przesłania do KSeF, a za otrzymaną – w dniu nadania jej numeru KSeF. Serwis prezentuje status wysyłki każdej faktury; Klient powinien sprawdzić, czy faktura otrzymała numer KSeF, w szczególności przy fakturach wystawianych pod koniec okresu rozliczeniowego.
6. Jeżeli KSeF jest niedostępny, odrzuci fakturę albo nie potwierdzi jej przyjęcia, Serwis informuje o tym Klienta i – w zakresie, w jakim pozwala na to KSeF – ponawia wysyłkę. W okresie niedostępności lub awarii KSeF ogłoszonej w komunikacie Ministra Finansów Klient wystawia faktury w trybach przewidzianych w ustawie o podatku od towarów i usług. Serwis nie obsługuje obecnie wystawiania faktur w trybie offline24 ani faktur z kodem weryfikującym II (certyfikat KSeF); o udostępnieniu tych funkcji Usługodawca poinformuje w Serwisie. Przed zawarciem Umowy Klient zostaje wyraźnie poinformowany o braku tych funkcji i akceptuje go, zaznaczając odrębne pole wyboru.
7. Klient decyduje w ustawieniach Konta, czy faktury wystawiane na rzecz osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej mają być wysyłane do KSeF, zgodnie z obowiązującymi go przepisami.
8. Usługodawca nie odpowiada za działanie KSeF ani za decyzje i komunikaty jego operatora, w szczególności za niedostępność KSeF, odrzucenie faktury z przyczyn leżących po stronie treści faktury lub uprawnień Klienta, opóźnienie nadania numeru KSeF przez KSeF ani za zmiany struktury logicznej faktury lub interfejsów KSeF. Usługodawca dostosowuje Serwis do zmian struktury logicznej faktury i interfejsów KSeF bez zbędnej zwłoki, tak aby Klient mógł terminowo wykonywać obowiązki, w miarę możliwości przed dniem wejścia zmian w życie. Jeżeli zmiany zostały opublikowane z wyprzedzeniem krótszym niż potrzebny do ich wdrożenia, Usługodawca informuje o tym Klienta w Serwisie i wskazuje przewidywany termin dostosowania.
9. Z chwilą rozwiązania Umowy, w tym usunięcia Konta, Usługodawca przestaje korzystać z Danych Uwierzytelniających KSeF, a następnie trwale je usuwa niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Klient powinien również odwołać w KSeF uprawnienia i tokeny udostępnione Usługodawcy.
10. Faktury przesłane do KSeF są przechowywane w KSeF przez 10 lat, licząc od końca roku, w którym zostały wystawione (art. 112aa ustawy o podatku od towarów i usług). Za przechowywanie pozostałych dokumentów, w szczególności faktur niewysłanych do KSeF i ewidencji kosztów, zgodnie z przepisami podatkowymi i o rachunkowości odpowiada Klient; Serwis umożliwia pobranie dokumentów w formatach określonych w § 10.

## § 8. Obowiązki Klienta i treści bezprawne

1. Klient korzysta z Serwisu zgodnie z prawem, Regulaminem i dobrymi obyczajami.
2. Zakazane jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, w szczególności: wystawianie w Serwisie faktur dokumentujących czynności, które nie zostały dokonane, faktur w cudzym imieniu bez umocowania, treści naruszających dobra osobiste lub prawa własności intelektualnej osób trzecich, a także przesyłanie przez Serwis niezamówionych informacji handlowych.
3. Klient nie może: podejmować działań zakłócających działanie Serwisu, obchodzić zabezpieczeń i ograniczeń technicznych, pozyskiwać danych z Serwisu w sposób zautomatyzowany poza udostępnionymi interfejsami, ani udostępniać Konta osobom nieuprawnionym.
4. Wysyłając przez Serwis wiadomości do swoich kontrahentów (w szczególności faktury i przypomnienia o płatności), Klient jest nadawcą tych wiadomości i odpowiada za ich treść oraz za posiadanie podstawy prawnej do ich wysłania i przetwarzania danych odbiorców.
5. Jeżeli Klient narusza ust. 2 lub 3, Usługodawca może bez uprzedniego wezwania ograniczyć lub zawiesić dostęp do Konta lub jego funkcji w zakresie i na czas niezbędny do usunięcia naruszenia lub zagrożenia, informując o tym Klienta zgodnie z § 14 ust. 6. Ograniczenie nie uniemożliwia Klientowi pobrania Danych Klienta, chyba że sprzeciwiają się temu przepisy prawa.

## § 9. Dane Klienta i ochrona danych osobowych

1. Klientowi przysługują wszelkie prawa do Danych Klienta; Usługodawca nie nabywa do nich żadnych praw poza licencją określoną w zdaniu następnym. Klient udziela Usługodawcy niewyłącznej, nieodpłatnej licencji na korzystanie z Danych Klienta wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług, przez czas trwania Umowy i okres ich przechowywania określony w Regulaminie.
2. W zakresie danych osobowych zawartych w Danych Klienta (w szczególności danych kontrahentów i ich przedstawicieli) administratorem jest Klient, a Usługodawca przetwarza je w imieniu Klienta jako podmiot przetwarzający na podstawie umowy powierzenia stanowiącej Załącznik nr 1. Akceptacja Regulaminu oznacza zawarcie tej umowy.
3. W zakresie danych osobowych Klienta, Użytkowników i osób kontaktujących się z Usługodawcą, przetwarzanych w celu założenia i prowadzenia Konta, rozliczeń, obsługi zgłoszeń i bezpieczeństwa, administratorem jest Usługodawca. Zasady tego przetwarzania określa Polityka prywatności.
4. Usługodawca stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo Danych Klienta, adekwatne do ryzyka, w tym szyfrowanie transmisji i Danych Uwierzytelniających KSeF, kontrolę dostępu i kopie zapasowe. Opis tych środków jest dostępny w Serwisie pod adresem metricora.pl/bezpieczenstwo.
5. Usługodawca nie uzyskuje dostępu do treści Danych Klienta, z wyjątkiem sytuacji, gdy jest to niezbędne do: wykonania polecenia Klienta, rozpatrzenia zgłoszenia lub reklamacji na wniosek Klienta, usunięcia awarii lub zagrożenia bezpieczeństwa albo wykonania obowiązku prawnego. Usługodawca ogranicza taki dostęp do niezbędnego zakresu.

