

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG (OWU)

(english version below)

§ 1. Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy Regulamin (dalej: „Regulamin”) określa ogólne warunki, zasady oraz sposób świadczenia usług przez firmę **PERMITRA Rafał Witkowski**, z siedzibą przy ul. Zamenhofs 4/17, 97-200 Tomaszów Mazowiecki, NIP: 7732380572, REGON: 540332327 (dalej: „Usługodawca”).
2. Usługi świadczone przez Usługodawcę skierowane są przede wszystkim do przedsiębiorców (relacje B2B).
3. Przedmiotem działalności Usługodawcy jest w szczególności doradztwo i obsługa w zakresie uzyskiwania zezwoleń na międzynarodowy transport odpadów w Europie, rejestracji i obsługi systemów BDO, SENT, DIWASS, przygotowywania dokumentacji Annex VII oraz innych pokrewnych procedur administracyjnych (dalej: „Usługi”).
4. Kontakt z Usługodawcą możliwy jest pod adresem e-mail: info@permitra.eu oraz numerem telefonu: +48 609 080 536.

§ 2. Zawarcie i Rozwiązanie Umowy

1. Do zawarcia umowy o świadczenie Usług dochodzi poprzez akceptację przez Klienta oferty przedstawionej przez Usługodawcę (w formie e-mailowej, pisemnej lub poprzez opłacenie faktury pro-forma) oraz, o ile jest to wymagane do realizacji zlecenia, udzielenie Usługodawcy stosownego pełnomocnictwa.
2. Zlecenie uważa się za przyjęte do realizacji po dostarczeniu przez Klienta kompletu niezbędnych, poprawnych dokumentów oraz (jeśli tak ustalono) po zaksięgowaniu wpłaty/zaliczki na koncie Usługodawcy.
3. Każda ze stron może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień przez drugą stronę, w tym braku współpracy ze strony Klienta, uniemożliwiającej poprawne wykonanie usługi.
4. Wszelkie ustalenia dotyczące zakresu zlecenia, wyceny oraz uzgodnień roboczych dokonywane drogą elektroniczną (e-mail) na adresy wskazane w Regulaminie lub ofercie uznaje się za wiążące dla obu Stron.

§ 3. Prawa i Obowiązki Stron

1. **Obowiązki Klienta:** Klient zobowiązany jest do przekazywania Usługodawcy prawdziwych, kompletnych i aktualnych danych (w tym danych firmy, kierowców, pojazdów, ładunków) niezbędnych do realizacji procedur urzędowych. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść i rzetelność dostarczonych dokumentów.
2. **Obowiązki Usługodawcy:** Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, wykorzystując swoją wiedzę oraz doświadczenie eksperckie.

3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji Usługi wynikające z opieszałości organów administracji państwowej (krajowych i zagranicznych) lub z powodu dostarczenia przez Klienta błędnych/niekompletnych danych.
4. Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia faktycznie zapłaconego przez Klienta za dane zlecenie. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści (lost profits) Klienta.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie w realizacji Usług wynikające z działania siły wyższej, w tym w szczególności awarii, prac konserwacyjnych lub paraliżu teleinformatycznego państwowych i międzynarodowych systemów rejestrowych (np. BDO, SENT, systemów celnych).

§ 4. Zasady Realizacji Usług z Wykorzystaniem Sztucznej Inteligencji (AI)

W trosce o najwyższą jakość, skrócenie czasu realizacji procedur administracyjnych oraz precyzyjną analizę dokumentacji logistycznej, Usługodawca wdraża nowoczesne systemy sztucznej inteligencji, stosując poniższe rygorystyczne zasady:

1. **Rodzaj stosowanych narzędzi:** Usługodawca wykorzystuje profesjonalny system Gemini w wersji dla Google Workspace (wersja korporacyjna / Enterprise), który pełni rolę asystenta m.in. w strukturyzacji obszernej dokumentacji, tłumaczeniach oraz przygotowywaniu projektów wniosków (np. BDO, SENT, transport odpadów).
2. **Gwarancja Poufności (No Training Data):** Systemy chmurowe klasy Enterprise wykorzystywane przez Usługodawcę gwarantują, że dane Klienta, w tym tajemnice przedsiębiorstwa (NDA), dokumenty i wprowadzane zapytania nie są i nigdy nie będą wykorzystywane do trenowania publicznych modeli AI. Dane przetwarzane są w odizolowanym, szyfrowanym środowisku i nie podlegają zewnętrznemu audytowi (No Human Review ze strony dostawców oprogramowania).
3. **Nadzór Ekspercki (Human-in-the-Loop):** Usługodawca nie stosuje w pełni zautomatyzowanego podejmowania decyzji wywołującego skutki prawne. Każdy wygenerowany formularz, wniosek czy projekt podlega każdorazowej i wnikliwej weryfikacji przez wykwalifikowanego specjalistę Usługodawcy przed przedłożeniem go Klientowi lub w urzędzie.
4. **Ochrona danych wrażliwych:** Dokumenty zawierające szczególne kategorie danych (np. zaświadczenia o niekaralności, dane zdrowotne kierowców) przed ewentualną analizą systemową podlegają ścisłej pseudonimizacji i minimalizacji, aby chronić prywatność osób fizycznych zgodnie z RODO.
5. **Pełna odpowiedzialność Usługodawcy:** Mimo zastosowania technologii wspomagających (AI), Usługodawca przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność zawodową za jakość, poprawność i zgodność z prawem przygotowanej dokumentacji.
6. **Prawo sprzeciwu:** Klient ma prawo w każdej chwili zażądać, aby jego zlecenia były realizowane wyłącznie przy użyciu metod tradycyjnych, z pominięciem narzędzi generatywnej sztucznej inteligencji. Wymaga to zgłoszenia na adres: info@permitra.eu (może to wpłynąć na standardowy czas realizacji usługi).

