

# Regulamin Usługi Aplikacja Komunikacyjna Thulium

<b>Rozdział I Postanowienia ogólne</b>	<b>2</b>
§ 1 Postanowienia ogólne	2
<b>Rozdział II Definicje</b>	<b>2</b>
§ 2 Definicje	2
<b>Rozdział III Istotne warunki świadczenia usługi</b>	<b>3</b>
§ 3 Rodzaje i zakres świadczonych usług	3
§ 4 Zawarcie umowy	3
§ 5 Okres obowiązywania umowy	4
§ 6 Zasady naliczania opłat	4
§ 7 Zakończenie obowiązywania umowy	5
§ 8 Faktury za Usługę	5
§ 9 Płatność za pośrednictwem Operatora płatności	5
§ 9a Usługa generowania mowy	5
<b>Rozdział IV Licencja</b>	<b>5</b>
§ 10 Zakres licencji	5
<b>Rozdział V Zasady świadczenia usługi</b>	<b>6</b>
§ 11 Zakres obsługi klienta	6
§ 12 Wymagania techniczne	6
§ 13 Ograniczenia w świadczeniu usługi	6
§ 14 Przechowywanie danych Abonenta	7
<b>Rozdział VI Odpowiedzialność stron</b>	<b>7</b>
§ 15 Obowiązki i odpowiedzialność Usługodawcy	7
§ 16 Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta	8
<b>Rozdział VII Zmiana regulaminu</b>	<b>9</b>
§ 17 Zmiany Regulaminu	9
<b>Rozdział VIII Pozostałe postanowienia</b>	<b>9</b>
§ 18 Informacje poufne	9
§ 19 Dane kontaktowe	10
§ 20 Dane osobowe Abonenta i Konsultanta	10
§ 21 Przetwarzanie danych osobowych powierzonych przez Abonenta	10
§ 22 Postępowanie reklamacyjne	11
§ 23 Postanowienia końcowe	11

## Rozdział I Postanowienia ogólne

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia drogą elektroniczną usługi Aplikacja Komunikacyjna Thulium (zwanej dalej „**Usługą**”) przez Thulium sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie 31-827, os. Złotej Jesieni 7, wpisaną do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie pod numerem 0000409650, o kapitale zakładowym w wysokości 64.500 zł wpłaconym w całości. NIP: 6783144527, REGON: 122496015, zwaną dalej „**Usługodawcą**”.
2. Prawa autorskie związane z Systemem Thulium podlegają ochronie zgodnie z Ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. z 1994r. nr 24, Poz.83 ze zm.) – dalej jako „**Ustawa**”.
3. Usługa realizowana jest wyłącznie na rzecz przedsiębiorców, w tym przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, jednak wyłącznie jeżeli użytkowanie aplikacji jest bezpośrednio związane z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą i posiada dla nich zawodowy charakter.

## Rozdział II Definicje

### § 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, wyłącznie jeżeli korzystanie z usług jest bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą i posiada dla niej zawodowy charakter, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej albo inny podmiot, który w jakikolwiek sposób korzysta ze świadczonej drogą elektroniczną Usługi Aplikacja Komunikacyjna Thulium.
2. **API** - interfejs programowania aplikacji umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usługi w dopuszczonym przez Usługodawcę zakresie, za pomocą zewnętrznych narzędzi.
3. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – dział Usługodawcy świadczący wsparcie Abonentowi w zakresie zawierania i rozwiązywania umowy, płatności oraz zgłaszania nieprawidłowości technicznych w działaniu Systemu Thulium. Kontakt z biurem Obsługi Klienta jest możliwy za pomocą maila: [serwis@thulium.pl](mailto:serwis@thulium.pl) oraz telefonicznie: 12 397 53 01. Adres korespondencyjny: Thulium sp. z o.o. Os. Złotej Jesieni 7, 31-827 Kraków.
4. **Cennik** – dokument określający wysokość Abonamentu za dostępne Pakiety. Cennik jest integralną częścią niniejszego Regulaminu i może być aktualizowany na zasadach w nim określonych. Aktualny Cennik jest dostępny pod adresem <http://thulium.pl/cennik>.
5. **Dane osobowe** - Dane, o których mowa art. 4 pkt 1) Rozporządzenia.
6. **Dokumentacja Systemu Thulium** – należy przez to rozumieć dokumentację Systemu Thulium dostępną w formie on-line pod adresem [support.thulium.pl](http://support.thulium.pl).
7. **Godziny serwisowe** - dni i godziny, określone w SLA lub umowie, w których realizowana jest obsługa Abonentów przez Biuro Obsługi Klienta.
8. **Konsultant** - osoba korzystająca z Usługi ze zlecenia Abonenta.
9. **Liczba Jednoczesnych Połączeń** – określona w SLA lub indywidualnej umowie maksymalna liczba jednocześnie prowadzonych rozmów telefonicznych (przychodzących i wychodzących) dostępna dla Konsultantów Abonenta.
10. **Liczba Licencji** - uzgodniona pomiędzy Abonentem i Usługodawcą maksymalna liczba użytkowników po stronie Abonenta mogących jednocześnie korzystać z Systemu Thulium.
11. **Nazwa Serwera** - wybrana przez abonenta początkowa część adresu, pod którym dostępny jest dla niego System Thulium.
12. **Okres Abonamentowy** – okres, za który dokonywane jest rozliczenie Abonamentu, rozpoczynający z pierwszym i kończący w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego. Pierwszy Okres Abonamentowy rozpoczyna się w pierwszym dniu po zakończeniu Okresu Testowego.
13. **Okres Testowy** - okres próbny, w którym Abonent może korzystać z Systemu Thulium bez ponoszenia opłat.
14. **Operator Płatności** - PayU Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu 60-166, ul. Grunwaldzka 182, numer KRS 0000274399.
15. **Dostawca Usługi Generowania Mowy** - Amazon Web Services, Inc., P.O. Box 81226 ,Seattle, WA 98108-1226
16. **Oplata Abonamentowa (Abonament)** - cykliczna opłata, naliczana Abonentowi zgodnie z obowiązującym Cennikiem lub umową indywidualną, za zapewnienie dostępu do Usługi świadczonej przez Usługodawcę.
17. **Oprogramowanie, Oprogramowanie Thulium** – należy przez to rozumieć oprogramowanie komputerowe - Interfejs umożliwiający korzystanie przez Abonenta z Usługi na warunkach określonych w umowie. W skład Oprogramowania wchodzi dostarczane wraz z Systemem Thulium programy binarne, skrypty, nagrania głosowe.
18. **Pakiet** – określony w Cenniku zbiór dostępnych modułów, funkcji oraz innych parametrów Usługi możliwy do wyboru przez Abonenta.
19. **Płatne Dodatki** - dodatkowe płatne funkcje i usługi określone w Cenniku.
20. **Rozporządzenie** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Radu (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/476/WE (DZ Urz. UE. L. Nr 119 str. 1).
21. **SLA** - Standardowa umowa o poziomie usług dla przedsiębiorców obejmująca deklaracje Usługodawcy co do gwarantowanego poziomu jakości Usługi. SLA stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.
22. **Strony** - Usługodawca i Abonent.

23. **System Thulium** – system teleinformatyczny Usługodawcy, za pomocą którego świadczy on Usługę. Na System Thulium składa się Oprogramowanie oraz infrastruktura informatyczna wykorzystywana przez Usługodawcę. System Thulium dla abonenta dostępny jest drogą elektroniczną (sieć Internet) pod adresem: [https://\[Nazwa Serwera\].thulium.com/](https://[Nazwa Serwera].thulium.com/)
24. **Thulium Agent, oprogramowanie Thulium Agent** - oprogramowanie komputerowe udostępniane do pobrania przez Usługodawcę, którego instalacja na urządzeniach Abonenta umożliwia korzystanie z niektórych funkcji systemu Thulium.
25. **Token** - wirtualny identyfikator karty płatniczej generowany przez Operatora Płatności i przekazywany Usługodawcy.
26. **Usługa Chmury** - usługa udostępnienia mocy obliczeniowej lub przestrzeni na przechowywanie danych realizowana na przykład w postaci systemów bazodanowych, serwerów wirtualnych, dysków wirtualnych służących do przechowywania i przetwarzania danych.

