

REGULAMIN KLIENTA SERWISU TIKROW
NUMER 6.0 (OBOWIĄZUJĄCY OD DNIA 07.01.2026)

I. Definicje

1. **Aplikacja** – narzędzie informatyczne, stworzone przez Organizatora, pobierane i instalowane na urządzeniach mobilnych z odpowiednim systemem obsługującym Aplikację, w tym Android, służące do korzystania z Serwisu;
2. **Dane Niedozwolone** – treści zakazane przez obowiązujące przepisy prawa polskiego i międzynarodowego, w szczególności treści pornograficzne, treści związane z propagowaniem przemocy i nienawiści, treści drastyczne, a także treści powszechnie uznawane za obraźliwe, naganne moralnie, społecznie niewłaściwe, obrażające uczucia religijne, naruszające prawa autorskie lub prawa innych osób, których udostępnianie w ramach Serwisu jest niedozwolone;
3. **Dzień rozpoczęcia realizacji Zadania** – dzień, w którym przypada pierwsza godzina, w której zgodnie z umową zlecenia ma być wykonywane Zadanie (niezależnie od tego, czy do wykonywania Zadania doszło);
4. **Dzień zakończenia realizacji Zadania** – dzień, w którym przypada ostatnia godzina, w której zgodnie z umową zlecenia ma być wykonywane Zadanie (niezależnie od tego, czy do wykonywania Zadania doszło);
5. **Infolinia** – numer telefonu Organizatora, dostępny w godzinach od 8:00 do 17:00 w dni powszednie, wskazany na stronie www.tikrow.com, przeznaczony do kontaktów z Klientem i Przedstawicielami Klienta;
6. **Klient** – podmiot, na rzecz którego Zadanie ma być realizowane, będący pracodawcą użytkownikiem Partnera w rozumieniu ustawy ZPT, który zawarł z Organizatorem Umowę o Współpracy;
7. **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1061 ze zm.);
8. **Konto** – dostępne dla Przedstawicieli Klienta po zalogowaniu (podaniu Loginu i hasła) miejsce w Serwisie, za pośrednictwem którego Przedstawiciele Klienta wykonują działania i operacje związane z funkcjonowaniem w Serwisie (np. składanie Zleceń, ocenianie Partnerów);
9. **Koordynatorzy** – osoby wyznaczone przez Strony w Umowie o Współpracy do komunikacji w sprawach związanych ze współpracą Stron;
10. **Login** – unikalny i niepowtarzalny identyfikator Przedstawiciela Klienta w Serwisie przyznany Przedstawicielowi Klienta przez Organizatora;
11. **Lokalizacja** - miejsce wykonywania Zadań przez Partnera wskazywane w Zleceniu, identyfikowane co najmniej dokładnym adresem realizacji Zadania;
12. **Młodociany** - Partner, który ukończył 16 lat, a nie przekroczył 18 lat;
13. **Nowa Lokalizacja** – Lokalizacja, w której nie były nigdy dotąd tj. przed złożeniem Zlecenia realizowane Zadania, lub w której ostatnie Zadanie zrealizowane zostało przed ponad 180 (stu osiemdziesięcioma) dniami;



14. **Ocena** – zapisywana na Koncie Partnera jednostka liczbowa z przedziału 1 - 5, którą otrzymuje Partner od Klienta za wykonanie Zadania, przy czym ocena 1 jest oceną najniższą i świadczy o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu Zadania, a ocena 5 jest oceną najwyższą, świadczącą o idealnej realizacji Zadania i najwyższej jakości świadczonych przez Partnera usług;
15. **Oferta** – kierowana przez Organizatora do Partnerów, za pośrednictwem Serwisu, propozycja wykonania Zadania na rzecz Klienta na sprecyzowanych w Ofercie warunkach;
16. **Organizator** – spółka Tikrow sp. z o.o. z siedzibą w Pruszkowie przy ul. Józefa Ignacego Kraszewskiego nr 32, lok. 4, 05-803 Pruszków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000699505, NIP: 5223102929, REGON 368527417 o kapitale zakładowym w wysokości 50000 zł wpłaconym w całości, będąca agencją pracy tymczasowej działającą na podstawie wpisu do rejestru podmiotów prowadzących agencje zatrudnienia pod numerem 17700 na podstawie art. 18 i nast. ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 214 ze zm.);
17. **Partner** – osoba fizyczna, w tym będąca Młodocianym, korzystająca z Serwisu w celu realizacji Zadań w ramach swojej aktywności gospodarczej lub zawodowej;
18. **Pliki Cookie („ciasteczka”)** – pliki tekstowe zapisywane przez przeglądarkę internetową na dysku komputera lub na urządzeniu mobilnym użytkownika w celu przechowywania informacji służących do identyfikowania użytkownika bądź zapamiętywania historii działań podejmowanych przez niego w Serwisie;
19. **Przedstawiciel Klienta** – reprezentant Klienta upoważniony do składania Zleceń i zawierania Umów Realizacyjnych w imieniu i na rzecz Klienta;
20. **Regulamin** – niniejszy dokument, będący regulaminem w rozumieniu Ustawy o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną i określający zasady świadczenia Usług Elektronicznych przez Organizatora na rzecz Klienta, w tym szczegółowe zasady funkcjonowania Serwisu, a także określający szczegółowe zasady wykonywania Zadań na rzecz Klienta;
21. **Rodzaj Zadania** – ustalony w dołączonej do Umowy o Współpracy „Liście rodzajów Zadań” przedmiot czynności realizowanych przez Partnera oznaczony określoną nazwą i opisujący zakres obowiązków i odpowiedzialności Partnera przy realizacji Zadania na danym stanowisku lub dla danej funkcji;
22. **Serwis** – system informatyczny opracowany przez Organizatora składający się z serwisu internetowego zamieszczonego w domenie tikrow.com oraz Aplikacji, udostępniony drogą elektroniczną przez Organizatora, umożliwiający Klientom korzystanie z Usług Elektronicznych i oferujący opisane w Regulaminie oraz w Umowie o Współpracy funkcjonalności;
23. **Termin Zadania** – oznaczona w Ofercie i Umowie Realizacyjnej godzina i data, w której Partner powinien stawić się w miejscu wykonywania Zadania i rozpocząć jego realizację,
24. **Tryb Zlecenia** – tryb realizacji i charakter Zlecenia wynikający z oznaczenia go przez Przedstawiciela Klienta jako Zlecenia Zwykłego lub Zlecenia Ekspresowego;
25. **Umowa o Współpracy** – umowa o charakterze ramowym zawierana między Organizatorem a Klientem, określająca warunki świadczenia przez Organizatora na rzecz Klienta Usług Elektronicznych przy wykorzystaniu Serwisu oraz usług agencji pracy tymczasowej na podstawie Umów Realizacyjnych, w celu wykonywania przez Partnerów Zadań na rzecz Klienta;
26. **Umowa Realizacyjna** – zawarta pomiędzy Organizatorem a Klientem, za pośrednictwem Serwisu, umowa o świadczenie przez Partnera, który dokonał przyjęcia Oferty, na rzecz Klienta pracy tymczasowej w postaci Zadania;
27. **Usługi Elektroniczne** – usługi elektroniczne w rozumieniu Ustawy o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną, świadczone na rzecz Klientów przez Organizatora z wykorzystaniem Serwisu, polegające

w szczególności na utrzymywaniu Kont Przedstawicieli Klientów w Serwisie, umożliwieniu składania Zleceń przez Przedstawicieli Klientów oraz prezentacji Ofert Partnerom, zawieraniu Umów Realizacyjnych oraz dokonywaniu ocen Partnerów;