§ 5. Płatności i Rozliczenia

1. Z tytułu świadczonych Usług Klient zobowiązany jest do uiszczenia wynagrodzenia zgodnie z indywidualną wyceną przedstawioną przez Usługodawcę.
2. Usługodawca wystawia faktury VAT. Standardowy termin płatności wynosi 7 dni, chyba że strony ustalą inaczej.
3. Oprócz wynagrodzenia dla Usługodawcy, Klient zobowiązany jest do pokrycia wszelkich opłat administracyjnych, skarbowych i urzędowych (zarówno krajowych, jak i zagranicznych) wymaganych do uzyskania zezwoleń.

§ 6. Ochrona Danych Osobowych

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją zlecenia jest Usługodawca.
2. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do wykonania zawartej umowy (Art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz realizacji obowiązków prawnych.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, praw przysługujących Klientowi oraz polityki plików cookies zawarte są w oddzielnym dokumencie: Polityka Prywatności PERMITRA, dostępnym na stronie internetowej permitra.eu.

§ 7. Postępowanie Reklamacyjne

1. Klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą nienależytego wykonania Usługi w formie pisemnej lub elektronicznej na adres e-mail: info@permitra.eu.
2. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis nieprawidłowości.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty ich otrzymania.

§ 8. Postanowienia Końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego.
2. Prawa autorskie do unikalnych treści wygenerowanych lub opracowanych przez Usługodawcę podlegają ochronie, z wyłączeniem standardowych wniosków urzędowych oraz surowych fragmentów wygenerowanych wyłącznie przez AI bez modyfikacji eksperckiej (zgodnie z obowiązującym prawem autorskim).
3. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją umów pomiędzy Usługodawcą a Klientem niebędącym konsumentem (B2B), strony będą starały się rozwiązać ugodowo. W przypadku braku porozumienia sądem właściwym będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie. O zmianach Klienci posiadający aktywne zlecenia będą informowani w formie e-mailowej.
5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji lub doręczenia Klientowi.

Data ostatniej aktualizacji: **2026-08-28**

TERMS AND CONDITIONS OF SERVICE (T&C)

§ 1. General Provisions

1. These Terms and Conditions (hereinafter: the "T&C") set out the general terms, conditions, and rules for the provision of services by **PERMITRA Rafał Witkowski**, with its registered office at ul. Zamenhofa 4/17, 97-200 Tomaszów Mazowiecki, Poland, NIP (VAT ID): 7732380572, REGON (National Business Registry Number): 540332327 (hereinafter: the "Service Provider").
2. The services provided by the Service Provider are addressed exclusively to business entities and professionals (B2B relations).
3. The core business of the Service Provider includes, but is not limited to, consulting and handling procedures related to obtaining international waste transport permits in Europe, registration and management of BDO, SENT, DIWASS systems, preparation of Annex VII documentation, and other related administrative procedures (hereinafter: the "Services").
4. The Service Provider can be contacted via e-mail at: info@permitra.eu or by phone at: +48 609 080 536.

§ 2. Conclusion and Termination of the Contract

1. A contract for the provision of Services is concluded upon the Client's acceptance of an offer presented by the Service Provider (via e-mail, in writing, or by paying a pro-forma invoice) and, if required for the execution of the order, upon granting the Service Provider a relevant Power of Attorney (PoA).
2. An order is considered accepted for execution only after the Client has provided a complete set of necessary and correct documents and (if agreed upon) after the advance payment/fee has been credited to the Service Provider's bank account.
3. Either party may terminate the contract with immediate effect in the event of a gross breach of its provisions by the other party, including the Client's lack of cooperation, which prevents the proper execution of the service.
4. All arrangements regarding the scope of the order, pricing, and working agreements made electronically (e-mail) to the addresses specified in the T&C or offer shall be deemed binding on both Parties.