## § 10. Pobieranie danych i zmiana dostawcy (Data Act)

1. Klient może w każdej chwili pobrać Dane Klienta z poziomu Konta w zakresie dostępnym w jego Planie, w szczególności poszczególne dokumenty w formacie PDF, a faktury przesłane do KSeF –

także w formacie XML wraz z UPO; w Planie Pro dodatkowo zestawienia w formacie CSV i paczkę dokumentów. Pełny eksport Danych Klienta w formatach określonych w ust. 2 Usługodawca przygotowuje nieodpłatnie na wniosek o zmianę dostawcy, przeniesienie lub usunięcie danych złożony zgodnie z ust. 4.

2. Danymi eksportowalnymi są Dane Klienta należące do następujących kategorii, z zastrzeżeniem ust. 3: (a) dokumenty sprzedaży – faktury, faktury korygujące i faktury pro forma, w tym dokumenty niewysłane do KSeF, wraz z numerami KSeF, UPO i statusami wysyłki, jeżeli zostały nadane; (b) statusy i historię płatności dokumentów oraz wysłanych przypomnień; (c) dane kontrahentów; (d) katalog towarów i usług; (e) ewidencję kosztów wraz z pobranymi z KSeF plikami faktur kosztowych; (f) dane firmy, ustawienia numeracji i inne ustawienia Konta; (g) pliki przesłane przez Klienta, w szczególności logo; (h) historię wysyłki dokumentów pocztą elektroniczną. Dane wymienione w lit. b–f i h są udostępniane w formacie CSV lub JSON. Faktury przesłane do KSeF i pobrane z KSeF faktury kosztowe – w formacie XML zgodnym ze strukturą logiczną, w jakiej zostały przesłane, oraz jako wizualizacja PDF; pozostałe dokumenty sprzedaży – jako wizualizacja PDF oraz dane w formacie JSON lub CSV; pliki – w formacie, w jakim zostały przesłane. Aktualny opis struktur i formatów jest dostępny w Serwisie pod adresem metricora.pl/data-act.
3. Z eksportu wyłączone są wyłącznie dane wewnętrzne Usługodawcy, których ujawnienie zagrażałoby bezpieczeństwu Serwisu lub tajemnicy przedsiębiorstwa Usługodawcy: kod źródłowy, dzienniki systemowe i zabezpieczeń, klucze kryptograficzne oraz Dane Uwierzytelniające KSeF w postaci odszyfrowanej. Wyłączenie to nie ogranicza pobrania Danych Klienta.
4. Klient może w każdej chwili złożyć wniosek o zmianę dostawcy, przeniesienie Danych Klienta do innego dostawcy lub do własnej infrastruktury albo o usunięcie Danych Klienta. Okres wypowiedzenia w celu zmiany dostawcy wskazuje Klient we wniosku; nie może on być dłuższy niż 2 miesiące, a w braku wskazania wynosi 14 dni.
5. Po upływie okresu wypowiedzenia rozpoczyna się okres przejściowy trwający do 30 dni kalendarzowych, w którym Usługodawca: (a) udziela Klientowi i wskazanym przez niego podmiotom rozsądnej pomocy; (b) kontynuuje świadczenie Usług na dotychczasowych zasadach, z należytą starannością w celu utrzymania ciągłości ich działania, i zapewnia wysoki poziom bezpieczeństwa danych, w tym podczas ich przekazywania oraz w okresie na pobranie danych, o którym mowa w ust. 6; (c) informuje Klienta o znanych mu zagrożeniach dla ciągłości świadczenia; (d) przekazuje dane w formatach z ust. 2. Jeżeli dotrzymanie 30 dni byłoby technicznie niewykonalne, Usługodawca informuje o tym Klienta w ciągu 14 Dni Roboczych od złożenia wniosku, wraz z uzasadnieniem i proponowanym okresem, nie dłuższym niż 7 miesięcy. Klient może jednokrotnie przedłużyć okres przejściowy. W zastępczym okresie przejściowym Umowa jest wykonywana na dotychczasowych zasadach.
6. Po okresie przejściowym Klient ma co najmniej 30 dni kalendarzowych na pobranie Danych Klienta. Umowa ulega rozwiązaniu, o czym Usługodawca informuje Klienta: (a) z chwilą skutecznego zakończenia zmiany dostawcy albo (b) z upływem okresu wypowiedzenia, jeżeli Klient we wniosku zażądał usunięcia Danych Klienta zamiast ich przeniesienia. Klient może do końca okresu wypowiedzenia zmienić swoją decyzję i wskazać, czy dane mają zostać przeniesione do innego dostawcy, do jego infrastruktury, czy usunięte. Po upływie okresu na pobranie danych Usługodawca w pełni usuwa Dane Klienta, chyba że Klient we wniosku wybrał ich archiwizację na zasadach § 17 ust. 6.
7. Usługodawca nie pobiera opłat za zmianę dostawcy ani za pobranie lub przeniesienie danych. Wcześniejsze rozwiązanie Umowy w Planie Pro nie wiąże się z karą umowną; opłata za rozpoczęty okres rozliczeniowy podlega zasadom z § 6 ust. 6, z tym że Przedsiębiorcy na Prawach

Konsumenta Usługodawca zwraca część opłaty proporcjonalną do okresu rozliczeniowego pozostałego po rozwiązaniu Umowy.

8. Informacja o jurysdykcji, której podlega infrastruktura teleinformatyczna wykorzystywana do świadczenia Usług, oraz o środkach zapobiegających niezgodnemu z prawem dostępowi państw trzecich do danych nieosobowych jest dostępna w Serwisie pod adresem metricora.pl/data-act.