## Rozdział III Istotne warunki świadczenia usługi

### § 3 Rodzaje i zakres świadczonych usług

1. Na mocy zawartej umowy oraz dokonanej przez Abonenta akceptacji Regulaminu, Usługodawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Abonenta następujące usługi:
  - a. dostęp do Systemu Thulium w zakresie określonym wybranym pakietem lub indywidualną umową,
  - b. usługi udostępniania przestrzeni na przechowywanie danych związanych z systemem Thulium w wymiarze określonym w wybranym pakiecie lub umowie na zasadach określonych w § 14,
  - c. wsparcie Biura Obsługi Klienta realizowane w Godzinach Serwisowych,
  - d. dostęp do Systemu Thulium z wykorzystaniem API.
2. Usługodawca zobowiązuje się udzielić Abonentowi, wyłącznie dla potrzeb działania Systemu Thulium i korzystania z Usługi, licencji na korzystanie z oprogramowania opisanego w §10 w zakresie i na polach eksploatacji wskazanych w Regulaminie.
3. Szczegółowy zakres świadczonych przez Usługodawcę Usług na rzecz Abonenta wynika z wybranego przez Abonenta Pakietu lub indywidualnej umowy.
  - a. W przypadku opublikowania przez Usługodawcę w cenniku nowych Pakietów, Abonent ma możliwość korzystania z dotychczasowego Pakietu na dotychczasowych zasadach.
  - b. Usługodawca ma możliwość zmiany Pakietu Abonenta, która może wiązać się ze zmianą ceny świadczonej usługi, tak aby dostosować jego Pakiet do aktualnie obowiązującego. Zmiana taka musi być zakomunikowana Abonentowi z 30 dniowym wyprzedzeniem i traktowana jest jak zmiana Regulaminu opisana w §17.
  - c. W przypadku zmiany Pakietu, Abonent ma prawo do wypowiedzenia umowy w terminie w terminie 30 dni od chwili otrzymania informacji o tej zmianie. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z końcem Okresu Abonamentowego, w którym Usługodawca otrzymał sprzeciw.
  - d. Jeżeli Abonent nie wypowiedzie umowy w trybie określonym w lit. "c" uznaje się, że wyraził zgodę na zmianę Pakietu.
  - e. Klienci, którzy zawarli umowę przed 01.03.2021 korzystają z Pakietu "Legacy", którego opis znajduje się na stronie <https://thulium.com/pl/legacy>.
4. Usługodawca zastrzega możliwość zmiany funkcjonalności Systemu Thulium poprzez rozbudowę go o nowe funkcje i udogodnienia dla Abonentów a także - w uzasadnionych wymogami prawnymi, technologicznymi lub biznesowymi przypadkach - poprzez usunięcie niektórych funkcji.
5. Usługi nie mogą być wykorzystywane w rozwiązaniach lub urządzeniach (w tym logistycznych lub dystrybucyjnych), od których zależy życie, zdrowie lub bezpieczeństwem ludzi - jako element krytyczny, którego niedziałanie, awaria bądź spadek poziomu efektywności niesie potencjalne ryzyko śmierci, uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub jakichkolwiek innych szkód na osobie.
6. System Thulium może zawierać mechanizm wykrywający używanie Systemu Thulium niezgodnie z Regulaminem.
7. Usługodawca oświadcza, że posiada wszelkie prawa majątkowe lub licencje do Oprogramowania niezbędne do świadczenia Usługi.
8. Umowa nie przenosi na Abonenta autorskich praw majątkowych do Oprogramowania i innych dokumentów przekazanych lub udostępnionych Abonentowi w związku z wykonywaniem umowy, ani nie zobowiązuje Usługodawcy do takich rozporządzeń w przyszłości.
9. Przy świadczeniu Usług wynikających z umowy, Usługodawca może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Usług lub niektórych z Usług osobom trzecim, na co Abonent wyraża zgodę.

### § 4 Zawarcie umowy

1. Zawarcie umowy pomiędzy Usługodawcą a Abonentem następuje z chwilą rejestracji dokonanej przez Abonenta na stronie [thulium.com](https://thulium.com).
2. Rejestrując się, Abonent oświadcza, iż:
  - dane wprowadzone w formularzu są prawdziwe,

- jest przedsiębiorcą a rejestracja i korzystanie z usług są bezpośrednio związane z jego działalnością gospodarczą i posiadają dla niego zawodowy charakter. akceptuje warunki świadczenia Usługi określone w niniejszym regulaminie,
  - zapoznał się informacjami o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz funkcji i celu oprogramowania zawartymi w Dokumentacji Systemu Thulium.
3. Strony postanawiają, że przepisów art. 66[1] §1-3 ustawy Kodeks cywilny nie stosuje się.
  4. W celu rejestracji Abonent wypełnia formularz na stronie Usługodawcy w którym w odpowiednich polach wpisuje:
    - a. pełną nazwę Abonenta,
    - b. dokładny adres siedziby Abonenta,
    - c. NIP Abonenta,
    - d. imię i nazwisko osoby uprawnionej do reprezentacji Abonenta,
    - e. numer telefonu do osoby uprawnionej do reprezentacji Abonenta,
    - f. e-mail osoby uprawnionej do reprezentacji Abonenta.
  5. Usługodawca zastrzega sobie prawo weryfikacji danych o których mowa w ust. 4, w szczególności polegającej na kontakcie przedstawiciela Usługodawcy z osobą uprawnioną do reprezentacji Abonenta oraz na sprawdzeniu informacji w publicznie dostępnych rejestrach. W przypadku negatywnego wyniku weryfikacji Usługodawca może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym przesyłając stosowne oświadczenie na adres e-mail podany przy rejestracji. W takim wypadku Abonent jest zobowiązany do uregulowania płatności za okres, w jakim korzystał z usług świadczonych przez Usługodawcę, proporcjonalnie do czasu kiedy umowa była w mocy, jeżeli wypowiedzenie nastąpiło po upływie Okresu Testowego.
  6. Osoba dokonująca rejestracji w imieniu Abonenta oświadcza, że jest upoważniona do składania w imieniu Abonenta oświadczeń woli w zakresie niezbędnym do zawarcia niniejszej umowy.
  7. Pierwszy dzień świadczenia Usługi Abonentowi przypada na dzień, w którym nastąpiło zawarcie umowy.
  8. Z dniem zawarcia umowy rozpoczyna się Okres Testowy, który trwa 14 dni, przy czym na wniosek Abonenta Usługodawca może wyrazić zgodę na jego przedłużenie. W takim wypadku Strony uzgadniają nowy dzień zakończenia Okresu Testowego.

#### **§ 5 Okres obowiązywania umowy**

1. Abonent ma możliwość wyboru zawarcia umowy:
  - a. Na czas nieokreślony z miesięcznym okresem wypowiedzenia skutkującym na koniec miesiąca.
  - b. Na okres 12 miesięcy, z tym zastrzeżeniem, że umowa zawarta w ten sposób zostaje każdorazowo i automatycznie przedłużona na kolejne 12 miesięcy, po upływie okresu na jaki została zawarta, chyba że Abonent poinformuje o jej nieprzedłużeniu w terminie 30 dni przed zakończeniem 12-miesięcznego okresu.
2. Okres obowiązywania umowy ma wpływ na cenę usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

#### **§ 6 Zasady naliczania opłat**

1. Wysokość Opłaty Abonamentowej wynika z ceny za Pakiet określonej w Cenniku lub zawartej w indywidualnej umowie pomnożonej przez Liczbę Licencji.
2. Opłata Abonamentowa naliczana jest z góry za poszczególne Okresy Abonamentowe.
3. Abonent może uiścić Opłatę Abonamentową wyłącznie za pośrednictwem Operatora Płatności przy użyciu karty płatniczej lub innej metody akceptowanej przez Operatora Płatności, przy czym korzystanie z takiego systemu płatności może wymagać zawarcia przez Abonenta odrębnych umów, w tym z podmiotami innymi niż Usługodawca.
  - a. Abonenci, którzy rozpoczęli korzystanie z Oprogramowania przed dniem 01.03.2021 mogą korzystać z dotychczasowych metod płatności, jednak Usługodawca zastrzega sobie możliwość zmiany dotychczasowej metody płatności opisanej w pkt. 3 w przyszłości, za uprzednim poinformowaniem, w szczególności poprzez wprowadzenie obowiązku płatności za pośrednictwem Operatora Płatności, co nie będzie stanowiło zmiany umowy.
4. Opłata Abonamentowa naliczana jest za Okresy Abonamentowe począwszy od dnia zakończenia Okresu Testowego, przy czym wysokość pierwszej Opłaty Abonamentowej jest zmniejszona proporcjonalna do ilości dni pozostałych od dnia następującego po dniu zakończenia Okresu Testowego do dnia zakończenia Okresu Abonamentowego.
5. Opłaty za Pakiet i Płatne Dodatki są rozliczane w pełnych cyklach miesięcznych.
  - a. Zwiększenie Liczby Licencji lub zamówienie Płatnego Dodatku w dowolnym dniu miesiąca powoduje naliczenie Opłaty Abonamentowej od miesiąca następującego po miesiącu w którym nastąpiło zwiększenie Liczby Licencji lub zamówiony został Płatny Dodatek, niezależnie od dnia aktywacji licencji. Przykład: Zwiększono Liczbę Licencji 02. listopada, opłata zostanie naliczona za grudzień.
  - b. Zmniejszenie Liczby Licencji lub rezygnacja z Płatnego Dodatku następuje zawsze od miesiąca następującego po kolejnym pełnym miesiącu licząc od dnia w którym nastąpiło zgłoszenie zmniejszenia Liczby Licencji lub rezygnacji z Płatnego Dodatku. Przykład: Zgłoszenie zmniejszenia Liczby Licencji następuję 26. września, klient zobowiązany jest wnieść pełną opłatę za październik, opłata zostaje obniżona od listopada.