28. **Ustawa o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1513 ze zm.);
29. **Ustawa OgrH** - ustawa z dnia 10 stycznia 2018 r. o ograniczeniu handlu w niedziele i święta oraz w niektóre inne dni (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 301 ze zm.);
30. **Ustawa ZPT** - ustawa z dnia 9 lipca 2003 r. o zatrudnianiu pracowników tymczasowych (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 236 ze zm.);
31. **Wymagania Kwalifikacyjne** - wymagane dla realizacji Zadania kompetencje, uprawnienia, doświadczenie lub inne wymagania, których spełnienie konieczne jest dla podjęcia Zadania, uzgodnione przez Strony;
32. **Wyłączenie Ofert Klienta** - dezaktywowanie możliwości przyjmowania przez Partnera w Serwisie Ofert danego Klienta, przy czym dezaktywowanie takie może dotyczyć wszystkich Ofert danego Klienta lub jego Ofert w określonej Lokalizacji (określonych Lokalizacjach);
33. **Wynagrodzenie Organizatora** - ustalone w Umowie Realizacyjnej wynagrodzenie, które otrzymuje Organizator za wykonanie Zadania, obliczone na podstawie iloczynu wynikającej z Umowy o Współpracy stawki godzinowej (właściwej dla danego Rodzaju Zadania i Trybu Zlecenia) oraz określonego w Zleceniu czasu realizacji Zadania;
34. **Zadanie** - usługa stanowiąca rodzaj pracy tymczasowej, o której mowa w art. 2 pkt 3 Ustawy ZPT, świadczonej przez Partnera na rzecz Klienta, jako pracodawcy użytkownika, na podstawie cywilnoprawnej umowy pomiędzy Partnerem a Organizatorem, charakteryzująca się doraźnym, jednorazowym i nieprzerwanym charakterem wykonywanych czynności oraz nie dłuższym niż 12 godzin czasem realizacji;
35. **Zlecenie** - zamówienie na realizację Zadania składane w imieniu Klienta za pośrednictwem Serwisu przez Przedstawiciela Klienta w celu pozyskania przez Organizatora Partnera dla realizacji Zadania, stanowiące skierowaną do Organizatora ofertę zawarcia Umowy Realizacyjnej, o której mowa w art. 66 § 1 Kodeksu Cywilnego;
36. **Zlecenie Ekspresowe** - Zlecenie o wysokim prioryecie, wynikającym w szczególności z potrzeby szybkiego przyjęcia Oferty i bliskiego Terminu Zadania, realizowane na podstawie dokonywanego przez Przedstawiciela Klienta wyboru Trybu Zlecenia zgodnie z podwyższoną stawką godzinową ustaloną w Umowie o Współpracy;
37. **Zlecenie Zwykłe** - Zlecenie realizowane w normalnym trybie tj. nie będące Zleceniem Ekspresowym.

II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin został sporządzony na podstawie przepisów prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i precyzuje wynikające z Umowy o Współpracy prawa i obowiązki Organizatora oraz Klientów w zakresie świadczenia przez Organizatora na rzecz Klientów Usług Elektronicznych, określa szczegółowe zasady funkcjonowania Serwisu, a także określa szczegółowe zasady wykonywania Zadań na rzecz Klienta.
2. W stosunkach wynikających z niniejszego Regulaminu nie znajdują zastosowania art. 66¹ § 1, 2 i 3 Kodeksu Cywilnego.
3. Organizator świadczy na rzecz Klienta usługi drogą elektroniczną (Usługi Elektroniczne) w rozumieniu Ustawy o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną, polegające w szczególności na:

- 3.1. utrzymywaniu w Serwisie Kont Przedstawicieli Klienta umożliwiającym Klientom korzystanie z Serwisu;
- 3.2. umożliwieniu Przedstawicielom Klienta składania za pośrednictwem Serwisu Zleceń będących podstawą automatycznego wygenerowania Ofert skierowanych do Partnerów;
- 3.3. umożliwieniu zawarcia pomiędzy Organizatorem a Klientem Umowy Realizacyjnej;
- 3.4. umożliwieniu Klientom dokonywania ocen Partnerów za pośrednictwem Serwisu.
4. Warunkiem rozpoczęcia korzystania przez Klienta z Usług Elektronicznych świadczonych przez Organizatora jest zawarcie pomiędzy Stronami Umowy o Współpracy, będącej jednocześnie umową o świadczenie usług drogą elektroniczną, zapoznanie się przez Klienta z treścią Regulaminu oraz akceptacja jego treści, a także założenie przez Organizatora Kont dla Przedstawicieli Klienta. Dodatkowe warunki składania Zleceń w Serwisie może określać Umowa.
5. Korzystanie przez Klienta z Serwisu jest całkowicie dobrowolne. Klient może zrezygnować z dalszego korzystania z Serwisu na zasadach określonych w Umowie o Współpracy. Rozwiązanie Umowy o Współpracy zawartej pomiędzy Organizatorem a Klientem jest równoznaczne z zaprzestaniem korzystania przez Klienta z Serwisu i likwidacją Kont Przedstawicieli Klienta.
6. Usługi Elektroniczne określone niniejszym Regulaminem świadczone są przez Organizatora nieodpłatnie. Wynagrodzenie Organizatora za przyjęcie Oferty i wykonanie Zadania, określone w Umowie Realizacyjnej, ustalone jest na zasadach wynikających z niniejszego Regulaminu oraz Umowy o Współpracy. W związku z koniecznością zainicjowania połączenia internetowego w celu korzystania przez Klienta z Serwisu, operator zapewniający Klientowi połączenie internetowe może naliczyć opłatę za transmisję danych zgodną z cennikiem tego operatora. Organizator nie ponosi kosztów dostępu przez Klienta do Internetu, związanych z korzystaniem przez Klienta z Serwisu.
7. Organizator nie przenosi na Klienta jakichkolwiek przysługujących Organizatorowi praw własności intelektualnej lub jakichkolwiek innych praw związanych z tymi prawami, które to prawa wykorzystywane są w trakcie wykonywania Umowy o Współpracy oraz nie przenosi na Klienta jakichkolwiek praw do metodologii, narzędzi analitycznych bądź informatycznych, w szczególności do Serwisu, a także know how i innych danych gospodarczych, które mogą być używane lub opracowane przez Organizatora w trakcie wykonywania Umowy.
8. Na warunkach i zasadach wskazanych w Umowie o Współpracy oraz niniejszym Regulaminie, Organizator udziela Klientowi na obszarze Polski niewyłącznej, nieodpłatnej zgody na korzystanie z Serwisu na własny użytek Klienta w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy o Współpracy. Klient może używać Serwisu tylko dla własnych wewnętrznych czynności biznesowych oraz nie może udostępniać go, a w szczególności kodów dostępowych do Serwisu, bez zgody Organizatora jakimkolwiek osobom trzecim.
9. Organizator zastrzega sobie prawo do rozwoju Serwisu oraz oferowania zmian w zakresie świadczonych Usług Elektronicznych.
10. Zakazane jest korzystanie przez Klienta z Usług Elektronicznych w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami.
11. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta danych nieprawdziwych, niepełnych lub Danych Niedozwolonych.

III. Warunki techniczne korzystania przez Klienta z Usług Elektronicznych

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu umożliwiającego pełne wykorzystanie udostępnianych za ich pomocą funkcji, Klient powinien dysponować:

- 1.1. urządzeniem zapewniającym dostęp do sieci Internet;
 - 1.2. przeglądarką w wersjach minimalnych: Chrome 134, Edge 134 albo Firefox 133 lub nowszymi, a dla aplikacji Android w wersji co najmniej 12, iOS co najmniej 14
 - 1.3. zainstalowaną Aplikacją Tikrow.
2. Korzystanie ze wszystkich aplikacji Serwisu może być uzależnione od uruchomienia skryptów Java Script lub wyrażenia zgody na wykorzystywanie plików cookies na zasadach określonych w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 34 ze zm.) oraz wyłączenia blokady „wyskakujących okien” i adblocków, tj. programów blokujących pojawianie się reklam.
 3. Organizator dołoży wszelkich starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Serwisu i świadczenie Usług Elektronicznych w trakcie obowiązywania Umowy o Współpracy.
 4. Konieczne oraz okresowe przerwy techniczne, w czasie których w Serwisie wprowadzane będą wymagane zmiany, bądź też mające na celu modernizację lub konserwację Serwisu, będą w miarę możliwości przeprowadzane w porze nocnej, przy zagwarantowaniu jak najmniejszej uciążliwości dla Klientów.
 5. Wstrzymanie świadczenia Usług Elektronicznych z powodu wystąpienia okresowej przerwy technicznej, w szczególności, ale nie jedynie zaistniałej z przyczyn, o których mowa powyżej nie będą traktowane jako niewykonywanie lub niewłaściwe wykonywanie Umowy o Współpracy przez Organizatora.
 6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z nieprawidłowego funkcjonowania lub przerw w funkcjonowaniu Serwisu lub innych zakłóceń zaobserwowanych w procesie świadczenia Usługi, chyba że nieprawidłowe funkcjonowanie, przerwy lub zakłócenia wynikają z okoliczności będących następstwem umyślnych działań Organizatora. Organizator dołoży wszelkich starań w celu zminimalizowania dla Klientów uciążliwości będących następstwem okresowych przerw technicznych.