## § 11. Dostępność Serwisu i aktualizacje

1. Usługodawca dokłada należytej staranności, aby Serwis działał w sposób ciągły i bezpieczny.
2. Planowane prace techniczne, które mogą powodować niedostępność Serwisu dłuższą niż 15 minut, Usługodawca przeprowadza w miarę możliwości w godzinach 22:00–6:00 i zapowiada w Serwisie z wyprzedzeniem, w miarę możliwości co najmniej 24-godzinnym. Prace niezbędne do usunięcia awarii lub zagrożenia bezpieczeństwa mogą być prowadzone bez zapowiedzi.
3. Usługodawca dostarcza aktualizacje Serwisu, w tym aktualizacje zabezpieczeń, niezbędne do zachowania zgodności Usługi z Umową, przez cały okres świadczenia Usługi. Aktualizacje są wdrażane automatycznie i nie wymagają działania Klienta. O istotnych aktualizacjach Usługodawca informuje w Serwisie.
4. Zmiany Usługi niewynikające z konieczności zachowania jej zgodności z Umową Usługodawca wprowadza na zasadach § 18.

## § 12. Odpowiedzialność

1. Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem ust. 2–4.
2. Usługodawca nie odpowiada za szkody, które nie wynikają z niewykonania lub nienależytego wykonania jego obowiązków, w szczególności za szkody wynikłe z: treści dokumentów i danych wprowadzonych przez Klienta lub Użytkowników; udostępnienia przez Klienta danych logowania osobom trzecim; działania KSeF, rejestrów publicznych, banków, operatorów telekomunikacyjnych i dostawców poczty odbiorców wiadomości; nieodwołania przez Klienta uprawnień w KSeF; działania siły wyższej.
3. Wobec Klienta, który nie jest Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta:
    1. Usługodawca nie odpowiada za utracone korzyści;
    2. łączna odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu Umowy jest ograniczona do kwoty wyższej z następujących: sumy opłat faktycznie uiszczonych przez Klienta w okresie 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie wywołujące szkodę albo 200 zł;
    3. ograniczenia wskazane w pkt 1–2 nie dotyczą szkody wyrządzonej umyślnie.
4. Wobec Przedsiębiorców na Prawach Konsumenta ust. 3 nie stosuje się; Usługodawca odpowiada wobec nich na zasadach wynikających z przepisów prawa, w tym przepisów o zgodności usługi cyfrowej z umową.
5. Usługodawca zaleca, aby Klient regularnie pobierał kopie istotnych dokumentów z Serwisu. Zalecenie to nie ogranicza obowiązków Usługodawcy dotyczących bezpieczeństwa i kopii zapasowych Danych Klienta.

## § 13. Reklamacje i niezgodność Usługi z Umową

1. Reklamację dotyczącą Usług można złożyć w dowolnej formie, w szczególności na adres e-mail kontakt@metricora.pl lub pisemnie na adres Usługodawcy.
2. Zaleca się podanie w reklamacji: adresu e-mail Konta lub numeru NIP, opisu problemu (czego dotyczy, kiedy wystąpił, numer dokumentu, treść komunikatu błędu) oraz oczekiwanego sposobu załatwienia sprawy. Brak tych informacji nie powoduje pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia; Usługodawca może poprosić o ich uzupełnienie.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, na adres e-mail Klienta lub w inny sposób wskazany przez Klienta (na papierze lub innym trwałym nośniku). Jeżeli reklamacja Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że Usługodawca ją uznał.
4. Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta przysługują uprawnienia z tytułu niezgodności usługi cyfrowej z umową określone w rozdziale 5b ustawy o prawach konsumenta. Usługodawca odpowiada za niezgodność Usługi z Umową, która wystąpiła lub ujawniła się w czasie jej świadczenia. Klient może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową; Usługodawca dokonuje tego w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla Klienta i na własny koszt. Jeżeli doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe, wymaga nadmiernych kosztów, nie nastąpiło w rozsądnym czasie, niezgodność występuje nadal lub jest istotna, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy na zasadach określonych w ustawie. Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta współpracuje z Usługodawcą w rozsądnym zakresie i przy użyciu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych (w szczególności przekazując treść komunikatu błędu, zrzut ekranu oraz nazwę i wersję przeglądarki) w celu ustalenia, czy niezgodność Usługi z Umową wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta.
5. Klient niebędący Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta powinien złożyć reklamację w terminie 30 dni od dnia, w którym dowiedział się o jej przyczynie. Reklamacja złożona po tym terminie zostanie rozpatrzona, jeżeli Usługodawca jest w stanie ustalić okoliczności sprawy.

## § 14. Zgłaszanie nielegalnych treści i punkt kontaktowy (DSA)

1. Usługodawca świadczy usługę hostingu w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 (akt o usługach cyfrowych, „DSA”) w zakresie przechowywania Danych Klienta.
2. Pojedynczym punktem kontaktowym dla organów państw członkowskich, Komisji Europejskiej i Europejskiej Rady ds. Usług Cyfrowych (art. 11 DSA) oraz dla odbiorców usługi (art. 12 DSA) jest adres e-mail kontakt@metricora.pl (w temacie wiadomości zaleca się wpisać „DSA”). Komunikacja odbywa się w języku polskim lub angielskim. Kontakt z odbiorcami usługi nie jest obsługiwany wyłącznie przez narzędzia zautomatyzowane.
3. Każda osoba lub podmiot może zgłosić Usługodawcy obecność w Serwisie treści, które uważa za nielegalne, na adres e-mail wskazany w ust. 2 (z tematem „Zgłoszenie DSA”) lub pisemnie na adres korespondencyjny Usługodawcy. Zgłoszenie powinno zawierać: uzasadnienie, dlaczego treść jest nielegalna; wskazanie miejsca jej występowania (np. numer dokumentu, adres, z którego wiadomość została wysłana); imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail zgłaszającego (z wyjątkiem zgłoszeń dotyczących przestępstw wobec dzieci, o których mowa w art. 16 ust. 2 lit. c DSA); oświadczenie o działaniu w dobrej wierze i przekonaniu, że informacje w zgłoszeniu są poprawne i kompletne.