6. Abonent dokona zapłaty pierwszej Opłaty Abonamentowej w terminie 7 dni od dnia następującego po dniu zakończenia Okresu Testowego.
7. Z zastrzeżeniem ust. 3 lit. a, Opłata Abonamentowa będzie pobierana 7 dni przed upływem poprzedniego, opłaconego Okresu Abonamentowego. Przykład: Opłata Abonamentowa za grudzień będzie pobierana 23. października.
8. Dostęp do Usługi zostanie automatycznie zablokowany, wraz z danymi w sytuacji, gdy Abonent nie dokona w całości Opłaty Abonamentowej za kolejny Okres Abonamentowy. Blokada następuje z dniem rozpoczęcia Okresu Abonamentowego, za który opłata nie została uiszczona.
9. Dostęp do Usługi zostanie odblokowany, jeżeli w terminie 14 dni od daty zakończenia ostatniego opłaconego Okresu Abonamentowego Usługodawca odnotuje wpłatę tytułem opłacenia Abonamentu na bieżący Okres Abonamentowy. Po tym czasie, system wraz z danymi Abonenta zostanie trwale usunięty zgodnie z §14.
10. W przypadku braku korzystania z Usługi po Okresie Testowym, Abonent nie jest zobowiązany do regulowania jakichkolwiek opłat za Usługę realizowaną w Okresie Testowym.

#### **§ 7 Zakończenie obowiązywania umowy**

1. Usługodawca może wypowiedzieć umowę z dniem przypadającym na koniec Okresu Abonamentowego, z zachowaniem terminu wypowiedzenia wynoszącego 1 miesiąc.
2. Wypowiedzenie umowy powinno być pod rygorem nieważności w drodze wiadomości elektronicznej wysłanej drogą e-mail na adres Abonenta lub w formie pisemnej.
3. Ze względu na charakter Usługi Abonent i Usługodawca uzgadniają, że w przypadku braku wniesienia Opłaty Abonamentowej do 14 dnia od rozpoczęcia Okresu Abonamentowego umowa ulega rozwiązaniu z tym dniem bez konieczności wzajemnego informowania o jej rozwiązaniu.
4. Usługodawca ma prawo niezwłocznie zaprzestać świadczenia Usługi lub rozwiązać umowę z danym Abonentem ze skutkiem natychmiastowym, z zachowaniem prawa do otrzymanej Opłaty Abonamentowej, jeżeli:
  - a. Abonent naruszy postanowienia Regulaminu lub przepisów prawa,
  - b. Abonent będzie korzystał z Usługi niezgodnie z określonymi parametrami lub obowiązującym prawem,
  - c. Abonent będzie działał na szkodę innych Abonentów, Usługodawcy lub użytkowników sieci Internet,
  - d. Abonent, niezgodnie z Regulaminem, udostępnił Usługę osobom trzecim,
  - e. jeżeli weryfikacja danych podanych przez Abonenta przebiegła negatywnie.

#### **§ 8 Faktury za Usługę**

1. Faktura za Usługę będzie wystawiana automatycznie w ciągu 3 dni roboczych po dokonaniu płatności Opłaty Abonamentowej i wysłana na adres e-mail Abonenta.
2. Strony uzgadniają, iż faktury będą wystawiane w formie elektronicznej, na co Abonent niniejszym wyraża zgodę.

#### **§ 9 Płatność za pośrednictwem Operatora płatności**

1. Abonent może zlecić Usługodawcy cykliczne pobieranie Opłaty Abonamentowej z karty płatniczej Abonenta (Płatność Cykliczna). Usługa taka realizowana jest za pośrednictwem Operatora Płatności.
2. W celu realizacji Płatności Cyklicznej Abonent podaje dane karty płatniczej Operatorowi Płatności z wykorzystaniem odpowiedniej funkcjonalności dostępnej w Systemie Thulium i wyraża zgodę na comiesięczne pobieranie przez Operatora Płatności z karty płatniczej Abonenta kwoty pieniężnej odpowiadającej wysokości naliczonej Opłaty Abonamentowej.
3. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż dane karty płatniczej Abonenta przechowywane są wyłącznie przez Operatora Płatności i nie są udostępniane Usługodawcy. Usługodawca dysponuje jedynie Tokenem identyfikującym Abonenta i pozwalającym na zlecenie Operatorowi Płatności dokonanie obciążenia.
4. Opłata w wysokości naliczonej zgodnie z § 6 będzie pobierana na 7 dni przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Abonamentowego.
5. W celu anulowania Płatności Cyklicznej Abonent powinien, z wykorzystaniem funkcjonalności dostępnej w Systemie Thulium, usunąć zapisane dane karty płatniczej najpóźniej 2 dni przed dniem obciążenia karty. Anulowanie Płatności Cyklicznej jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy.

#### **§ 9a Usługa generowania mowy**

1. Abonent może wykorzystać mechanizm generowania mowy (text to speech) dostępny w ramach określonych pakietów.
2. Usługa generowania mowy realizowana jest za pośrednictwem aplikacji Amazon Polly i na zasadach określonych przez dostawcę tej usługi <https://aws.amazon.com/polly/faqs/>
3. Usługodawca nie pobiera dodatkowych opłat za korzystanie z usługi.

6. Usługa jest usługą eksperymentalną, co oznacza, że Usługodawca nie gwarantuje prawidłowości jej działania, jak również to, że Usługodawca w każdym momencie może ograniczyć korzystanie z tej usługi lub ją całkowicie wyłączyć.

## Rozdział IV Licencja

### § 10 Zakres licencji

1. Usługodawca oświadcza, że posiada niezbędne prawa autorskie lub licencje do oprogramowania:
  - a. Thulium Agent.
  - b. Aplikacji do integracji z AutoTeam
  - c. Aplikacji do integracji z BusyLight
2. Na mocy umowy Usługodawca udziela Abonentowi w ramach Abonamentu, w granicach uprawnień Usługodawcy, wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne do korzystania z Usługi i na czas trwania umowy, niewyłącznej licencji na korzystanie z oprogramowania na następujących polach eksploatacji:
  - a. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania – trwałego lub czasowego, w całości lub części, techniką zapisu magnetycznego lub optycznego, w tym umieszczanie w pamięci komputerowej celem uruchomienia;
  - b. wykorzystywanie w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.
3. Z zastrzeżeniem przepisów art. 75 ust. 2 i 3 Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Usługobiorcy nie przysługuje prawo, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej i wyraźnej zgody Usługodawcy do:
  - a. dekompilowania, zmieniania, przystosowywania, dokonywania tłumaczeń (w tym kodu), adaptacji, lub wykonywania jakichkolwiek innych modyfikacji w oprogramowaniu,
  - b. tworzenia oprogramowania pochodnego,
  - c. odsprzedawania, wynajmowania, wydzierżawiania, użyczania, udzielania sublicencji lub udostępniania w jakiegokolwiek formie oprogramowania lub możliwości korzystania z oprogramowania osobom trzecim, zarówno odpłatnie jak i bezpłatnie,
  - d. rozpowszechniania lub wprowadzania do obrotu egzemplarzy oprogramowania,
  - e. usuwania lub zmieniania informacji o autorstwie i znakach towarowych umieszczonych w oprogramowaniu jego kopiach.
4. Licencja jest niewyłączna, nieprzenaszalna, co oznacza w szczególności, że Abonent nie może przekazać swoich praw wynikających z umowy innemu podmiotowi, jak również zezwolić innemu podmiotowi w sposób wyraźny lub dorozumiany, na korzystanie w jakiegokolwiek części z oprogramowania.
5. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłoszonych do Abonenta, z tytułu naruszenia praw autorskich do oprogramowania lub o zdarzeniach uzasadniających groźbę zgłoszenia takich roszczeń wobec Usługodawcy lub Abonenta.
6. Abonent zobowiązany jest do powiadomienia osób trzecich, w tym pracowników oraz podmiotów, które w ramach współpracy z Abonentem mogą uzyskać dostęp do oprogramowania, o zakresie udzielonej Licencji oraz o prawach Usługodawcy do oprogramowania, a także zobowiązać te osoby oraz podmioty, w sposób uzasadniony treścią stosunku prawnego łączącego Abonenta z tymi osobami przed umożliwieniem dostępu tym osobom do oprogramowania, do przestrzegania praw Usługodawcy do oprogramowania oraz przestrzegania zasad licencji.
7. Naruszenie przez Abonenta któregokolwiek z postanowień niniejszego paragrafu upoważnia Usługodawcę do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym z zachowaniem prawa do otrzymanej Opłaty Abonamentowej.
8. Usługa może wymagać korzystania z pobranego oprogramowania, a po zainstalowaniu na urządzeniach użytkownika może ono być automatycznie aktualizowane, gdy zostanie udostępniona nowa wersja.