IV. Konto Przedstawicieli Klienta

1. Po zawarciu przez Strony Umowy o Współpracy Organizator zakłada w Serwisie indywidualne Konta dla Przedstawicieli Klienta, umożliwiające Klientowi korzystanie z Serwisu. Każdemu Przedstawicielowi Klienta przysługuje indywidualny identyfikator (Login) oraz hasło, będące indywidualnymi cechami Konta Klienta.
2. Po zalogowaniu na Konto, Przedstawiciel Klienta może zmieniać dotychczasowe hasło. W przypadku utraty hasła lub potrzeby jego zmiany Przedstawiciel Klienta powinien skontaktować się z przydzielonym opiekunem - koordynatorem ze strony Organizatora, ewentualnie wysłać wiadomość na adres kontakt@tikrow.com lub zadzwonić na Infolinię na numer 22 250 98 30.
3. Przedstawiciel Klienta zobowiązany jest do zachowania Loginu i hasła w tajemnicy. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki ich ujawnienia osobom nieuprawnionym. W przypadku utraty Loginu lub hasła przez Przedstawiciela Klienta lub ich ujawnienia osobom nieuprawnionym, Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za powstałe z tego tytułu skutki.
4. Klient uprawniony jest do korzystania z Kont w liczbie uzgodnionej z Organizatorem. Liczba Kont w Serwisie dostosowana jest do zapotrzebowania Klienta.
5. Na Koncie Przedstawiciela Klienta zapisane są dane identyfikacyjne i kontaktowe Przedstawiciela Klienta niezbędne do składania Zleceń.
6. Klient zobowiązany jest poinformować Organizatora o każdej zmianie jego danych oraz danych Przedstawiciela Klienta udostępnionych Organizatorowi podczas trwania Umowy o Współpracy, ewentualnie o zmianie Przedstawiciela Klienta i potrzebie nadania nowych uprawnień, o których mowa w pkt IV.1. Regulaminu.

7. Konto Klienta umożliwia Przedstawicielowi Klienta korzystanie z funkcjonalności Serwisu, dostęp do złożonych przez Przedstawiciela Klienta za pośrednictwem Serwisu Zleceń, a także umożliwia pobranie zawartych za pośrednictwem danego Przedstawiciela Klienta Umów Realizacyjnych.

V. System Ocen Partnera

1. Po wykonaniu każdego Zadania Przedstawiciel Klienta przekazywać będzie Organizatorowi za pośrednictwem Serwisu, w ciągu 15 minut po zakończeniu realizacji Zadania przez Partnera, swoją ocenę poziomu realizacji Zadania poprzez przypisanie mu odpowiedniej Oceny.
2. W przypadku wystawienia Partnerowi Oceny 1, Organizator podejmie, przy współudziale Partnera oraz Klienta, czynności wyjaśniające okoliczności przyznania takiej oceny. W razie uzyskania zgody przedstawiciela Klienta na wycofanie Oceny 1 Organizator uprawniony jest do usunięcia w imieniu Klienta Oceny wystawionej Partnerowi za takie Zadanie. Usunięcie Oceny w tym trybie nie wymaga ponownego wystawienia Oceny za Zadanie, którego dotyczyły czynności wyjaśniające, i skutkuje automatycznym przyznaniem Partnerowi Oceny najwyższej. Zgoda przedstawiciela Klienta na usunięcie Oceny 1 po przeprowadzeniu ww. czynności wyjaśniających oznacza potwierdzenie wykonania Zadania (oznaczenie go w systemie jako zakończonego). Punkt V.5 zdanie 4 poniżej stosuje się odpowiednio.
3. Przyznanie przez Przedstawiciela Klienta Partnerowi Oceny 1 oraz przekazanie Organizatorowi uzasadnienia takiej Oceny zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty wynagrodzenia Organizatorowi.
4. Organizator uprawniony jest do zweryfikowania poprawności Oceny Partnera. Klient zobowiązany jest do rzetelnej Oceny pracy Partnera.
5. Wystawienie Oceny jest obowiązkiem Klienta. W przypadku niedokonania Oceny, o której mowa w ust. 1 powyżej, do godziny 11 dnia następującego po Dniu zakończenia realizacji Zadania, Organizator wysłał Przedstawicielowi Klienta poprzez wiadomość email przypomnienie o konieczności przekazania Oceny niezwłocznie, jednak nie później niż do godziny 14 dnia następującego po dniu zakończenia realizacji Zadania. Nieprzekazanie Oceny przez Przedstawiciela Klienta w tym terminie skutkować będzie uznaniem Zadania za wykonane (oznaczeniem go w systemie jako zakończonego) i automatycznym przyznaniem Partnerowi Oceny najwyższej. W takiej sytuacji Klientowi reklamacja nie przysługuje i nie może on kwestionować konieczności zapłaty Organizatorowi wynagrodzenia za zrealizowane przez Partnera Zadanie.
6. W przypadku:
 - 6.1. przyznania danemu Partnerowi przez Klienta Oceny 1, lub
 - 6.2. niewykonania przez danego Partnera Zadania mimo jego przyjęcia w Serwisie lub
 - 6.3. niskiej jakości usług danego Partnera dla Klienta, potwierdzonej niskimi Ocenami uzyskiwanymi za Zadania realizowane dla Klienta,Organizator uprawniony jest do podjęcia, na wniosek Klienta lub z inicjatywy własnej, decyzji o Wyłączeniu Ofert Klienta. Podjęcie takiej decyzji przez Organizatora skutkuje anulowaniem wszystkich przyjętych przez danego Partnera (a dotąd niewykonanych) Zadań u Klienta lub w określonej Lokalizacji (w zależności od zakresu dezaktywowania), bez prawa Partnera do wynagrodzenia, o którym mowa w pkt VII.2 Regulaminu.

VI. Składanie Zleceń i zawieranie Umów Realizacyjnych

1. Złożenie przez Przedstawiciela Klienta Zlecenia następuje poprzez wypełnienie i zatwierdzenie przez niego w Serwisie formularza Zlecenia obejmującego:

- 1.1. Rodzaj Zadania, które ma być powierzone Partnerowi;
 - 1.2. Termin Zadania;
 - 1.3. czas realizacji Zadania – obejmujący maksymalnie 12 godzin pracy tymczasowej;
 - 1.4. Lokalizację danego Zadania
 - 1.5. Tryb Zlecenia.
2. Termin Zadania może być wyznaczony przez Przedstawiciela Klienta dowolnie za wyjątkiem przypadków, gdy dotyczy on Nowej Lokalizacji. W przypadku Nowej Lokalizacji Serwis umożliwia wyznaczenie Terminu Zadania na datę nie wcześniejszą niż przypadającą na 10 dni po złożeniu pierwszego Zlecenia dla danej Nowej Lokalizacji (tzw. Bufor Startowy). Ograniczenie to nie dotyczy Zleceń Ekspresowych, które mogą być złożone dla każdej Lokalizacji na dowolny termin.
 3. Złożenie Zlecenia, następuje po uprzednim wypełnieniu wszystkich wymaganych pól Zlecenia w Serwisie i zatwierdzeniu Zlecenia przez Przedstawiciela Klienta.
 4. Klient nie jest zobowiązany do ciągłego publikowania Zleceń. Klient może składać Zlecenia z uwzględnieniem własnego zapotrzebowania. Klient powinien powstrzymać się od składania Zlecenia w przypadku, w którym mogłoby to spowodować naruszenie przez niego przepisów prawa, praw lub dóbr osób trzecich, zobowiązań umownych Klienta lub zasad współżycia społecznego. Ze względu na krótkoterminowy, doraźny i cywilnoprawny charakter Zadań, ich przedmiotem nie mogą być czynności wymagające długotrwałego szkolenia praktycznego lub teoretycznego z zakresu świadczonych usług oraz z zakresu bezpieczeństwa i higieny ich wykonywania, a także wymagające ścisłego podporządkowania i pozbawione cech samodzielności.
 5. W przypadkach szczególnych, Organizator może ustalić z Klientem możliwość kierowania za pośrednictwem Serwisu Zleceń na Zadania wymagającego dodatkowego przeszkolenia, pod warunkiem zorganizowania dodatkowych szkoleń dla Partnerów posiadających kompetencje i kwalifikacje do realizacji takich Zadań i chętnych do ich podjęcia. Zasady organizacji takich szkoleń uzgadniane są odrębnie między Organizatorem a Klientem, bądź wynikają z oferowanych Klientom dodatkowych Usług, o których mowa w pkt XIII.3 Regulaminu.
 6. Niedozwolone jest kierowanie Zleceń, których przedmiotem byłyby Zadania spełniające warunki określone w art. 8 Ustawy ZPT.
 7. Zlecenie stanowi podstawę do automatycznego wygenerowania przez Serwis Oferty. Oferta formułowana jest na podstawie danych zawartych w Zleceniu oraz w treści „Listy rodzajów Zadań”, dołączonej do Umowy o Współpracy określającej zakres obowiązków wykonywanych w ramach danego Zadania, opis warunków jego wykonywania, a także Wymagania Kwalifikacyjne.
 8. Organizator uprawniony jest do samodzielnego ustalenia wysokości wynagrodzenia Partnera za realizację Zadania.
 9. Klientowi przysługuje prawo wycofania Zlecenia do chwili przyjęcia Oferty przez Partnera. Po przyjęciu Oferty przez Partnera Klient może wycofać Zlecenie z obowiązkiem zapłaty Wynagrodzenia Organizatora zgodnie z pkt VII.2 Regulaminu. Wycofanie Zlecenia jest równoznaczne z wypowiedzeniem przez Klienta Umowy Realizacyjnej ze skutkiem natychmiastowym oraz skutkuje jednoczesnym anulowaniem przez Organizatora Zadania przyjętego przez Partnera.
 10. Organizator wycofa Ofertę z Serwisu w przypadku niedokonania przyjęcia Oferty przez jakiegokolwiek Partnera do momentu nadejścia Terminu Zadania.
 11. Przyjęcie Oferty przez Partnera skutkuje wysłaniem na adres email Przedstawiciela Klienta, który złożył Zlecenie, zawiadomienia o przyjęciu Oferty wskazującego Partnera wyznaczonego do realizacji Zadania. Przedstawiciel Klienta informowany jest o przyjęciu Oferty również w Serwisie. Wysłanie do Klienta ww. zawiadomienia jest równoznaczne z oświadczeniem Organizatora o przyjęciu Zlecenia i

skutkuje zawarciem Umowy Realizacyjnej, z tym zastrzeżeniem, że Umowa Realizacyjna zawierana jest każdorazowo pod warunkiem zawieszającym przystąpienia Partnera do wykonywania Zadania. Dokument zawierający treść postanowień Umowy Realizacyjnej (Potwierdzenie warunków Umowy Realizacyjnej) wysyłany jest do Koordynatora Klienta i nie wymaga podpisów Stron.

12. Zawarcie Umowy Realizacyjnej jest równoznaczne z dokonaniem pomiędzy Organizatorem i Klientem uzgodnienia, o którym mowa w art. 9 ust. 1 pkt 3 - 5 Ustawy ZPT.
13. Warunki Umowy Realizacyjnej generowanej przez Serwis określone są na podstawie:
 - 1.1. złożonego przez Klienta Zlecenia – w zakresie określonym w pkt VI.1 ppkt 1.1.-1.4.;
 - 1.2. oświadczenia Partnera o przyjęciu Oferty w zakresie identyfikującym Partnera realizującego Zadanie;
 - 1.3. „Listy rodzajów Zadań” dołączonej do Umowy o Współpracy – w zakresie wyznaczającym Wynagrodzenie Organizatora, zakres wykonywanych obowiązków oraz warunki wykonywania Zadania, a także Wymagania Kwalifikacyjne.
14. W przypadku, gdyby Klient dostrzegł nieprawidłowości lub inne błędy w treści Oferty lub Umowy Realizacyjnej obowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Organizatora.
15. Klient wyraża zgodę na to, że wybór Partnera realizującego Zadanie dokonywany jest na zasadzie pierwszeństwa akceptacji Oferty oraz na to, że Zadania na jego rzecz mogą realizować różni Partnerzy, na których wybór nie ma on wpływu. Organizator może umożliwić Klientowi za zgodą Partnera kierowanie poprzez Serwis bezpośrednich zaproszeń do danego Partnera dotyczących realizacji Zadania będącego przedmiotem Zlecenia Klienta. Decyzję o przyjęciu takiego Zadania podejmuje samodzielnie Partner.
16. Organizator nadaje każdej Umowie Realizacyjnej indywidualny numer identyfikujący.
17. Klient może za pośrednictwem Serwisu zaproponować Partnerowi zmianę warunków realizacji Zadania w zakresie czasu jego trwania oraz godziny rozpoczęcia lub zakończenia Zadania, a Partner może taką propozycję przyjąć. Po dokonaniu przez Partnera w Serwisie akceptacji zmiany warunków Zadania, Organizator przesyła do Klienta informację o anulowaniu pierwotnego Zadania oraz zawiadomienie, o przyjęciu zmienionej Oferty, a także udostępnia nową Umowę Realizacyjną obejmującą nowe warunki realizacji Zadania.
18. Organizator zapewnia, że Młodociani realizują Zadania na podstawie zgód udzielonych przez przedstawicieli ustawowych Młodocianych.
19. Dla celów informowania o podmiotach, na rzecz których Partnerzy mogą wykonywać Zadania, w okresie obowiązywania Umowy o Współpracy, Organizator uprawniony jest do ujawniania na swojej stronie www oraz w Serwisie faktu współpracy z Klientem i wykorzystywania do tych celów jego firmy oraz logo, bądź nazwy jego przedsiębiorstwa.
20. Z zastrzeżeniem pkt VI.17 powyżej, Klient nie może zmieniać zakresu Zadań, modyfikować ustalonych godzin i miejsca wykonywania Zadań, kierować Partnera do odbycia podróży służbowej, bądź delegować Partnera.
21. Anulowanie Zadania z przyczyn leżących po stronie Partnera nastąpić może wyłącznie w przypadkach przewidzianych w Regulaminie Partnera (np. w przypadku zablokowania lub zawieszenia Konta Partnera, Wyłączenia Ofert Klienta, bądź poinformowania Organizatora o rezygnacji z przyjętego Zadania) i skutkuje (obok konsekwencji dla Partnera opisanych w Regulaminie Partnera) wygaśnięciem Umowy Realizacyjnej ze skutkiem natychmiastowym oraz ponownym wygenerowaniem Oferty w Serwisie. Wypowiedzenie Umowy Zlecenia w trym trybie nie rodzi obowiązku zapłaty przez Klienta wynagrodzenia, o którym mowa w pkt VI.9 Regulaminu, ani konieczności zapłaty jakiegokolwiek odszkodowania przez Organizatora.