4. Usługodawca potwierdza otrzymanie zgłoszenia zawierającego adres e-mail, rozpatruje je terminowo, z należytą starannością, w sposób niearbitralny i obiektywny, a następnie informuje zgłaszającego o decyzji i dostępnych środkach odwoławczych. Decyzje podejmuje człowiek; Usługodawca nie stosuje zautomatyzowanej moderacji treści.
5. Usługodawca nie monitoruje Danych Klienta w sposób ogólny. W razie stwierdzenia, że treść jest nielegalna lub narusza § 8, Usługodawca może, na zasadach § 8 ust. 5, zastosować wyłącznie proporcjonalne ograniczenia: uniemożliwienie dostępu do konkretnej treści, ograniczenie funkcji, których dotyczy naruszenie (w szczególności wysyłki wiadomości), albo czasowe zawieszenie dostępu do Konta; wypowiedzenie Umowy następuje wyłącznie na zasadach § 17 ust. 3 pkt 3 i ust. 4.
6. O każdym ograniczeniu Usługodawca informuje Klienta najpóźniej w chwili jego zastosowania, przedstawiając jasne i konkretne uzasadnienie: rodzaj, zakres i okres obowiązywania ograniczenia, fakty i okoliczności, na których oparto decyzję, wskazanie, czy decyzja została podjęta na podstawie zgłoszenia, informację, czy przy podejmowaniu decyzji korzystano ze zautomatyzowanych środków, podstawę prawną lub postanowienie Regulaminu oraz dostępne środki odwoławcze. Klient może odwołać się od decyzji w trybie reklamacji (§ 13), wnieść skargę do Koordynatora do spraw usług cyfrowych (Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej) lub dochodzić roszczeń przed sądem.
7. Jeżeli Usługodawca poweźmie informację wskazującą na to, że popełniono, popełnia się lub prawdopodobnie zostanie popełnione przestępstwo zagrażające życiu lub bezpieczeństwu osób, natychmiast informuje o tym organy ścigania lub organy sądowe właściwego państwa członkowskiego (a jeżeli nie można go ustalić – organy ścigania w Polsce lub Europol) i przekazuje im wszystkie posiadane istotne informacje (art. 18 DSA). Nakazy organów dotyczące treści lub udzielenia informacji Usługodawca wykonuje zgodnie z art. 9 i 10 DSA i informuje o nich Klienta, chyba że przepisy na to nie pozwalają.

## § 15. Prawo odstąpienia od Umowy

1. Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Termin biegnie od dnia zawarcia Umowy, a w odniesieniu do zakupu Planu Pro – od dnia zakupu Planu Pro. Automatyczne odnowienie Planu Pro na kolejny okres rozliczeniowy tej samej długości (§ 6 ust. 4) nie jest zakupem Planu Pro w rozumieniu zdania drugiego i nie rozpoczyna biegu nowego terminu do odstąpienia.
2. Aby odstąpić od Umowy, należy złożyć oświadczenie, w szczególności na adres e-mail kontakt@metricora.pl lub pisemnie na adres Usługodawcy. Można skorzystać ze wzoru formularza stanowiącego Załącznik nr 3, ale nie jest to obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. Usługodawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie oświadczenia na adres e-mail Klienta.
4. W razie odstąpienia Usługodawca zwraca wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób niewiążący się dla niego z kosztami. Jeżeli Klient zażądał rozpoczęcia świadczenia Planu Pro przed upływem terminu do odstąpienia (§ 6 ust. 2), ma obowiązek zapłaty za Plan Pro świadczony do chwili odstąpienia, w kwocie proporcjonalnej do tego okresu, obliczonej na podstawie ceny za wybrany okres rozliczeniowy; Usługodawca zwraca płatność pomniejszoną o tę kwotę. Jeżeli Klient takiego żądania nie złożył, nie ponosi kosztów świadczenia za czas do odstąpienia.

5. Od dnia otrzymania oświadczenia Klient zaprzestaje korzystania z Usługi (art. 34 ust. 1a ustawy o prawach konsumenta), a Usługodawca może zablokować funkcje Konta inne niż pobranie Danych Klienta (art. 32a ust. 4 tej ustawy). Klient może pobrać Dane Klienta zgodnie z § 10, a Usługodawca nie korzysta z treści innych niż dane osobowe, które Klient dostarczył lub wytworzył w Serwisie, z wyjątkami przewidzianymi w art. 32a ust. 1 tej ustawy. Dane Klienta są następnie przechowywane na zasadach § 17 ust. 6, chyba że Klient w oświadczeniu o odstąpieniu lub później zażąda ich usunięcia.
6. Odstąpienie od Umowy nie wpływa na ważność faktur wystawionych przez Klienta i przesłanych do KSeF przed odstąpieniem.

## § 16. Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta

1. Do Przedsiębiorców na Prawach Konsumenta stosuje się przepisy o: prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość (§ 15), zgodności usługi cyfrowej z umową (§ 13 ust. 4) oraz niedozwolonych postanowieniach umownych (art. $385^1$–$385^3$ Kodeksu cywilnego).
2. Postanowienia Regulaminu dotyczące wyłącznie Klientów niebędących Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta (§ 12 ust. 3, § 13 ust. 5, § 19 ust. 2 zdanie pierwsze, § 20 ust. 5) nie mają zastosowania do Przedsiębiorców na Prawach Konsumenta.
3. Ocena, czy Umowa ma dla Klienta charakter zawodowy, następuje w szczególności na podstawie przedmiotu działalności Klienta ujawnionego w CEIDG oraz oświadczenia, o którym mowa w § 5 ust. 5, jeżeli zostało złożone.
4. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień, które Klientowi przyznają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