## Rozdział V Zasady świadczenia usługi

### § 11 Zakres obsługi klienta

1. Jeśli szerszy zakres obsługi nie wynika z indywidualnej umowy w ramach Usługi Abonent ma możliwość w Godzinach Serwisowych:
  - a. kontaktu e-mail z Biurem Obsługi Klienta pod adresem: [serwis@thulium.pl](mailto:serwis@thulium.pl)
  - b. kontaktu telefonicznego z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 12 397 53 01.
2. Abonent może rozszerzyć zakres Usługi, której nowy zakres należy ustalić z opiekunem klienta. Usługodawca niezwłocznie potwierdza nowe warunki realizacji Usługi przekazując Abonentowi na adres e-mail wskazany do kontaktu ich wyszczególnienie.

### § 12 Wymagania techniczne

Do korzystania z Usługi niezbędne jest spełnienie warunków technicznych określonych na stronie <https://support.thulium.pl/show/262-rozpozecie-pracy-z-systemem-wymagania>

### § 13 Ograniczenia w świadczeniu usługi

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do robienia przerw technicznych w funkcjonowaniu Usługi związanych z obsługą i konserwacją Systemu Thulium oraz wdrażaniem nowych funkcjonalności, przy czym suma długości przerw technicznych w ciągu Okresu Abonamentowego nie może być dłuższa niż 24 godziny, a planowane przerwy techniczne mogą być robione wyłącznie pomiędzy godzinami 20:00 a 06:00. O planowanej przerwie technicznej Usługodawca poinformuje Abonenta pocztą elektroniczną z 7-dniowym wyprzedzeniem.
2. W celu zapewnienia wysokiej jakości usługi, System Thulium posiada mechanizm automatycznej aktualizacji w godzinach nocnych. Aktualizacja może być przeprowadzona między godzinami 23:00 a 04:00. Aktualizacja może przebiegać bez utraty możliwości korzystania z systemu lub może wiązać się z niedostępnością systemu mniejszą niż 15 minut. Aktualizacje opisane w niniejszym punkcie nie wymagają informowania Abonenta o ich wykonaniu. W wyjątkowych sytuacjach, gdy zostanie wykryty krytyczny błąd systemu lub zostanie zdiagnozowany incydent wpływający na bezpieczeństwo, aktualizacja może być przeprowadzona w innych godzinach.
  - a. W przypadku Aktualizacji, która wiąże się z niedostępnością systemu mniejszą niż 15 minut Aktualizacja zostanie wykonana tylko wtedy, gdy nie będzie zalogowany żaden użytkownik w aplikacji Thulium.
  - b. W przypadku gdy Aktualizacja będzie przebiegać bez utraty możliwości korzystania z systemu, może być wykonana w bez względu na liczbę zalogowanych użytkowników.
3. System gwarantuje parametry techniczne usługi określone w cenniku. Wszystkie pakiety Abonentów, którzy zawarli umowę przed 01.03.2021 posiadają takie parametry jak w Pakiecie Thulium Premium.

### § 14 Przechowywanie danych Abonenta

1. Abonent otrzymuje w ramach Abonamentu przestrzeń na dane w ilości określonej zgodnie z wybranym Pakietem a dodatkowa przestrzeń na dane sprzedawana jest w porcjach ustalonych w Pakiecie.
2. Przestrzeń na dane jest współdzielona dla wszelkich danych zapisywanych przez System Thulium w związku z korzystaniem z Usługi przez Abonenta, w szczególności:
  - a. nagrań rozmów,
  - b. nagrań skrzynek głosowych,
  - c. załączników do e-mail wysyłanych i odbieranych przez system,
  - d. zrzutów ekranu,
  - e. plików załączonych w Systemie Thulium,
  - f. innych danych generowanych i zapisywanych przez System Thulium lub przekazywanych do systemu przez Abonenta związanych z korzystaniem Systemu Thulium.
3. W przypadku przekroczenia dostępnej powierzchni Abonent samodzielnie lub w kontakcie z BOK podejmuje w ciągu 7 dni decyzję o usunięciu danych lub dokupieniu dodatkowej przestrzeni zgodnie z Cennikiem. W przypadku jeśli dane Abonenta nadal przekraczają dotychczas wykupioną przestrzeń i w ciągu 7 dni Abonent nie zdecyduje się na zakup dodatkowej przestrzeni, dalsza możliwość zapisywania danych zostanie zablokowana.
4. -- uchylony --
5. W czasie obowiązywania umowy Abonent samodzielnie zarządza danymi w Systemie Thulium a Usługodawca nie usuwa danych Abonenta bez jego wiedzy i wyraźnej zgody.
6. Abonent zachowuje wszelkie posiadane prawa własności intelektualnej do przekazanych danych. Usługodawca nie rości sobie żadnych praw własności do materiałów, o którym mowa w ust. 2, z wyjątkiem elementów Oprogramowania.
7. W przypadku niewniesienia Opłaty Abonamentowej przez Abonenta po zakończeniu Okresu Testowego określa się następujące warunki zarządzania danymi:
  - a. po zakończeniu Okresu Testowego dostęp do Systemu Thulium i wszelkich danych w nim przechowywanych zostanie automatycznie zablokowany;
  - b. dane Abonenta (w szczególności nagrania rozmów, bazy danych, informacje o połączeniach i inne informacje zgromadzone w ramach korzystania z Systemu Thulium) będą przechowywane przez 7 dni od dnia zakończenia Okresu Testowego;
  - c. w okresie 7 dni, o których mowa w lit. b), Abonent ma możliwość wniesienia Opłaty Abonamentowej za pierwszy Okres Abonamentowy a po jej wniesieniu System Thulium z dotychczas zgromadzonymi danymi zostanie ponownie udostępniony;
  - d. w przypadku niewniesienia w okresie, o którym mowa w lit. b), Opłaty Abonamentowej za pierwszy Okres Abonamentowy wszelkie dane zostaną trwale usunięte z Systemu Thulium.
8. W przypadku niewniesienia Opłaty Abonamentowej przez Abonenta na kolejny Okres Abonamentowy dane Abonenta (w szczególności nagrania rozmów, bazy danych, informacje o połączeniach i inne informacje zgromadzone w czasie korzystania z Systemu Thulium) będą przechowywane przez 14 dni od początku nieopłaconego Okresu Abonamentowego a po tym czasie, w przypadku rozwiązania umowy na podstawie § 7 ust. 3, wszelkie dane zostaną trwale usunięte z Systemu Thulium.

## Rozdział VI Odpowiedzialność stron

### § 15 Obowiązki i odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykorzystanie lub nienależyte skonfigurowanie Usługi przez Abonenta.
2. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby świadczenie Usług odbywało się prawidłowo, bezbłędnie i bezpiecznie, jednak Abonent korzysta z Usług na własną odpowiedzialność. Usługodawca udostępnia System i Usługi w stanie "taki jak jest". Usługodawca nie udziela żadnych bezpośrednich lub dorozumianych gwarancji ani zapewnień o przydatności Usług lub Systemu do określonego celu, ani w sposób wyraźny ani dorozumiany, ani też wynikających ze zwyczajów, materiałów promocyjnych, z okoliczności zawarcia umowy lub przeznaczenia Usług. Usługodawca nie gwarantuje, że Usługi będą wolne od błędów, ani że świadczone będą bez zakłóceń, opóźnień i nieprawidłowości. W szczególności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe m.in. w wyniku:
  - a. braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym działaniem lub zaniechaniem osób trzecich,
  - b. -- uchylony --
  - c. -- uchylony --
  - d. braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym awariami sprzętu, na którym usługa została uruchomiona,
  - e. -- uchylony --
  - f. działania siły wyższej (zdarzenie niezależne od Strony, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, klęski żywiołowe),
  - g. nieprawidłowego korzystania z Usługi przez Abonenta,
  - h. wykorzystania udostępnionych Abonentowi informacji autoryzujących dostęp do Usługi przez podmioty trzecie,
  - i. naruszenia postanowień Regulaminu przez Abonenta,
  - j. nieprawidłowego działania łącz sieci Internet wykorzystywanych do komunikacji,
  - k. -- uchylony --
3. Usługodawca nie dostosowuje Oprogramowania do konkretnych potrzeb Abonenta, a proces rozwoju i aktualizowania Oprogramowania uzależniony jest od polityki Usługodawcy kształtowanej na bieżąco na podstawie jego decyzji.
4. -- uchylony --
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usługi ani też za jakiegokolwiek problemy lub trudności w korzystaniu z niej w przypadku, gdy nie zostały spełnione przez Abonenta minimalne wymagania techniczne określone w § 12.
7. Odpowiedzialność Usługodawcy wynikająca lub powstała w związku ze świadczeniem Usługi, ograniczona jest do kwoty netto jednej Opłaty Abonamentowej wniesionej przez Abonenta zgodnie z zasadami obowiązującymi w dniu pisemnego zgłoszenia roszczenia.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane przez Abonenta w trakcie połączenia z uwagi na fakt, iż nie jest inicjatorem transmisji, nie wybiera odbiorcy takich treści oraz nie usuwa albo nie modyfikuje treści będącej przedmiotem transmisji. Wyłączenie odpowiedzialności Usługodawcy, o czym mowa w zdaniu poprzedzającym, obejmuje także automatyczne i krótkotrwałe pośrednie przechowywanie transmitowanych przez Abonenta treści, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.
9. Usługodawca wykonuje kopię bezpieczeństwa konfiguracji Abonenta zawierającą kopię bazy danych na zasadach określonych w SLA.
10. Usługodawca dąży do zapewnienia realizacji Usług na poziomie wskazanym w SLA.
11. Zasady odpowiedzialności Usługodawcy w przypadku niedotrzymania określonego w SLA poziomu Usług, z przyczyn innych niż spowodowane przez Usługodawcę umyślnie, reguluje w sposób wyłączny i pełny SLA.