VIa. Zadania w dni objęte zakazem handlu z Ustawy OgrH

1. W przypadku składania przez Klienta Zleceń obejmujących Zadania, których termin przypada w dni objęte zakazem handlu i wykonywania czynności związanych z handlem, a także zakazem powierzania pracownikowi lub zatrudnionemu wykonywania pracy w handlu oraz wykonywania czynności związanych z handlem zgodnie z postanowieniami Ustawy OgrH, Klient gwarantuje, że Zlecenia te dotyczą jedynie Zadań realizowanych w placówkach objętych wyłączeniem ustawowym spod obowiązywania wskazanych zakazów na podstawie art. 6 ust. 1 Ustawy OgrH i nie naruszają postanowień tej ustawy. Klient zapewnia, że oświadczenie powyższe opiera na szczegółowej analizie przepisów Ustawy OgrH oraz zakresu swojej działalności, w ramach której kierować będzie do Organizatora Zlecenia, o których mowa w ust. 4 powyżej.
2. W przypadku wystąpienia wątpliwości co do prawidłowości oświadczeń zawartych w pkt. VIa.1. powyżej, w szczególności w przypadku skierowania do Organizatora zgłoszenia naruszenia zakazów przewidzianych w Ustawie OgrH lub wszczęcia w tej sprawie postępowania przez właściwe organy państwa, Klient zobowiązuje się współpracować z Organizatorem w zakresie wszystkich działań zmierzających do wyjaśnienia sprawy lub zakończenia takiego postępowania, a w tym do przekazania Organizatorowi wszelkich niezbędnych informacji, posiadanych analiz, opinii i ekspertyz prawnych stanowiących podstawę złożenia oświadczeń z pkt VIa.1. powyżej lub sporządzonych później a dotyczących zatrudniania przez Klienta pracowników lub pracowników tymczasowych w dni, o których mowa w niniejszym rozdziale.
3. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Organizatora o każdym przypadku skierowania do niego zgłoszenia naruszenia zakazów przewidzianych w Ustawie OgrH, powzięcia wiedzy o takim zgłoszeniu kierowanym do innych podmiotów lub organów państwa, a także o wszczęciu w tej sprawie postępowania przez właściwe organy państwa.
4. W przypadkach określonych powyżej, Klient zobowiązany jest do podjęcia wszelkich możliwych działań mających na celu wykazanie braku naruszenia przepisów Ustawy OrgU lub ograniczenie lub usunięcie skutków takiego naruszenia oraz do pełnej współpracy z Organizatorem w tym względzie. Organizator uprawniony jest do zablokowania możliwości kierowania przez Klienta Zleceń, o których mowa w ust. 4 powyżej.
5. Z uwagi na konieczność oparcia się przez Organizatora na stanowisku Klienta dotyczącym dopuszczalności realizacji Zadań, o których mowa w niniejszym pkt VIa Regulaminu, Klient zwalnia Organizatora oraz jego personel, tj. pracowników i członków organów Organizatora, od wszelkich obciążających ich płatności, wydatków i odpowiedzialności, w tym będących skutkiem ewentualnie nałożonych kar, o których mowa w art. 10 i art. 12-15 Ustawy OgrH, które wynikałyby ze złożenia przez Klienta w Serwisie Zlecenia i wykonania na jego podstawie Zadania w dniu podlegającemu regulacji Ustawy OgrH.

VII. Wynagrodzenie Organizatora za wykonanie Umów Realizacyjnych

1. Z zastrzeżeniem postanowień pkt VII.2-VII.4, za każde przyjęte i wykonane Zadanie Organizatorowi przysługuje Wynagrodzenie Organizatora. Wynagrodzenie Organizatora stanowi całość obciążających Klienta należności za wykonywanie Zadania przez Partnera, a Organizator pokrywa z niego wynagrodzenie Partnera, a także wszelkie należności publicznoprawne związane z realizacją Zadań.
2. Z zastrzeżeniem zdania drugiego poniżej, anulowanie Zlecenia po przyjęciu Oferty przez Partnera powoduje obowiązek zapłaty przez Klienta 50% Wynagrodzenia Organizatora. Anulowanie Zlecenia na godzinę przed Terminem Zadania lub później powoduje obowiązek zapłaty przez Klienta całości Wynagrodzenia Organizatora.

3. Klient nie jest uprawniony do jednostronnego skrócenia czasu realizacji Zadania, za zgodą Partnera może być jednak dokonana zmiana warunków realizacji Zadania, o której mowa w pkt VI.17 Regulaminu.
4. W przypadku wystawienia Partnerowi przez Klienta Oceny 1, Zadanie uznane zostanie za niewykonane lub wykonane nienależycie, a Klient zwolniony będzie z obowiązku zapłaty Wynagrodzenia Organizatora.
5. Do wynagrodzenia ujętego w fakturach doliczana będzie każdorazowo kwota należnego podatku od towarów i usług.
6. Klient upoważnia Organizatora do wystawienia faktur VAT bez podpisu wystawcy.

VIII. Zasady realizacji Zadań

1. Klient zobowiązuje się nadzorować za pośrednictwem Przedstawicieli Klienta wykonywanie Zadań przez Partnera i wydawać mu konieczne wskazówki.
2. Klient zapewnia Partnerom bezpieczne i higieniczne warunki realizacji Zadań, a w przypadkach, gdy dla ich realizacji konieczna jest wiedza z zakresu technologii lub bezpieczeństwa i higieny, w szczególności z zakresu obsługi urządzeń specjalistycznych, przeprowadza niezbędne szkolenia i instruktarz w powyższym zakresie. Do Zadań wymagających dodatkowego przeszkolenia zastosowanie ma pkt VI.5 Regulaminu.
3. W przypadku skierowania do realizacji zadania Młodocianego, Organizator informuje o tym Klienta. Młodociany realizować może wyłącznie prace lekkie, ustalone w prowadzonym przez Organizatora wykazie, zatwierdzonym przez właściwego inspektora pracy. Klient nie może w trakcie realizacji Zadań powierzać Młodocianemu prac nie wymienionych w wykazie. Klient zapewnia Młodocianym opiekę i pomoc niezbędną dla ich przystosowania się do właściwego wykonywania Zadania.
4. W razie potrzeby wynikającej z charakteru Zadań, Klient informuje Partnera o ryzykach związanych z ich wykonywaniem, zapewni Partnerowi odzież i obuwie robocze oraz środki ochrony indywidualnej, a także napoje i posiłki profilaktyczne. Klienta obciąża w szczególności obowiązek zapewnienia wszelkich środków ochrony indywidualnej oraz wdrożenia zabezpieczeń i procedur związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19 i innych chorób zakaźnych oraz podwyższonym ryzykiem zarażenia wirusem SARS-CoV-2.
5. Partner w okresie wykonywania Zadań na rzecz Klienta ma prawo do korzystania z urządzeń socjalnych Klienta na zasadach przewidzianych dla pracowników zatrudnionych przez Klienta.
6. Klient wyraża zgodę, na wykonywanie przez Organizatora prawa kontroli miejsca realizacji Zadań.
7. Przedstawiciel Klienta każdorazowo, bezpośrednio po wykonaniu Zadania, potwierdzać będzie jego wykonanie oraz wystawiać będzie ocenę Partnera zgodnie z postanowieniami pkt V niniejszego Regulaminu.
8. W sytuacjach, gdy jest to niezbędne do zapewnienia ochrony życia i zdrowia pracowników lub innych osób lub ochrony mienia, Klient może wprowadzić kontrolę trzeźwości lub badanie obecności w organizmie innych substancji działających podobnie do alkoholu („Kontrola trzeźwości”), a Partner może zostać jej poddany w miejscu wykonywania Zadania, przed jego rozpoczęciem lub w trakcie jego wykonywania. W wypadku wprowadzenia kontroli trzeźwości opis Zadania uprzedzić musi o możliwości jej przeprowadzenia, a Klient zobowiązany jest przekazać Organizatorowi Regulamin kontroli trzeźwości (lub inny tego rodzaju dokument określający zasady przeprowadzania Kontroli trzeźwości) w celu przekazania go Partnerom wraz z Ofertą realizacji Zadania u Klienta, lub zobowiązany jest do udostępniania tego Regulaminu Partnerowi w miejscu wykonywania Zadania przed przystąpieniem do jego wykonywania, dla umożliwienia Partnerom zapoznania się z jego treścią. Kontrola trzeźwości przeprowadzana będzie przez Klienta zgodnie z art. 22^{1h} w zw. z art. 22^{1c}-22^{1f} ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 277 ze zm.). W przypadku nieuzasadnionej odmowy poddania

się przez Partnera Kontroli trzeźwości lub wykrycia faktu pozostawania w stanie po użyciu alkoholu, stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu substancji odurzających w momencie przystąpienia do Zadania lub w trakcie jego wykonywania, Partner otrzyma Ocenę 1 i nie zostanie dopuszczony do realizacji Zadania lub jego realizacja zostanie przerwana.