## § 17. Czas trwania i rozwiązanie Umowy

1. Umowa jest zawarta na czas nieoznaczony. Plan Pro jest świadczony w okresach rozliczeniowych zgodnie z § 6.
2. Klient może w każdej chwili rozwiązać Umowę, usuwając Konto w ustawieniach Serwisu lub składając oświadczenie na adres kontakt@metricora.pl; w Planie Free rozwiązanie następuje ze skutkiem natychmiastowym. Jeżeli Klient rozwiązuje Umowę w trakcie opłaconego okresu rozliczeniowego Planu Pro, Umowa w zakresie Planu Pro wygasa z końcem tego okresu, a do tego czasu Klient zachowuje dostęp do Konta i funkcji Planu Pro i może pobrać Dane Klienta. Jeżeli Klient żąda natychmiastowego usunięcia Konta, Usługodawca zwraca Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta część opłaty proporcjonalną do niewykorzystanego okresu rozliczeniowego, w terminie 14 dni od dnia usunięcia Konta.
3. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia wyłącznie z ważnych przyczyn, którymi są:
    1. trwałe zaprzestanie świadczenia Usług w całości albo – wyłącznie wobec Klientów, którzy nie mają opłaconego okresu rozliczeniowego Planu Pro – trwałe zaprzestanie oferowania Planu Free;
    2. zmiana przepisów prawa lub decyzja właściwego organu uniemożliwiająca dalsze świadczenie Usług na dotychczasowych zasadach;
    3. powtarzające się lub rażące naruszanie § 8.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 3, jeżeli naruszenie polega na dostarczaniu treści o charakterze bezprawnym lub zagraża bezpieczeństwu Serwisu albo osób trzecich, Usługodawca może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
5. Jeżeli Usługodawca rozwiązuje Umowę z przyczyny nieleżącej po stronie Klienta, zwraca część opłaty za Plan Pro proporcjonalną do niewykorzystanego okresu rozliczeniowego.
6. Po rozwiązaniu Umowy dostęp do Konta wygasa, a Dane Uwierzytelniające KSeF są usuwane zgodnie z § 7 ust. 9. Dane Klienta są przechowywane w postaci zarchiwizowanej, bez bieżącego dostępu, do końca szóstego roku kalendarzowego następującego po roku, w którym Umowa została rozwiązana (okres ten co do zasady obejmuje termin przedawnienia zobowiązań podatkowych dotyczących dokumentów wystawionych w czasie trwania Umowy), zgodnie z poleceniem określonym w Załączniku nr 1, a następnie usuwane. W okresie archiwizacji Klient może żądać wydania Danych Klienta albo ich wcześniejszego usunięcia.
7. Jeżeli w okresie archiwizacji Klient ponownie zarejestruje się z użyciem tego samego adresu e-mail, może przywrócić Konto wraz z Danymi Klienta. Przywrócone Konto działa w Planie Free, a funkcje KSeF wymagają ponownego przekazania Danych Uwierzytelniających KSeF.

## § 18. Zmiany Regulaminu, Cennika i Usługi

1. Usługodawca może zmienić Regulamin, Cennik lub Usługę wyłącznie z następujących ważnych przyczyn:
    1. zmiana przepisów prawa, wydanie orzeczenia, decyzji lub wytycznych właściwego organu, mające wpływ na świadczenie Usług;
    2. zmiana zasad działania KSeF, struktur logicznych faktur lub specyfikacji publikowanych przez Ministerstwo Finansów;
    3. zmiana, wycofanie lub przeniesienie do innego Planu istniejących funkcji z przyczyn technicznych, bezpieczeństwa, prawnych albo ze względu na zaprzestanie działania usługi zewnętrznej, z którą funkcja jest zintegrowana;
    4. konieczność zapewnienia bezpieczeństwa Serwisu lub przeciwdziałania nadużyciom;
    5. zmiana danych Usługodawcy; zmiana wykazu podmiotów przetwarzających (Załącznik nr 2) następuje wyłącznie w trybie § 6 Załącznika nr 1;
    6. usunięcie niejasności lub omyłek pisarskich;
    7. w odniesieniu do Cennika – zmiana kosztów świadczenia Usług (w szczególności hostingu, poczty elektronicznej lub obsługi płatności), zmiana podatków lub innych obciążeń publicznoprawnych albo zmiana polityki cenowej Usługodawcy;
    8. zmiana zakresu nieodpłatnego Planu Free, w tym przeniesienie funkcji z Planu Free do Planu Pro albo ograniczenie limitów Planu Free, uzasadniona zmianą polityki cenowej lub rozwojem Serwisu; zmiana ta nie dotyczy funkcji Planu Pro w opłaconym okresie rozliczeniowym.
2. O zmianie Usługodawca informuje Klienta na adres e-mail Konta oraz w Serwisie co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie, podając jej treść. Zmiana wyłącznie korzystna dla Klienta albo wymagana przepisami prawa w krótszym terminie może wejść w życie wcześniej.
3. Klient, który nie akceptuje zmiany, może przed jej wejściem w życie rozwiązać Umowę bez ponoszenia kosztów. Jeżeli zmiana niekorzystna dla Klienta dotyczy opłaconego okresu

rozliczeniowego Planu Pro, Usługodawca zwraca część opłaty proporcjonalną do niewykorzystanej części tego okresu.

4. Nowa cena Planu Pro obowiązuje od pierwszego okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po wejściu zmiany w życie.
5. Zmiana Usługi nie może wiązać się z kosztami po stronie Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta. Jeżeli zmiana istotnie i negatywnie wpływa na jego dostęp do Usługi lub korzystanie z niej, Usługodawca informuje go o niej z odpowiednim wyprzedzeniem na trwałym nośniku, a Klient może wypowiedzieć Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dokonania zmiany lub od poinformowania o niej, jeżeli nastąpiło później.

## § 19. Rozwiązywanie sporów i prawo właściwe

1. Do Umowy stosuje się prawo polskie.
2. Spory z Klientami niebędącymi Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta rozstrzyga sąd właściwy dla miejsca wykonywania działalności gospodarczej przez Usługodawcę. Spory z Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta rozstrzyga sąd właściwy według przepisów ogólnych.