### § 16 Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi w sposób nienaruszający praw osób trzecich, dobrych obyczajów ani przepisów prawa, w tym do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym oraz ponosi odpowiedzialność za sposób korzystania z usług przez podmioty trzecie, którym Abonent umożliwił dostęp do Systemu Thulium.
2. -- uchylony --
3. Z zastrzeżeniem ust. 4 Abonentowi nie wolno, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Usługodawcy udostępniać w jakiegokolwiek formie Usług lub możliwości korzystania z Usług osobom trzecim.
4. Abonent może zezwolić swoim przedstawicielom, kooperantom (włączając, bez ograniczeń, podmioty outsourcingowe) na korzystanie z Usług jedynie dla celów prowadzonej przez Abonenta działalności gospodarczej oraz zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu i jest odpowiedzialny (jak za działania własne) za przestrzeganie przez te podmioty warunków niniejszego Regulaminu.



5. Zabronione jest podejmowanie jakichkolwiek działań zmierzających do pominięcia lub wyłączenia mechanizmów w celu kontroli dostępu do Usług stosowanych przez Usługodawcę, w szczególności poprzez ustawienie pustych haseł.
6. Abonent nie może bez wyraźnej pisemnej zgody Usługodawcy przekazać praw lub obowiązków z umowy osobom trzecim.
7. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania i zaniechania podmiotów trzecich, którym powierzył wykonywanie jakichkolwiek czynności związanych pośrednio lub bezpośrednio z przedmiotem umowy.
8. Wszelkie zauważone przez Abonenta nieprawidłowości w świadczeniu Usług jak i błędnie działanie Systemu Thulium powinny zostać zgłoszone niezwłocznie w Biurze Obsługi Klienta.
9. Abonent zobowiązany jest, w zakresie zależnym od Abonenta, do odpowiedniego zabezpieczenia dostępu do Systemu Thulium, w tym w szczególności utworzenia hasła składającego się z co najmniej 8 znaków (w tym małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne), jego regularnego zmieniania, a także zabezpieczenia haseł wykorzystywanych przy dostępie i korzystaniu z Usługi i nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym. Usługodawca rekomenduje dodatkowo ustanowienie dostępu do Systemu Thulium przy zastosowaniu dwuskładnikowego uwierzytelnienia.
10. Abonent ponosi odpowiedzialność za działania osoby nieupoważnionej przez Abonenta, która uzyskała dostęp do Usługi Abonenta z wyłączeniem przypadku, kiedy osoba ta uzyskała dostęp z wyłącznej winy Usługodawcy.
11. Abonent odpowiada za szkody spowodowane niewłaściwym zabezpieczeniem dostępu do Systemu Thulium z winy Abonenta.
12. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie 3 dni od zdarzenia, zawiadomienia Usługodawcy o każdym przypadku wykrycia nieautoryzowanego dostępu do Systemu Thulium, nieuprawnionego ujawnienia lub dostępu do danych umożliwiających uwierzytelnienie w Systemie Thulium (np. haseł) lub innego naruszenia bezpieczeństwa mogącego mieć wpływ na realizację umowy.
13. W przypadku nadmiernego obciążenia wynikającego z liczby i zakresu żądań realizowanych przez API zasoby Systemu Thulium przeznaczone dla Abonenta mogą być niewystarczające. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do ograniczenia zakresu korzystania z API. W przeciwnym przypadku, w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług Usługodawca może ograniczyć liczbę przetwarzanych przez API żądań lub wyłączyć dostęp do API.

## **Rozdział VII Zmiana regulaminu**

### **§ 17 Zmiany Regulaminu**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmian Regulaminu lub Załączników w szczególności w przypadku nastąpienia zmian technologicznych lub organizacyjnych w działaniu Systemu Thulium, wdrożenia nowych lub zmienionych funkcjonalności lub konieczności dostosowania działania Systemu Thulium i zapisów Regulaminu lub Załączników do nowych przepisów powszechnie obowiązujących.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu lub Załączników dokonywane przez Usługodawcę wymagają dla swej skuteczności uprzedniego powiadomienia Abonenta. Zawiadomienia o planowanych zmianach w regulaminie Usługodawca dokona pisemnie lub w formie wiadomości e-mail, udostępniając treść nowej wersji Regulaminu lub Załączników, nie później niż 14 dni przed dniem wejścia w życie zmian.
3. W przypadku zmiany Regulaminu lub Załączników ograniczającej zakres świadczonych usług lub zwiększających ich cenę Abonent ma prawo do wypowiedzenia umowy w terminie w terminie 14 dni od chwili udostępnienia nowej wersji Regulaminu. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z końcem Okresu Abonamentowego, w którym Usługodawca otrzymał sprzeciw.
4. Jeżeli Abonent nie wypowiedzie umowy w trybie określonym w ust. 3 uznaje się, że wyraził zgodę na przedstawioną treść Regulaminu i Załączników.
5. Aby uniknąć niejasności, w przypadku zmian Regulaminu numeracja poszczególnych postanowień zostanie zachowana a ewentualne usunięcie poszczególnych postanowień zostanie oznaczone.

## **Rozdział VIII Pozostałe postanowienia**

### **§ 18 Informacje poufne**

1. Strony zobowiązują się do nieograniczonego w czasie zachowania w ścisłej tajemnicy informacji poufnych oraz do ich niewykorzystywania (w całości lub w części) w jakimkolwiek celu niezwiązanym bezpośrednio z wykonywaniem umowy. Za informacje poufne Strony uważają przede wszystkim:
  - a. informacje prawne, finansowe, techniczne, informatyczne, technologiczne lub organizacyjne dotyczące Usług,
  - b. informacje posiadające wartość gospodarczą, dotyczące Stron,
  - c. informacje dotyczące osób trzecich, w tym współpracowników Usługodawcy, podmiotów powiązanych organizacyjnie lub kapitałowo, członków ich organów lub wspólników, osób z nimi współpracujących, klientów, byłych klientów oraz osób współpracujących z klientami lub byłymi klientami,
2. Obowiązek zachowania w poufności określony w niniejszym paragrafie nie dotyczy Informacji Poufnych, które:

- a. są lub staną się powszechnie znane, w sposób inny niż poprzez naruszenie postanowień umowy lub przepisów obowiązującego prawa,
  - b. zostały uzyskane przez Stronę zgodnie z prawem i jej zobowiązaniami przed uzyskaniem danej informacji od drugiej Strony,
  - c. zostały ujawnione na podstawie uprzedniej, pisemnej pod rygorem nieważności zgody drugiej Strony, w zakresie i podmiotom określonym w tej zgodzie,
  - d. muszą zostać ujawnione na podstawie przepisów prawa właściwym organom władzy publicznej,
  - e. obejmują dane statystyczne bądź pochodne danych statystycznych uzyskanych przez Usługodawcę w związku ze świadczeniem Usług,
  - f. obejmują wyłącznie informowanie przez Strony o fakcie współpracy.
3. Strony zapewnią przestrzeganie powyższego zobowiązania do zachowania poufności przez wszystkie osoby je reprezentujące oraz powiązane z nimi w jakikolwiek sposób osoby trzecie, które dzięki tej Stronie mogły zapoznać się z informacjami poufnymi.