9. Klient uprawniony jest w celu ochrony mienia Klienta lub mienia osób trzecich do przeszukania Partnera ("Kontrola Osobista") w trakcie wykonywania Zadania lub w momencie zakończenia jego realizacji, jeśli jest to uzasadnione charakterem realizowanego Zadania a opis Zadania uprzedza o możliwości przeprowadzenia Kontroli Osobistej. Kontrola Osobista przeprowadzana jest na podstawie ustalonego przez Klienta Regulaminu (lub innego tego rodzaju dokumentu określającego zasady przeprowadzania Kontroli Osobistej), który określa warunki i sposób kontroli, jego skutki, a także prawa i obowiązki Klienta oraz osoby poddanej Kontroli Osobistej. Warunkiem przeprowadzenia Kontroli Osobistej Partnera jest (i) przekazanie Organizatorowi Regulaminu Kontroli Osobistej w celu udostępnienia go Partnerowi wraz z Ofertą, lub udostępnienie Regulaminu Kontroli Osobistej do wglądu Partnera w miejscu realizacji Zadania przed rozpoczęciem jego Realizacji, a także (ii) istnienie realnego uzasadnienia kontroli w szczególności podejrzenia kradzieży, (iii) wykonanie Kontroli Osobistej w sposób, który nie narusza godności i dóbr osobistych pracownika.
10. Dane dotyczące wyników Kontroli Trzeźwości oraz Kontroli Osobistej są danymi wrażliwymi i Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich przetwarzanie zgodnie z RODO. Klient przekazuje Organizatorowi dane o wyniku Kontroli wskazującym na kradzież bądź naruszenie zakazu wykonywania zadań po użyciu alkoholu, innych środków odurzających lub w stanie nietrzeźwości, jeśli Partnerowi została wystawiona Ocena 1 lub nie został on dopuszczony z tego względu do wykonywania Zadania, w celu przyznania Partnerowi Statusu Zablockowanego i uniemożliwienia mu realizacji kolejnych Zadań na rzecz Klientów. W przypadku złożenia przez Partnera reklamacji od wystawionej mu negatywnej oceny, ewentualnie w razie zgłoszenia przez Partnera roszczeń lub innych żądań lub wszczęcia przez niego sporu prawnego z Klientem lub Organizatorem lub innego postępowania w tej sprawie lub z nią związanego, Klient przekaze Organizatorowi dodatkowe dane tj, informacje o dacie, godzinie i minucie takiego badania, sposobie jego przeprowadzenia oraz o jego konkretnym wyniku w celu rozpatrzenia reklamacji, obrony praw Organizatora lub w celu przedstawiania tych danych w toku prowadzonego postępowania.
11. Z uwagi na samodzielne opracowanie przez Klienta Regulaminów, o których mowa w pkt VIII.8 i VIII.9 powyżej, a także niezależne od Organizatora przeprowadzanie Kontroli Trzeźwości oraz Kontroli Osobistej, Klient zwalnia Organizatora oraz jego personel, tj. pracowników i członków organów Organizatora, od wszelkich obciążających ich płatności, wydatków i odpowiedzialności, w tym będących skutkiem ewentualnie nałożonych kar, które wynikałyby z przeprowadzenia przez Klienta Kontroli Trzeźwości oraz Kontroli Osobistej Partnera z naruszeniem przepisów prawa lub ww. Regulaminów.
12. Organizator zapewnia formalne rozliczenie realizowanych przez Partnerów na rzecz Klienta Zadań, w szczególności prowadzi dokumentację personalną skierowanych do Klienta Partnerów oraz dokonuje rozliczeń związanych z ubezpieczeniami społecznymi oraz opodatkowaniem Partnerów.
13. W razie wypadku w związku z wykonywaniem Zadania, Klient – poza realizacją obowiązków ustawowych - informuje niezwłocznie Organizatora o tym zdarzeniu oraz dokonuje badania okoliczności i przyczyn tego zdarzenia z udziałem przedstawiciela Organizatora.
14. Zgodnie z art. 14a ZPT, Klient prowadzi ewidencję Partnerów wykonujących Zadania, zawierającą informacje o dacie rozpoczęcia i dacie zakończenia wykonywania Zadania w okresie obejmującym 36 kolejnych miesięcy, o którym mowa w art. 20 Ustawy ZPT, oraz przechowuje tę ewidencję przez okres jej prowadzenia i przypadający bezpośrednio po nim okres 36 miesięcy.
15. W przypadku jeśli ten sam Partner wykonywał będzie na rzecz Klienta Zadania więcej niż 20-krotnie w tej samej jednostce organizacyjnej Klienta (miejscu wykonywania Zadania) w okresie 2 miesięcy kalendarzowych, Organizator zaproponuje Partnerowi i Klientowi nawiązanie bezpośredniego stosunku

prawnego o świadczenie usług lub stosunku pracy, ewentualnie Strony podejmą wspólnie z Partnerem decyzję o skierowaniu go do świadczenia na rzecz Klienta pracy tymczasowej na zasadach odrębnych od tych, o których mowa w Umowie o Współpracy. W przypadku nawiązania bezpośredniego stosunku prawnego pomiędzy Klientem a Partnerem zastosowanie znajdą postanowienia Umowy o Współpracy dotyczące prowizji rekrutacyjnej.

IX. Skutki rozwiązania Umowy o Współpracy

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 i 3 poniżej, rozwiązanie Umowy o Współpracy zawartej pomiędzy Organizatorem a Klientem skutkuje zaprzestaniem korzystania przez Klienta z Serwisu i likwidacją Kont Przedstawicieli Klienta. Likwidacja Kont Przedstawicieli Klienta nie może nastąpić przed upływem okresu wypowiedzenia, a także do czasu wystawienia przez Przedstawiciela Klienta Oceny za realizację z ostatniego z Zadań przyjętych do wykonania w okresie obowiązywania Umowy o Współpracy lub uzyskania tej Oceny zgodnie z pkt V.5 Regulaminu.
2. W okresie wypowiedzenia Umowy o Współpracy Klient może składać Zlecenia na wykonanie Zadań, których termin realizacji przypada jedynie w okresie wypowiedzenia Umowy.
3. Rozwiązanie Umowy o Współpracy nie wpływa na ważność i wykonanie Umów Realizacyjnych zawartych przed dniem rozwiązania Umowy o Współpracy, chyba że Umowa o Współpracy rozwiązana została ze skutkiem natychmiastowym.