## § 20. Postanowienia końcowe

1. Korespondencja związana z Umową jest kierowana do Klienta na adres e-mail Konta oraz udostępniana w Serwisie, a do Usługodawcy – na adres e-mail lub adres korespondencyjny wskazany w § 1.
2. Serwis, jego oprogramowanie, układ i oznaczenia są chronione prawem. W ramach Umowy Klient otrzymuje niewyłączną, niezbywalną licencję na korzystanie z Serwisu przez czas trwania Umowy, w zakresie niezbędnym do korzystania z Usług zgodnie z Regulaminem.
3. Regulamin sporządzono w języku polskim. Wersje w innych językach mają charakter pomocniczy; w razie rozbieżności rozstrzyga wersja polska.
4. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane za nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia wiążą nadal.
5. Klient może przenieść prawa i obowiązki z Umowy wraz z Kontem wyłącznie na nabywcę swojego przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części, zawiadamiając o tym Usługodawcę na adres kontakt@metricora.pl z adresu e-mail Konta i wskazując nabywcę oraz dzień zbycia; w innych przypadkach przeniesienie nie jest dopuszczalne. Jeżeli nabywca posługuje się innym numerem NIP, Usługodawca przypisuje Konto do nabywcy na wspólny wniosek stron. Do dnia przeniesienia Klient odpowiada za należności z Umowy. Zbycie udziałów lub akcji w spółce będącej Klientem ani zmiana jej wspólników nie stanowią przeniesienia Umowy – Umowa trwa nadal. Klient niebędący Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta wyraża zgodę na przeniesienie przez Usługodawcę praw i obowiązków z Umowy na następcę prawnego lub nabywcę przedsiębiorstwa Usługodawcy, pod warunkiem uprzedniego poinformowania Klienta co najmniej 30 dni wcześniej; Klient może w tym terminie rozwiązać Umowę bez kosztów. Przeniesienie praw i obowiązków z Umowy zawartej z Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta wymaga jego zgody.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania w Serwisie.

## Załącznik nr 1 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

### § 1. Strony i zawarcie umowy

1. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych („Umowa Powierzenia") zostaje zawarta między Klientem jako administratorem („Administrator") a Usługodawcą jako podmiotem przetwarzającym („Podmiot Przetwarzający") z chwilą zawarcia Umowy, na czas jej trwania oraz okres archiwizacji, o którym mowa w § 8.
2. Umowa Powierzenia jest zawierana w formie elektronicznej (art. 28 ust. 9 rozporządzenia (UE) 2016/679, „RODO"). Na żądanie Administratora Podmiot Przetwarzający przekazuje jej treść w pliku PDF z danymi Administratora.
3. Pojęcia pisane wielką literą mają znaczenie nadane w Regulaminie lub w RODO.

### § 2. Przedmiot, charakter i cel przetwarzania

1. Administrator powierza Podmiotowi Przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych zawartych w Danych Klienta wyłącznie w celu świadczenia Usług określonych w Regulaminie.
2. Przetwarzanie obejmuje: zbieranie (w tym pobieranie z rejestrów publicznych i z KSeF na polecenie Administratora), utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, wykorzystywanie do tworzenia dokumentów i zestawień, przesyłanie do KSeF, przesyłanie pocztą elektroniczną do odbiorców wskazanych przez Administratora, archiwizowanie, udostępnianie Administratorowi oraz usuwanie.
3. Kategorie osób, których dane dotyczą: kontrahenci Administratora (nabywcy i dostawcy) oraz ich przedstawiciele i osoby kontaktowe; inne osoby fizyczne wskazane w dokumentach wprowadzonych przez Administratora; pracownicy i współpracownicy Administratora, jeżeli Administrator wprowadzi ich dane.
4. Rodzaje danych: imię i nazwisko, firma, NIP i inne identyfikatory podatkowe lub rejestrowe, adres, adres e-mail, numer telefonu, numer rachunku bankowego, dane dotyczące transakcji i płatności (przedmiot, kwoty, terminy, statusy), numery KSeF i inne dane zawarte w fakturach oraz inne dane wprowadzone przez Administratora.
5. Serwis nie jest przeznaczony do przetwarzania szczególnych kategorii danych osobowych (art. 9 RODO) ani danych dotyczących wyroków skazujących (art. 10 RODO). Administrator nie wprowadza takich danych. Jeżeli treść dokumentu wymaganego przepisami (np. opis usługi medycznej lub psychologicznej na fakturze) ujawnia takie dane, Administrator ogranicza je do zakresu wymaganego przepisami, a Podmiot Przetwarzający przetwarza je wyłącznie w celu wykonania Usług, z zastosowaniem środków określonych w § 4 ust. 1 pkt 2. Administrator oświadcza, że posiada podstawę prawną do przetwarzania powierzanych danych i do ich powierzenia oraz że wykonał wobec osób, których dane dotyczą, obowiązki informacyjne w zakresie, w jakim na nim ciążą.

### § 3. Udokumentowane polecenia

1. Podmiot Przetwarzający przetwarza dane wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora. Poleceniem są: Regulamin z Umową Powierzenia, ustawienia Konta oraz czynności wykonywane przez Administratora lub Użytkowników w Serwisie.
2. Wysłanie faktury do KSeF, pobranie faktur z KSeF, pobranie danych kontrahenta z rejestru GUS lub z Wykazu podatników VAT oraz wysłanie wiadomości e-mail z Serwisu następuje na polecenie

Administratora. Szef Krajowej Administracji Skarbowej jako administrator KSeF oraz organy prowadzące rejestry publiczne są odrębnymi administratorami i nie są podmiotami przetwarzającymi w rozumieniu Umowy Powierzenia.