#### **§ 19 Dane kontaktowe**

1. Wszelkie zawiadomienia, pisma lub korespondencja kierowana do Usługodawcy powinna być dokonywana przez e-mail na adres [serwis@thulium.pl](mailto:serwis@thulium.pl), listem poleconym lub przesyłką kurierską na adres korespondencyjny: Thulium sp. z o.o. Os. Złotej Jesieni 7, 31-827 Kraków
2. Abonent i Usługodawca zobowiązani są do wzajemnego informowania się o wszelkich zmianach mających wpływ na realizację umowy, w szczególności takich jak:
  - zmiana siedziby Abonenta,
  - zmiana danych teleadresowych Abonenta,
3. Wszelką korespondencję wysłaną przez strony pod ostatni wskazany adres do doręczeń i nieodebraną uznaje się za skutecznie doręczoną.

#### **§ 20 Dane osobowe Abonenta oraz Konsultanta**

Zasady przetwarzania Danych Osobowych określone zostały w Polityce Prywatności dostępnej na stronie: <https://thulium.com/pl/terms-and-conditions/>, przy czym:

- a) informacje o przetwarzaniu danych osobowych osoby reprezentującej Abonenta znajdują się w Części I. oraz IV. Polityki Prywatności;
- b) informacje o przetwarzaniu danych osobowych Konsultanta znajdują się w Części I. oraz V. Polityki Prywatności.

#### **§ 21 Przetwarzanie danych osobowych powierzonych przez Abonenta**

1. W celu realizacji Usługi Abonent powierza Usługodawcy przetwarzanie danych osobowych swoich klientów, co następuje na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
2. Jako że Usługa realizowana może być z wykorzystaniem Usługi Chmury realizowanej przez inny podmiot, Abonent wyraża zgodę na korzystanie przez Usługodawcę z usług jako innego podmiotu przetwarzającego, któremu Usługodawca w niezbędnym zakresie może powierzyć przetwarzanie danych osobowych przekazanych przez Abonenta przez zewnętrzne podmioty przetwarzające, wyszczególnione w Załączniku 2 do Regulaminu w pozycji "Dane osobowe przekazane przez Abonenta - powierzenie przetwarzania".
3. W przypadku korzystania z Abonenta z integracji dostępnych w Oprogramowaniu Thulium, Usługodawca w niezbędnym zakresie, w zależności od integracji, powierzy przetwarzanie danych osobowych przekazanych przez Abonenta zewnętrznym podmiotom przetwarzającym, wyszczególnionym w Załączniku 1 do Regulaminu w pozycji "Dane osobowe Przekazane przez Abonenta, wyłącznie w przypadku korzystania z integracji z platformą danej firm").

#### **§ 22 Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacja Abonenta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi winna zostać przesłana Usługodawcy w formie pisemnej lub na adres e-mail: [serwis@thulium.pl](mailto:serwis@thulium.pl) i określać:
  - a. dane Abonenta umożliwiające kontakt z nim oraz identyfikację jako Abonenta,
  - b. Nazwę Serwera, którego dotyczy reklamacja,
  - c. funkcjonalność, której dotyczy reklamacja,
  - d. zwięzłe opisanie zastrzeżeń związanych ze świadczeniem Usługi,
  - e. okoliczności uzasadniające reklamację.
2. Usługodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby rozpatrzyć i rozwiązać problem określony w reklamacji w możliwie najkrótszym czasie.
3. Usługodawca zobowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację, w terminie do 14 dni od daty jej otrzymania, wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób oraz jakim terminie zamierza ją załatwić lub informując o braku

podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska. Jeżeli Usługodawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim uważa się, że uznał reklamację.

### **§ 23 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w umowie zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz innych właściwych ustaw. . Prawem właściwym dla niniejszej umowy jest prawo polskie.
2. Regulamin w sposób pełny i wyłączny reguluje zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę. Regulamin zastępuje wszelkie inne porozumienia, ustne i pisemne, a także wszelką inną wymianę informacji dotyczących Usług z wyłączeniem umowy indywidualnej zawartej w formie pisemnej.
3. W przypadku uznania za nieobowiązującą, bezskuteczną jakiegokolwiek części niniejszego Regulaminu, pozostała część Regulaminu nadal obowiązuje.
4. Strony zobowiązują się, iż dołożą starań aby wszelkie spory wynikłe na tle wykonania niniejszej umowy były rozwiązywane w drodze mediacji.
5. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu sądem właściwym do jego rozstrzygnięcia będzie sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 01.12.2021.

## Załącznik nr 1 do Regulaminu

### Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

#### 1. Definicje

1.1. Jeżeli w niniejszej Umowie powierzenia użyto terminów zdefiniowanych w RODO, terminy te mają takie samo znaczenie jak w Rozporządzeniu.

1.2. Pojęcia użyte w niniejszej Umowie powierzenia mają następujące znaczenie:

(1) **Regulamin** – umowa zawarta pomiędzy Abonentem a Usługodawcą, dla której niniejsza Umowa powierzenia stanowi integralną całość.

(2) **Administrator** – Abonent w znaczeniu nadanym w Regulaminie.

(3) **Podmiot przetwarzający** – Usługodawca w znaczeniu nadanym w Regulaminie

(4) **Umowa powierzenia** – niniejsza umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiąca integralną część Regulaminu, regulująca zasady powierzenia przez Abonenta danych osobowych klientów Abonenta Usługodawcy w związku ze świadczeniem przez Usługodawcę Usług opisanych w Regulaminie.

1.3. Pojęcia użyte w niniejszej Umowie powierzenia, które pisane są wielką literą, a nie zostały zdefiniowane w pkt 1.2, należy rozumieć zgodnie ze znaczeniem nadanym w Regulaminie.

#### 2. Zakres zastosowania

2.1. Umowa powierzenia znajduje zastosowanie do powierzenia przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją przez Usługodawcę Usług uzgodnionych przez Strony, w przypadku, gdy realizacja Usług wymaga powierzenia przetwarzania danych osobowych.

2.2. Umowa powierzenia określa warunki, na jakich Usługodawca będzie przetwarzać dane osobowe, których Administratorem jest Abonent.

2.3. Postanowienia Umowy powierzenia pozostają bez uszczerbku dla obowiązków, którym podlega Administrator na mocy Rozporządzenia.

2.4. Postanowienia Umowy powierzenia same w sobie nie zapewniają wypełnienia obowiązków związanych z międzynarodowym przekazywaniem danych zgodnie z rozdziałem V Rozporządzenia.

2.5. Postanowienia Umowy powierzenia odczytuje się i interpretuje w świetle przepisów Rozporządzenia. Postanowień Umowy powierzenia nie interpretuje się w sposób sprzeczny z prawami i obowiązkami przewidzianymi w Rozporządzeniu ani w sposób naruszający podstawowe prawa lub wolności osób, których dane dotyczą.

2.6. W przypadku niezgodności pomiędzy Umową powierzenia a postanowieniami Regulaminu, pierwszeństwo w zakresie dotyczącym przetwarzania danych osobowych mają postanowienia Umowy powierzenia.

2.7. Umowa powierzenia w zakresie w niej uregulowanym zastępuje wszelkie wcześniejsze postanowienia i ustalenia w zakresie przetwarzania danych przez Usługodawcę w imieniu Abonenta, a jej postanowienia znajdują zastosowanie do wszelkich procesów powierzenia przetwarzania, które będą miały miejsce w czasie jej obowiązywania.

#### 3. Przedmiot i zakres przetwarzania danych

3.1. Abonent powierza Usługodawcy przetwarzanie danych osobowych w trybie art. 28 RODO na zasadach określonych w Umowie powierzenia.

3.2. Abonent oświadcza, że w rozumieniu RODO jest Administratorem danych osobowych oraz że jest uprawniony do powierzenia przetwarzania danych osobowych Usługodawcy i gwarantuje, że są przez niego przetwarzane zgodnie z prawem, w szczególności pozyskał dane zgodnie z przepisami Rozporządzenia.

3.3. Przedmiotem i celem powierzenia przetwarzania danych jest świadczenie przez Usługodawcę Usług uzgodnionych z Abonentem, wsparcie Biura Obsługi Klienta, rozpatrywanie reklamacji.

3.4. Okres powierzenia przetwarzania danych osobowych odpowiada okresowi obowiązywania uzgodnionej przez Strony umowy, której przedmiotem jest świadczenie Usług.

3.5. Powierzenie przetwarzania danych obejmuje wykonywanie przez Usługodawcę w imieniu Abonenta takich operacji na danych osobowych jak: zapisywanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, pobieranie, wykonywanie kopii zapasowych, usuwanie, niszczenie oraz innych wyłącznie niezbędnych do świadczenia Usług w zakresie wybranej przez Abonenta funkcjonalności Systemu Thulium.