X. Reklamacje

1. Koordynator Klienta może złożyć reklamację dotyczącą funkcjonowania Serwisu lub niewłaściwego wykonania Zadania.
2. Reklamacje mogą być składane w formie pisemnej na adres Organizatora wskazany w pkt I.13 Regulaminu lub na adres poczty elektronicznej kontakt@tikrow.com.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 3.1. dane pozwalające na identyfikację Klienta;
 - 3.2. w przypadku, gdy reklamacja dotyczy wykonywania Umowy Realizacyjnej - dane pozwalające na identyfikację Partnera oraz Umowy Realizacyjnej i wykonywanego na jej podstawie Zadania;
 - 3.3. opis przedmiotu reklamacji, tj. powód reklamacji i zwięzłe przytoczenie okoliczności ją uzasadniających (np. nieprawidłowości w funkcjonowaniu Serwisu lub zakłóceń w funkcjonowaniu Usług Elektronicznych) oraz związane z tym oczekiwania Klienta.
4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Organizator przed rozpatrzeniem reklamacji, zwróci się do Klienta o jej uzupełnienie, wskazując niezbędny zakres uzupełnienia.
5. Organizator zobowiązany jest do rozpoznania reklamacji w możliwie najszybszym czasie, o ile to możliwe w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od daty otrzymania prawidłowo złożonej reklamacji. Okres ten może ulec przedłużeniu w przypadku, jeśli własną reklamację dotyczącą tej samej sprawy złożył Partner, a sprawa wymaga dokonania dodatkowych ustaleń.
6. O rozpatrzeniu reklamacji Organizator informuje Koordynatora Klienta na piśmie lub na adres email Koordynatora Klienta.

XI. Zmiany Regulaminu

1. Organizator uprawniony jest do wprowadzania zmian w treści Regulaminu.
2. O zmienionym Regulaminie oraz dacie jego wejście w życie Organizator informuje Klienta poprzez wysłanie do Klienta wiadomości na adres email Koordynatora Klienta podany przez Klienta w Umowie o Współpracy, najpóźniej na 14 dni kalendarzowych przed planowanym wprowadzeniem zmian.
3. Klient może w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania powiadomienia odmówić akceptacji zmiany Regulaminu i wypowiedzieć Umowę o Współpracy ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian Regulaminu. Wypowiedzenia dokonuje się przez przesłanie oświadczenia listem poleconym na adres siedziby Organizatora. W razie niewypowiedzenia Umowy o Współpracy, zmiany Regulaminu wchodzi w życie następnego dnia po upływie wskazanego wyżej terminu wypowiedzenia, chyba że Organizator wskazał inny, dłuższy termin wejścia zmian Regulaminu w życie.
4. Rozwiązanie Umowy o Współpracy w trybie określonym w pkt XI. 3 powyżej, nie wpływa na ważność i wykonanie Umów Realizacyjnych zawartych przed dniem rozwiązania Umowy o Współpracy.
5. Do poszczególnych Zadań zawartych między Organizatorem a Partnerem w wyniku przyjęcia Oferty mają zastosowanie postanowienia Regulaminu w wersji obowiązującej w dniu przyjęcia przez Partnera Zadania.

XIa. Poufność

1. Strony zgodnie przyjmują, że treść umów zawartych pomiędzy Stronami oraz wszelkie informacje, które Strony przekazują sobie w trakcie Współpracy, w szczególności odnoszące się do usług Organizatora, wszelkie know-how, informacje handlowe, prawne, techniczne i organizacyjne oraz inne informacje posiadające wartość gospodarczą, przekazane lub ujawnione drugiej stronie w związku z wykonaniem Umowy o Współpracy, niezależnie od formy, stopnia i sposobu ich wyrażenia, utrwalenia czy opracowania (Informacje Poufne), są poufne i zostaną zachowane w pełnej tajemnicy, zostaną użyte i wykorzystane wyłącznie dla celów związanych z realizacją Umowy o Współpracy oraz Umów Realizacyjnych, a także nie zostaną przekazane lub ujawnione jakiejkolwiek osobie trzeciej bez uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej pod rygorem nieważności w formie pisemnej. Za działania i zaniechania osób, którym Strona ujawniła Informacje Poufne, odpowiada ona jak za własne działania i zaniechania.
2. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy przypadków, gdy obowiązek ujawnienia Informacji Poufnych wynikać będzie z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub ostatecznego rozstrzygnięcia organu władzy publicznej. W każdym takim przypadku Strona dokonująca ujawnienia będzie zobowiązana do natychmiastowego poinformowania drugiej Strony o obowiązku ujawnienia Informacji Poufnych i podjęcia wszelkich możliwych działań celem zapewnienia, iż ujawnione Informacje Poufne będą traktowane w sposób poufny i wykorzystywane tylko dla celów uzasadnionym celem ujawnienia. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy również informacji, które znane były Stronie przed ich ujawnieniem przez drugą Stronę, oraz informacji, które są powszechnie znane.
3. Wszelkie nośniki zawierające Informacje Poufne (oraz ich kopie) zostaną oczyszczone z Informacji Poufnych lub zwrócone drugiej Stronie po ich wykorzystaniu lub użyciu dla celów realizacji Współpracy, najpóźniej z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Strona może jednak dla celów archiwizacji zachować kopie dokumentów sporządzonych w celu realizacji Umowy Ramowej oraz Umów Realizacyjnych, oraz dokumentujących Zadania wykonywane przez Partnerów, pod warunkiem zachowania ich w poufności.
4. Z zastrzeżeniem pkt VI.19 Regulaminu, wszelkie publiczne informacje lub zawiadomienia dotyczące Współpracy wymagają zgodnego porozumienia Stron, co do ich treści, formy, a także sposobu i miejsca ogłoszenia.

5. Organizator uprawniony jest do ujawniania ogólnej informacji o współpracy z Klientem i umieszczenia go na swojej liście referencyjnej.
6. Obowiązek zachowania poufności ma zastosowanie przez okres wykonywania Umowy o Współpracy oraz Umów Realizacyjnych, oraz przez okres 5 lat od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy o Współpracy lub ostatniej Umowy Realizacyjnej (w zależności, które zdarzenie nastąpi później), a w zakresie danych osobowych - bez ograniczenia czasowego.

XII. Przetwarzanie danych osobowych Przedstawicieli Klienta

1. Z uwagi na to, że w ramach wykonywania Umowy o Współpracy zaistnieje konieczność uzyskania przez Organizatora dostępu do danych osobowych Przedstawicieli Klienta, których administratorem jest Klient (dalej „Danych Osobowych”), Klient powierza Organizatorowi przetwarzanie Danych Osobowych na zasadach określonych w niniejszym pkt XII.
2. Organizator jest upoważniony do przetwarzania Danych Osobowych Przedstawicieli Klienta wyłącznie w zakresie kategorii danych niezbędnych do realizacji współpracy, w szczególności składania Zleceń, koordynowania realizacji Zadań i wystawiania Ocen, tj. imię i nazwisko, adres email, numer telefonu, oraz tzw. danych eksploatacyjnych w rozumieniu przepisów dotyczących świadczenia usług drogą elektroniczną. Organizator jest upoważniony do przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie w celu realizacji konkretnych zadań powierzonych mu do wykonania na podstawie Umowy o Współpracy. Organizator jest upoważniony do wykonywania następujących czynności na Danych Osobowych: zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie i usuwanie. Organizator jest upoważniony do przetwarzania powierzonych mu Danych Osobowych przy wykorzystaniu wyłącznie systemów informatycznych, zgodnie z zasadami ustalonymi przez Organizatora.
3. Jakakolwiek zmiana zakresu lub celu przetwarzania Danych Osobowych określonego w ust. 2 wymaga zmiany Regulaminu.
4. W przypadkach, gdy Organizator otrzymał pisemną lub elektroniczną zgodę Klienta na zlecenie realizacji swoich obowiązków wynikających z Umowy o Współpracy osobie trzeciej lub też Umowa o Współpracy wyraźnie zezwala na zlecenie takich obowiązków konkretnym, wymienionym kategoriom osób trzecim, przyjmuje się, że Klient upoważnia Organizatora do powierzenia takiej osobie trzeciej przetwarzania Danych Osobowych w zakresie i celu takim samym jak określony w ust. 2 lub węższym. Organizator może dodawać lub zastępować osoby trzecie, o ile Klient, poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem o zamiarze podpowierzenia Danych Osobowych konkretnej osobie, nie wyrazi sprzeciwu. Organizator ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania podmiotów, którym podpowierzył przetwarzanie Danych Osobowych Przedstawicieli Klienta.
5. Organizator zawrze z osobą trzecią, o której mowa w ust. 4 powyżej umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych będzie zawarta w granicach celu i w zakresie przetwarzania danych określonych w tym pkt XII, oraz zapewni poziom ochrony Danych Osobowych nie gorszy niż w tym pkt XII.
6. Klient oświadcza i zapewnia, że powierzenie Danych Osobowych Organizatorowi nie narusza przepisów prawa ani jakiegokolwiek umowy, której jest stroną.
7. Organizator oświadcza, że:
 - 7.1. zna przepisy prawa w zakresie ochrony danych osobowych i zobowiązuje się do przetwarzania Danych Osobowych zgodnie z tymi przepisami,
 - 7.2. stosuje środki techniczne i organizacyjne służące ochronie danych osobowych, zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych,
8. Organizator zobowiązuje się:

- 8.1. przetwarzać Dane Osobowe wyłącznie w zakresie i celu określonym w ust. 2 powyżej,
- 8.2. przed rozpoczęciem przetwarzania podjąć środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych Danych Osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, zgodną z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności uwzględniającą charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych m.in. poprzez zapewnienie:
 - 8.2.1. pseudonimizacji i szyfrowania danych osobowych;
 - 8.2.2. zdolności do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania;
 - 8.2.3. zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego;
 - 8.2.4. regularnego testowania, mierzenia i oceniania skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania,
- 8.3. prowadzić dokumentację opisującą sposób przetwarzania Danych Osobowych oraz stosowane środki techniczne i organizacyjne,
- 8.4. zobowiązać osoby, które zostały upoważnione do przetwarzania Danych Osobowych do zachowania w tajemnicy tych danych oraz sposobów ich zabezpieczenia w okresie obowiązywania upoważnienia, oraz bezterminowo po jego wygaśnięciu lub odwołaniu,
- 8.5. niezwłocznie informować Klienta o wszelkich okolicznościach, jakie mają lub mogą mieć wpływ na wykonywanie jego zobowiązań odnoszących się do przetwarzania Danych Osobowych, w szczególności informować (na piśmie, faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej):
 - 8.5.1. o każdym znanym mu przypadku naruszenia lub podejrzenia naruszenia, zasad ochrony danych, o których mowa w przepisach prawa, zasad przetwarzania określonych w niniejszej Umowie, lub bezpieczeństwa Danych Osobowych, jak również o każdym roszczeniu zgłoszonym przez osobę trzecią odnośnie takiego naruszenia,
 - 8.5.2. każdym prawnie umocowanym żądaniu udostępnienia Danych Osobowych właściwemu organowi, chyba że zakaz zawiadomienia Klienta wynika z przepisów prawa, w szczególności przepisów postępowania karnego;
 - 8.5.3. każdym żądaniu dotyczącym przetwarzania Danych Osobowych otrzymanym bezpośrednio od osoby, której dane są przetwarzane, powstrzymując się jednocześnie od odpowiedzi na to żądanie, chyba że zostanie do tego upoważniony przez Klienta;
- 8.6. niezwłocznie informować Klienta o jakiegokolwiek kontroli przestrzegania przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych przy przetwarzaniu Danych Osobowych, przeprowadzanej przez upoważniony organ administracji państwowej, odbywającej się w siedzibie Organizatora lub w innych lokalizacjach przez niego kontrolowanych, w których mogą się znajdować Dane Osobowe. Ten sam obowiązek spoczywa na Organizatorze w przypadku takiej kontroli przeprowadzanej w pomieszczeniach kontrolowanych przez osoby, którym powierzył przetwarzanie Danych Osobowych,
- 8.7. na żądanie Klienta zwrócić, usunąć albo zmienić Dane Osobowe wskazane przez Klienta, w terminie z nim uzgodnionym i na jego koszt.
9. Klient zobowiązuje się udzielać Organizatorowi niezbędnej pomocy w związku z wykonywaniem zobowiązań wynikających z niniejszego pkt XII.
10. Powierzenie przetwarzania Danych Osobowych następuje z dniem wejścia w życie Umowy o Współpracy i obowiązuje do dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy o Współpracy. Rozwiązanie albo wygaśnięcie

Umowy o Współpracy skutkuje rozwiązaniem albo wygaśnięciem powierzenia Danych Osobowych Przedstawicieli Klienta bez konieczności składania przez którąkolwiek Stronę dodatkowych oświadczeń.

11. W przypadku rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy o Współpracy, a także w przypadku utraty przez daną osobę statusu Przedstawiciela Klienta w terminie 7 dni od nastąpienia tego faktu Organizator zaprzestanie przetwarzania Danych Osobowych, oraz, według wyboru Klienta, zwróci Klientowi Dane Osobowe Przedstawicieli Klienta albo usunie, lub dopilnuje zwrócenia albo usunięcia, wszelkich przetwarzanych przez niego Danych Osobowych Przedstawicieli Klienta i kopii tych Danych będących w posiadaniu Organizatora, jego pracowników lub podwykonawców przedstawiając Klientowi pisemne poświadczenie dokonania usunięcia. W tym samym terminie Organizator usunie także wszelkie informacje mogące posłużyć do odtworzenia, w całości lub części, powierzonych mu do przetwarzania Danych Osobowych. Przez „usunięcie” należy rozumieć zniszczenie danych osobowych lub taką ich modyfikację, która nie pozwoli na ustalenie tożsamości osoby, której dane dotyczą (anonimizacja). Obowiązek zaprzestania przetwarzania Danych Osobowych i ich usunięcia zostaje wyłączony w zakresie, w jakim obowiązujące przepisy prawa zobowiązują Organizatora do archiwizacji dokumentów, oraz w zakresie, w jakim mogą służyć do ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami.

XIII. Komunikacja i postanowienia końcowe

1. Jeśli Umowa o Współpracy lub Regulamin nie stanowią inaczej, zasadniczą formą komunikacji pomiędzy Stronami są powiadomienia oraz dyspozycje składane za pośrednictwem Serwisu oraz wiadomości w formie email.
2. Jeśli Umowa o Współpracy lub Regulamin nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia Stron dotyczące wykonania oraz obowiązywania Umowy (w tym wezwania do zapłaty i wypowiedzenia Umowy o Współpracy) mogą być składane w formie dokumentowej. Oświadczenia składane w formie dokumentowej, w szczególności zawarte w wiadomościach email, wysyłane być mogą do Koordynatorów Stron wyznaczanych zgodnie z Umową o Współpracy. Doręczenie oświadczeń w formie pisemnej może nastąpić do rąk własnych Koordynatorów bądź członków Zarządu Stron, a także korespondencyjnie na adresy Stron podane przy zawarciu Umowy o Współpracy lub zaktualizowane w trakcie obowiązywania Umowy o Współpracy. Każdy z Koordynatorów jest uprawniony do odbioru oświadczeń kierowanych do Strony, a ich doręczenie Koordynatorowi odnosi skutek wobec Strony, w imieniu której on działa. Pismo nadane na adres Strony, w przypadku jego nieodebrania, będzie uznane za skutecznie doręczone z upływem 14 dniowego okresu awizowania, natomiast wiadomość email będzie uznana za doręczoną w najbliższym kolejnym dniu roboczym po jej wysłaniu. Klient zobowiązany jest kierować wszelkie uwagi dotyczące realizacji Umowy o Współpracy, a także dokonywać zgłoszeń, wezwań i powiadomień w przypadkach określonych w Umowie o Współpracy, do Koordynatora Organizatora.
3. Organizator może wprowadzać na czas określony lub do odwołania dodatkowe usługi lub realizować akcje promocyjne dotyczące współpracy Klientów z Organizatorem. Warunkiem korzystania z takich usług lub udziału w takich akcjach promocyjnych jest akceptacja odrębnego Regulaminu ustalonego przez Organizatora. Akceptacji takie może dokonać również Koordynator Klienta.
4. Niniejszy Regulamin podlega przepisom prawa polskiego.
5. Regulamin wchodzi w życie w dniu określonym na podstawie pkt XI.3 Regulaminu.