3. Jeżeli zdaniem Podmiotu Przetwarzającego polecenie narusza RODO lub inne przepisy o ochronie danych, Podmiot Przetwarzający niezwłocznie informuje o tym Administratora i może wstrzymać jego wykonanie do czasu wyjaśnienia.
4. Przekazywanie danych do państwa trzeciego następuje wyłącznie w zakresie wskazanym w Załączniku nr 2 i z zastosowaniem zabezpieczeń przewidzianych w rozdziale V RODO, chyba że obowiązek taki nakłada prawo Unii lub państwa członkowskiego; w takim przypadku Podmiot Przetwarzający informuje Administratora przed rozpoczęciem przetwarzania, jeżeli prawo nie zabrania udzielenia takiej informacji.

## § 4. Obowiązki Podmiotu Przetwarzającego

1. Podmiot Przetwarzający:
    1. dopuszcza do przetwarzania wyłącznie osoby upoważnione, które zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub podlegają ustawowemu obowiązkowi tajemnicy;
    2. stosuje środki techniczne i organizacyjne wymagane na podstawie art. 32 RODO, adekwatne do ryzyka, w tym szyfrowanie transmisji danych i Danych Uwierzytelniających KSeF, kontrolę dostępu, rejestrowanie zdarzeń, separację danych poszczególnych Klientów oraz kopie zapasowe; aktualny opis środków jest dostępny pod adresem metricora.pl/bezpieczenstwo;
    3. pomaga Administratorowi w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w szczególności udostępniając w Serwisie funkcje wglądu, poprawiania, eksportu i usuwania danych; żądania skierowane bezpośrednio do Podmiotu Przetwarzającego przekazuje Administratorowi bez zbędnej zwłoki i nie odpowiada na nie samodzielnie;
    4. pomaga Administratorowi w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO, uwzględniając charakter przetwarzania i dostępne informacje;
    5. prowadzi rejestr kategorii czynności przetwarzania, o którym mowa w art. 30 ust. 2 RODO;
    6. informuje Administratora o żądaniach organów publicznych dotyczących powierzonych danych, jeżeli prawo nie zabrania udzielenia takiej informacji.

## § 5. Naruszenie ochrony danych osobowych

1. Podmiot Przetwarzający zgłasza Administratorowi naruszenie ochrony powierzonych danych osobowych bez zbędnej zwłoki po jego stwierdzeniu, na adres e-mail Konta oraz przez komunikat w Serwisie.
2. Zgłoszenie zawiera, w miarę dostępności, informacje wymienione w art. 33 ust. 3 RODO: opis charakteru naruszenia, kategorie i przybliżoną liczbę osób i wpisów, których dotyczy, prawdopodobne konsekwencje, zastosowane lub proponowane środki oraz dane kontaktowe. Informacje niedostępne w chwili zgłoszenia Podmiot Przetwarzający przekazuje sukcesywnie.
3. Decyzję o zgłoszeniu naruszenia organowi nadzorczemu i zawiadomieniu osób, których dane dotyczą, podejmuje Administrator. Podmiot Przetwarzający współpracuje z Administratorem, dokumentuje naruszenie i stosuje środki ograniczające jego skutki.

## § 6. Dalsze powierzenie przetwarzania

1. Administrator udziela ogólnej pisemnej zgody na dalsze powierzenie przetwarzania podmiotom wskazanym w Załączniku nr 2.
2. O zamiarze dodania lub zastąpienia podmiotu przetwarzającego Podmiot Przetwarzający informuje Administratora na adres e-mail Konta oraz w Serwisie co najmniej 14 dni przed zmianą, wskazując podmiot, zakres przetwarzania i miejsce przetwarzania danych. Jeżeli podmiot wskazany w Załączniku nr 2 zawiadomił Podmiot Przetwarzający o zmianie z krótszym wyprzedzeniem, Podmiot Przetwarzający informuje Administratora niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia, a termin na sprzeciw (ust. 3) wynosi 14 dni od tej informacji. Wykazy podmiotów, z których korzystają podmioty wskazane w Załączniku nr 2, są dostępne pod adresami podanymi w Serwisie.
3. Administrator może w tym terminie wnieść uzasadniony sprzeciw. Jeżeli strony nie uzgodnią rozwiązania, Administrator może rozwiązać Umowę bez ponoszenia kosztów; Usługodawca zwraca wtedy część opłaty za Plan Pro proporcjonalną do niewykorzystanego okresu rozliczeniowego. Wniesienie sprzeciwu nie jest podstawą do ograniczenia dostępu do Konta ani wypowiedzenia Umowy przez Usługodawcę.
4. Jeżeli zmiana podmiotu przetwarzającego jest niezbędna niezwłocznie ze względu na bezpieczeństwo danych lub nagłe zaprzestanie świadczenia usług przez dotychczasowy podmiot, Podmiot Przetwarzający może dokonać zmiany przed upływem terminu z ust. 2, informując Administratora niezwłocznie; Administrator zachowuje uprawnienia z ust. 3.
5. Podmiot Przetwarzający nakłada na dalszy podmiot przetwarzający, w drodze umowy, obowiązki ochrony danych odpowiadające obowiązkom określonym w art. 28 ust. 3 RODO, w szczególności obowiązek zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych. Za niewywiązanie się dalszego podmiotu z tych obowiązków Podmiot Przetwarzający odpowiada wobec Administratora jak za własne działanie.

## § 7. Informacje i audyt

1. Podmiot Przetwarzający udostępnia Administratorowi informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków z art. 28 RODO, w pierwszej kolejności w formie dokumentów i odpowiedzi na pytania przesłane na adres kontakt@metricora.pl, w terminie 30 dni.
2. Jeżeli informacje z ust. 1 są niewystarczające, Administrator lub niezależny audytor zobowiązany do zachowania poufności może przeprowadzić audyt w terminie uzgodnionym z Podmiotem Przetwarzającym, nie częściej niż raz na 12 miesięcy (z wyjątkiem audytu po naruszeniu ochrony danych lub na żądanie organu nadzorczego), w Dni Robocze i w sposób niezakłócający działania Serwisu. Audyt nie obejmuje danych innych Klientów ani informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Usługodawcy, które nie są niezbędne do oceny zgodności.
3. Każda ze stron ponosi własne koszty audytu.