3.6. Powierzenie przetwarzania danych obejmuje dane osobowe klientów Abonenta. Abonent może powierzyć Usługodawcy również inne kategorie danych osobowych poprzez wybranie odpowiedniej funkcjonalności Systemu Thulium lub przetwarzanie w Systemu Thulium innych kategorii danych osób, których dane dotyczą.

3.7. Rodzaje powierzonych danych osobowych określone są funkcjonalnością Systemu Thulium i należą do nich takie dane klientów Abonenta jak: imię, nazwisko, dane kontaktowe i dane identyfikacyjne, czy głos, jeśli w ramach świadczonych Usług nagrywane są rozmowy. Nadto, z uwagi na przeznaczenie Systemu Thulium jako wspierającego prowadzenie działu obsługi klienta, w Systemie Thulium przetwarzane mogą być również inne dane osobowe identyfikacyjne (zawierające numery NIP, PESEL, itp.), a także dane należące do szczególnych kategorii (tzw. „dane wrażliwe”), takie jak dane dotyczące stanu zdrowia itp. Podkreśla się jednak, że każdorazowo to wyłącznie Abonent decyduje o zakresie i kategoriach danych osobowych wprowadzanych przez Abonenta do Systemu i tym samym objętych powierzeniem, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z Regulaminu, a Usługodawca zaznacza i zastrzega, że dane te:

(1) powinny być ograniczone do minimum zgodnie z zasadą minimalizacji przetwarzania danych osobowych określoną w RODO, i z tego względu winny być w miarę możliwości poddane przez Abonenta selekcji;

(2) ich wprowadzenie do Systemu Thulium nie może stanowić czynu naruszającego bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa;

(3) mogą być wprowadzane tylko w zgodzie z przeznaczeniem i funkcjonalnościami Systemu Thulium.

3.8. Przetwarzanie powierzone Usługodawcy ma charakter ciągły oraz w pełni lub częściowo zautomatyzowany przy wykorzystaniu systemów informatycznych, z których korzysta Usługodawca, chyba że postanowiono inaczej.

3.9. Usługodawca może przetwarzać dane osobowe powierzone mu do przetwarzania przez Abonenta w celu świadczenia Usług na zasadach określonych w Regulaminie i w zakresie do tego niezbędnym.

#### **4. Międzynarodowe przekazywanie danych**

4.1. Przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się na terenie państw będących sygnatariuszami Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), chyba że Abonent dokonał integracji, o której mowa w pkt 4.2, co równoznaczne jest ze zgodą Abonenta na międzynarodowy transfer danych osobowych.

4.2. Wszelkie przekazywanie danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej przez Usługodawcę, tj. poza obszar EOG, może odbywać się wyłącznie na udokumentowane polecenie Abonenta lub w celu spełnienia szczególnego wymogu na mocy prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego, któremu podlega Usługodawca, i zgodnie z rozdziałem V Rozporządzenia. Poleceniem Abonenta jest wybranie przez Abonenta integracji Oprogramowania dostępnego w Systemie Thulium, z którym to wyborem wiąże się międzynarodowy transfer danych. Wybór odpowiedniej integracji, szczególnie gdy wiąże się ona z międzynarodowym przekazaniem danych, powinien zostać poprzedzony przeprowadzeniem przez Abonenta analizy ryzyka związanej z tym transferem. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność w zakresie poprawnie przeprowadzonej analizy, jak i dokonania własnej oceny, czy podmiot świadczący usługę, z którą ma nastąpić integracja, stosuje adekwatne zabezpieczenia wynikające z rozdziału V Rozporządzenia. Abonent jest świadomy i akceptuje ryzyka, które występują przy międzynarodowym transferze do danego państwa trzeciego.

4.3. Jeżeli zgodnie z pkt 4.3 Umowy powierzenia Usługodawca zamierza korzystać z usług podmiotu podprzetwarzającego w celu przeprowadzenia określonych czynności przetwarzania (w imieniu Abonenta), które wiążą się z przekazywaniem danych osobowych w rozumieniu rozdziału V Rozporządzenia, Abonent wyraża zgodę na to, by podmioty te mogły zapewnić zgodność z rozdziałem V Rozporządzenia za pomocą standardowych klauzul umownych przyjętych przez Komisję zgodnie z art. 46 ust. 2 Rozporządzenia.

#### **5. Polecenia**

5.1. W rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych Abonent pozostaje wyłącznym administratorem danych osobowych, decydującym o celach i sposobie przetwarzania danych. Abonent jest odpowiedzialny za zapewnienie legalności przetwarzania danych osobowych będących przedmiotem powierzenia oraz ochronę praw osób, których dane dotyczą.

5.2. Usługodawca przetwarza dane osobowe wyłącznie w celu realizacji Usługi oraz zgodnie z postanowieniami Regulaminu, przekazanymi wytycznymi i poleceniami Abonenta oraz postanowieniami Umowy powierzenia.

5.3. Usługodawca przetwarza dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Abonenta, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Usługodawca. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Usługodawca informuje Abonenta o tym obowiązku prawnym, o ile prawo nie zabrania udzielenia takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny. Abonent może wydawać kolejne polecenia przez cały okres przetwarzania danych osobowych.

5.4. Polecenia Abonenta co do zasady wymagają formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może wydawać polecenia również ustnie lub telefonicznie, o ile zostaną one niezwłocznie potwierdzone przez Abonenta w formie pisemnej lub dokumentowej.

5.5. Usługodawca bezzwłocznie powiadamia Abonenta, jeżeli w opinii Usługodawcy polecenie wydane przez Abonenta narusza Rozporządzenie lub obowiązujące przepisy Unii lub państwa członkowskiego i zwraca się do Abonenta o wycofanie, zmianę lub potwierdzenie i wyjaśnienie kwestionowanego polecenia. W oczekiwaniu na decyzję Abonenta Usługodawca jest uprawniony do zawieszenia wykonania kwestionowanego polecenia. W przypadku, w którym wykonanie polecenia Abonenta mimo złożenia wyjaśnień prowadziłoby do naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego, Usługodawca jest uprawniony do wstrzymania się od realizacji tego polecenia.

5.6. Polecenie winno być nie tylko zgodne z przepisami, ale również odpowiadać uzgodnieniom Stron odnośnie do zakresu świadczonych Usług, postanowień Regulaminu. Wszelkie polecenia, które wykraczają poza polecenia określone w zdaniu pierwszym powyżej, jeśli ich wykonanie skutkuje dodatkowymi kosztami dla Usługodawcy, mogą być zrealizowane dopiero po akceptacji kosztów wykonania polecenia przez Abonenta przedstawionych przez Usługodawcę.

5.7. Osobami uprawnionymi do wydawania i odbierania poleceń oraz wszystkich innych informacji, o których mowa w Umowie powierzenia są osoby uprawnione do reprezentacji Stron lub osoby przez nie upoważnione.

## **6. Bezpieczeństwo przetwarzania**

6.1 Usługodawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe na polecenie Usługodawcy zgodnie z Umową powierzenia, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą, w szczególności Usługodawca oświadcza, że stosuje odpowiednie środki bezpieczeństwa techniczne i organizacyjne, by przetwarzanie spełniało wymogi Rozporządzenia i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.

6.2 Usługodawca zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych mu przez Abonenta danych osobowych, do ich zabezpieczenia (w szczególności przed przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utratą, modyfikacją, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych) przez podjęcie środków bezpieczeństwa technicznych i organizacyjnych zapewniających odpowiedni stopień bezpieczeństwa tj. odpowiadających ryzyku zgodnie z art. 32 Rozporządzenia.

6.3 Abonent potwierdza, że otrzymał informacje o wdrożonych przez Usługodawcę technicznych i organizacyjnych środkach mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, w szczególności jest świadomy posiadania przez Usługodawcę certyfikatu zgodności z normą bezpieczeństwa ISO 27001, o oraz uznaje je za odpowiednie i wystarczające dla ochrony praw osób, których dane osobowe dotyczą.

6.4 Usługodawca udziela członkom swojego personelu dostępu do danych osobowych podlegających przetwarzaniu jedynie w zakresie bezwzględnie niezbędnym do wykonania Usług na podstawie Regulaminu, zarządzania nimi i ich monitorowania. Usługodawca zapewnia, by osoby upoważnione do przetwarzania otrzymanych danych osobowych zobowiązały się do zachowania poufności lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania poufności.

6.5. Wszelkie informacje uzyskane w związku ze świadczeniem Usług i realizacją postanowień Regulaminu, w szczególności informacje o sposobach zabezpieczania danych przez Stronę należy zachować w tajemnicy, również po wygaśnięciu Umowy powierzenia.