§ 3. Rights and Obligations of the Parties

1. **Client's Obligations:** The Client is obliged to provide the Service Provider with true, complete, and up-to-date data (including company, driver, vehicle, and cargo details) necessary to carry out official procedures. The Client bears sole and exclusive responsibility for the content, accuracy, and reliability of the provided documents.
2. **Service Provider's Obligations:** The Service Provider undertakes to perform the Services with due diligence, in accordance with applicable laws, utilizing their expert knowledge and experience.
3. The Service Provider shall not be held liable for any delays in the performance of the Service resulting from the tardiness of public administration authorities (both domestic and foreign) or arising from the provision of incorrect/incomplete data by the Client.

4. The Service Provider's total liability for damages arising from non-performance or improper performance of the contract is limited to the amount of remuneration actually paid by the Client for the given order. The Service Provider shall not be liable for the Client's lost profits.
5. The Service Provider shall not be liable for non-performance or delay in the provision of Services resulting from force majeure, including in particular failures, maintenance work, or ICT outages of national and international registry systems (e.g., BDO, SENT, customs systems).

§ 4. Rules for the Provision of Services Using Artificial Intelligence (AI)

To ensure the highest quality, reduce the processing time of administrative procedures, and precisely analyze logistical documentation, the Service Provider implements advanced artificial intelligence systems, adhering to the following strict rules:

1. **Type of tools used:** The Service Provider utilizes a professional AI system: Gemini for Google Workspace (Enterprise edition), which acts as an assistant in structuring extensive documentation, translating, and drafting applications (e.g., BDO, SENT, waste transport permits).
2. **Confidentiality Guarantee (No Training Data):** The Enterprise-grade cloud systems used by the Service Provider guarantee that the Client's data, including trade secrets (NDAs), documents, and entered prompts, are not and will never be used to train public AI models. Data is processed in an isolated, encrypted environment and is not subject to external audit (No Human Review by software providers).
3. **Expert Supervision (Human-in-the-Loop):** The Service Provider does not employ fully automated decision-making that produces legal effects. Every generated form, application, or draft is subject to thorough verification by a qualified specialist of the Service Provider before being submitted to the Client or public authorities.
4. **Protection of Sensitive Data:** Documents containing special categories of personal data (e.g., criminal record certificates, drivers' health data) are subject to strict pseudonymization and data minimization prior to any potential system analysis, to protect individuals' privacy in accordance with the GDPR.
5. **Full Liability of the Service Provider:** Despite the use of assistive technologies (AI), the Service Provider assumes full professional and legal responsibility for the quality, accuracy, and legal compliance of the prepared documentation.
6. **Right to Object:** The Client has the right to request at any time that their orders be processed using traditional methods only, without the use of generative AI tools. Such a request must be sent to: info@permitra.eu (please note that this may extend the standard service processing time).

§ 5. Payments and Settlements

1. For the Services provided, the Client is obliged to pay the remuneration in accordance with the individual quote presented by the Service Provider.
2. The Service Provider issues VAT invoices. The standard payment term is 7 days, unless the parties agree otherwise.

3. In addition to the Service Provider's remuneration, the Client is obliged to cover all administrative, stamp, and official fees (both domestic and foreign) required to obtain the permits.

§ 6. Personal Data Protection (GDPR)

1. The Service Provider is the Controller of the personal data processed in connection with the execution of the order.
2. Personal data is processed solely for the purpose and to the extent necessary to perform the concluded contract (Art. 6(1)(b) GDPR) and to fulfill legal obligations.
3. Detailed information regarding the processing of personal data, the Client's rights, and the cookie policy is contained in a separate document: the PERMITRA Privacy Policy, available on the permitra.eu website.

§ 7. Complaint Procedure

1. The Client has the right to lodge a complaint regarding the improper performance of the Service in writing or electronically to the e-mail address: info@permitra.eu.
2. The complaint should contain a detailed description of the irregularities.
3. The Service Provider shall process complaints within 14 business days of their receipt.

§ 8. Final Provisions

1. Matters not covered by these T&C shall be governed by the applicable laws of the Republic of Poland, in particular the Polish Civil Code.
2. Copyrights to unique content generated or developed by the Service Provider are legally protected, excluding standard official applications and raw text fragments generated solely by AI without expert modification (in accordance with applicable copyright law).
3. Any disputes arising in connection with the performance of contracts between the Service Provider and a non-consumer Client (B2B) shall be resolved amicably in the first instance. In the absence of an agreement, the competent court to settle the dispute shall be the Polish common court with local jurisdiction over the Service Provider's registered office.
4. The Service Provider reserves the right to amend these T&C. Clients with active orders will be informed of any changes via e-mail.
5. These T&C enter into force on the day of their publication or delivery to the Client.
6. This document is a translation of the original Polish Terms and Conditions. In the event of any discrepancies, contradictions, or interpretation doubts between the Polish and English versions, the Polish language version shall prevail.

Date of last update: **2026-08-28**