## § 8. Zakończenie przetwarzania

1. Po rozwiązaniu Umowy Administrator może zażądać zwrotu danych (ich wydania w formatach określonych w § 10 Regulaminu) albo ich usunięcia.
2. Z zastrzeżeniem § 10 ust. 6 Regulaminu, jeżeli Administrator nie zażądał inaczej, akceptując Regulamin poleca Podmiotowi Przetwarzającemu przechowywanie danych po rozwiązaniu Umowy w postaci zarchiwizowanej, bez bieżącego dostępu i bez innego przetwarzania, do końca

szóstego roku kalendarzowego następującego po roku rozwiązania Umowy (okres ten co do zasady obejmuje termin przedawnienia zobowiązań podatkowych Administratora dotyczących dokumentów wystawionych w czasie trwania Umowy), w celu umożliwienia Administratorowi wykonania tych obowiązków, wydania danych lub przywrócenia Konta. W tym okresie Administrator może w każdej chwili zażądać wydania albo usunięcia danych.

3. Po upływie okresu archiwizacji albo na żądanie Administratora Podmiot Przetwarzający usuwa dane, w tym kopie, z wyjątkiem danych, których przechowywanie nakazuje Usługodawcy prawo Unii lub prawo polskie. Dane w kopiach zapasowych są usuwane w cyklu rotacji kopii, nie dłuższym niż 35 dni; do tego czasu nie są wykorzystywane. Na żądanie Administratora Podmiot Przetwarzający potwierdza usunięcie danych.

### § 9. Odpowiedzialność i postanowienia końcowe

1. Strony odpowiadają za szkody wyrządzone naruszeniem przepisów o ochronie danych osobowych na zasadach art. 82 RODO. Wobec Administratora niebędącego Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta stosuje się § 12 ust. 3 Regulaminu; ograniczenie to nie dotyczy odpowiedzialności wobec osób, których dane dotyczą.
2. W sprawach dotyczących przetwarzania powierzonych danych osobowych postanowienia Umowy Powierzenia mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
3. Zmiany Umowy Powierzenia następują w trybie § 18 Regulaminu, a zmiany Załącznika nr 2 – w trybie § 6.

## Załącznik nr 2 – Wykaz podmiotów przetwarzających

Wersja z dnia 1 września 2026 r. Dalsze podmioty przetwarzające, którym Usługodawca powierza przetwarzanie danych osobowych zawartych w Danych Klienta (§ 6 Załącznika nr 1).

| Podmiot | Zakres przetwarzania | Miejsce przetwarzania danych | Podstawa przekazania poza EOG |
|---|---|---|---|
| Railway Corporation, 548 Market St PMB 68956, San Francisco, CA 94104, USA | Hosting aplikacji i bazy danych Serwisu | Unia Europejska (Holandia, region europe-west4) – serwery aplikacji i baza danych | Dane przechowywane w UE. W zakresie ewentualnego dostępu spoza EOG (np. wsparcie techniczne dostawcy z USA): standardowe klauzule umowne (art. 46 ust. 2 lit. c RODO) włączone do umowy powierzenia dostawcy, a ponadto – w okresie, w którym podmiot jest aktywnym uczestnikiem EU-U.S. Data Privacy Framework – decyzja wykonawcza Komisji (UE) 2023/1795 (art. 45 RODO) |
| OVH SAS, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, Francja | Wysyłka wiadomości e-mail z Serwisu na polecenie Klienta (faktury, przypomnienia o płatności, paczki dokumentów dla księgowego) | Unia Europejska (Francja) | Nie dotyczy |

| Podmiot | Zakres przetwarzania | Miejsce przetwarzania danych | Podstawa przekazania poza EOG |
|---|---|---|---|
| Cloudflare, Inc., 101 Townsend Street, San Francisco, CA 94107, USA | Przechowywanie plików przesłanych przez Klienta (logo) w usłudze R2 | Unia Europejska (zasobnik z jurysdykcją UE) | Decyzja wykonawcza Komisji (UE) 2023/1795 (EU-U.S. Data Privacy Framework, art. 45 RODO) – w zakresie ewentualnego dostępu spoza EOG; standardowe klauzule umowne – na wypadek utraty certyfikacji |

Podmioty, które otrzymują dane na polecenie Klienta jako odrębni administratorzy i nie są dalszymi podmiotami przetwarzającymi:

- Szef Krajowej Administracji Skarbowej – KSeF (faktury przesyłane i pobierane na polecenie Klienta);
- Prezes Głównego Urzędu Statystycznego – rejestr REGON (pobieranie danych kontrahenta na podstawie NIP);
- Szef Krajowej Administracji Skarbowej – Wykaz podatników VAT (sprawdzanie statusu VAT i rachunku kontrahenta);
- odbiorcy wiadomości e-mail wskazani przez Klienta (kontrahenci, księgowy Klienta).

Narodowy Bank Polski udostępnia kursy walut; zapytania do NBP nie zawierają danych osobowych. Operator płatności Stripe oraz dostawca usługi logowania przetwarzają dane Klienta jako Usługodawcy (dane Konta i rozliczeń), a nie Dane Klienta; zasady opisuje Polityka prywatności.

## Załącznik nr 3 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

**Adresat:** Volodymyr Vakuliuk, Consulting Volodymyr Vakuliuk, ul. Kościuszki 10/1, 05-500 Piaseczno, e-mail: kontakt@metricora.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi(*):

- ☐ umowa o prowadzenie Konta w serwisie Metricora
- ☐ zakup Planu Pro (okres miesięczny / roczny(*))

Data zawarcia umowy: .....

Imię i nazwisko albo firma Klienta: .....

Adres Klienta: .....

Adres e-mail Konta lub NIP (ułatwia identyfikację, opcjonalnie): .....

Podpis Klienta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): .....

Data: .....

(*) Niepotrzebne skreślić.

Z prawa odstąpienia korzystają Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta (§ 15 i § 16 Regulaminu).