## **7. Prawo kontroli**

7.1. Usługodawca udziela Abonentowi informacji niezbędnych do wykazania spełnienia obowiązków, które są określone w Umowie powierzenia i wynikają bezpośrednio z Rozporządzenia oraz udziela odpowiedzi na dotyczące tego pytania niezwłocznie, tj. w czasie nie dłuższym niż 7 dni roboczych.

7.2. Abonentowi przysługuje prawo kontroli zgodności przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę z postanowieniami Umowy powierzenia oraz Rozporządzenia („**Audyt**”). Audyt może odbyć się również za pośrednictwem niezależnego audytora upoważnionego przez Abonenta. Abonent lub upoważniony przez niego audytor przed rozpoczęciem Audytu będzie zobowiązany do podpisania zobowiązania do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa i tajemnicy dotyczącej danych osobowych oraz sposobów ich zabezpieczania.

7.3. Abonent zobowiązuje się, że jako upoważniony audytor nie zostanie wyznaczony podmiot prowadzący pośrednio lub bezpośrednio działalność konkurencyjną w stosunku do działalności prowadzonej przez Usługodawcę. Przez działalność konkurencyjną rozumie się każdą działalność, odpłatną lub nieodpłatną w kraju i za granicą, niezależnie od formy prawnej, która jest prowadzona w tym samym lub takim samym zakresie przedmiotowym i skierowana do tego samego kręgu odbiorców, pokrywająca

się – chociażby częściowo – z zakresem działalności podstawowej lub ubocznej Usługodawcy lub podmiotów z grupy Usługodawcy. Dla oceny czy dany podmiot jest konkurencyjny brany pod uwagę będzie nie tylko przedmiot działalności takiego podmiotu wynikający z treści umowy go zawiązującej, ale również przedmiot działalności faktycznie wykonywanej przez ten podmiot. W przypadku zlecenia przeprowadzenia Audytu podmiotom konkurencyjnym w stosunku do Usługodawcy, Usługodawca jest uprawniona do odmowy przeprowadzenia Audytu do czasu wyznaczenia innego podmiotu przeprowadzającego Audyt w imieniu Abonenta lub do czasu ustalenia dalszego sposobu postępowania pomiędzy Usługodawcą a Abonentem.

7.4. Audyt podlega następującym warunkom:

(1) może dotyczyć jedynie danych osobowych powierzonych do przetwarzania Usługodawcy na podstawie Umowy powierzenia i będzie ograniczony do siedziby Usługodawcy i urzędzeń służących do przetwarzania danych osobowych oraz personelu zaangażowanego w czynności przetwarzania objęte zakresem Umowy powierzenia;

(2) będzie prowadzony sprawnie i tak szybko jak to jest możliwe, nie dłużej niż 2 dni robocze;

(3) odbywać się nie częściej niż raz w roku, chyba że Audyt jest wymagany zgodnie z wymogami prawa lub przez właściwy organ nadzorczy, bądź też ma miejsce niezwłocznie po stwierdzeniu istotnego naruszenia danych osobowych przetwarzanych na podstawie Umowy powierzenia,

(4) może być wykonywany w zwykłych godzinach pracy Usługodawcy, w sposób niezakłócający działalności gospodarczej Usługodawcy i zgodnie z politykami bezpieczeństwa Usługodawcy;

(5) Abonent powiadomi Usługodawcę o zamiarze przeprowadzenia Audytu drogą elektroniczną lub listownie co najmniej na 14 dni roboczych przed planowanym terminem Audytu z podaniem planowanego zakresu audytu, czasu trwania oraz nazwy audytora. W przypadku niezależnej od Usługodawcy niemożliwości przeprowadzenia Audytu w planowanym terminie lub innych niespodziewanych przeszkód, Usługodawca powiadomi Abonenta o takich okolicznościach i zaproponuje nowy termin Audytu, nie później jednak niż w ciągu 7 dni roboczych od terminu wskazanego przez Abonenta;

(6) Abonent ponosi wszelkie koszty wynikające z lub poniesione w związku z Audytem bez prawa do żądania zwrotu takich kosztów, ani zapłaty dodatkowego wynagrodzenia. Usługodawca ma prawo do naliczenia Abonentowi kwoty 350 zł netto za każdą rozpoczętą roboczogodzinę poświęconą na prace związane z obsługą Audytu przez pracowników Usługodawcy. Szczegóły dotyczące opłat powinny zostać ustalone przed przystąpieniem do Audytu w formie dokumentowej.

(7) Audyt nie może zmierzać ani prowadzić do ujawnienia tajemnic prawnie chronionych (w tym tajemnicy przedsiębiorstwa Usługodawcy);

(8) Abonent jest zobowiązany do utworzenia raportu z Audytu podsumowującego ustalenia z tego Audytu. Raport zostanie przekazany Usługodawcy i będzie stanowić informację poufną o Usługodawcy, które nie mogą być ujawniane stronom trzecim bez zgody Usługodawcy, chyba że wymaga tego obowiązujące prawo. Raport będzie zawierał wnioski z Audytu oraz uzgodniony przez Strony zakres ewentualnych zmian w zakresie przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę.

7.5. W przypadku posiadania przez Usługodawcę certyfikacji, o której mowa w art. 42 RODO lub stosowania kodeksu postępowania, o którym mowa w art. 40 RODO, uprawnienia kontrolne Abonenta mogą być realizowane również poprzez odwołanie się przez Usługodawcę do wyników monitorowania zasad certyfikacji lub kodeksu postępowania. W takim wypadku, Audyt będzie dotyczyć jedynie kwestii, które nie mogą zostać dostatecznie wyjaśnione poprzez przedstawienie takich wyników przez Usługodawcę.

## **8. Korzystanie z usług podmiotów podprzetwarzających**

8.1. Abonent wyraża ogólną zgodę na korzystanie przez Usługodawcę z usług podmiotów podprzetwarzających wskazanych w Załączniku nr 2. Usługodawca informuje Abonenta o wszelkich zamierzonych zmianach w tym wykazie polegających na dodaniu, usunięciu lub zastąpieniu podmiotów podprzetwarzających w formie i na zasadach obowiązujących przy zmianie Regulaminu. Brak wypowiedzenia umowy w związku ze zmianą Regulaminu, w tym zmianą w zakresie Załącznika nr 2, równoznaczny jest z akceptacją zaktualizowanego wykazu, w tym akceptacją w zakresie międzynarodowego transferu danych, jeśli dotyczy. Brak akceptacji zmian powoduje skutki opisane w § 17 ust. 3 Regulaminu.

8.2. Jeżeli Usługodawca korzysta z usług podmiotu podprzetwarzającego w celu przeprowadzenia określonych czynności przetwarzania (w imieniu Abonenta), dokonuje tego w drodze umowy, która nakłada na podmiot podprzetwarzający zasadniczo takie same obowiązki w zakresie ochrony danych jak obowiązki nałożone na Usługodawcę dane zgodnie z Umową powierzenia. Usługodawca zapewnia, aby podmiot podprzetwarzający wypełniał obowiązki, którym podlega Usługodawca na mocy Umowy powierzenia oraz Rozporządzenia.

8.3. Na wniosek Abonenta Usługodawca przekazuje Abonentowi kopię umowy, jaką zawarł z podmiotem podprzetwarzającym, a w razie wprowadzenia zmian przekazuje Abonentowi jej zaktualizowaną wersję. W zakresie niezbędnym do ochrony tajemnicy handlowej lub innych informacji poufnych, w tym danych osobowych, Usługodawca może utajnić tekst umowy przed jej udostępnieniem.

## **9. Pomoc dla Administratora**

9.1 Usługodawca niezwłocznie zawiadomi Abonenta o: każdym żądaniu udostępnienia danych osobowych właściwemu organowi publicznemu, chyba, że zakaz zawiadomienia wynika z przepisów prawa, każdym wniosku otrzymanym od osoby, której dane przetwarza, powstrzymując się jednocześnie od odpowiedzi na żądanie, chyba że Abonent wyraził na to zgodę.

9.2 Usługodawca pomaga Abonentowi w wypełnianiu jego obowiązków dotyczących udzielania odpowiedzi na wnioski osób, których dane dotyczą, o skorzystanie z przysługujących im praw, z uwzględnieniem charakteru przetwarzania.

9.3 Usługodawca pomaga Abonentowi ponadto w zapewnieniu wypełnienia następujących obowiązków, z uwzględnieniem charakteru przetwarzania danych oraz informacji, którymi dysponuje Usługodawca:

(1) obowiązek przeprowadzenia oceny wpływu planowanych operacji przetwarzania na ochronę danych osobowych („ocena skutków dla ochrony danych”), jeżeli dany rodzaj przetwarzania może powodować wysokie ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych;

(2) obowiązek skonsultowania się z właściwym(-i) organem(-ami) nadzorczym(-i) przed rozpoczęciem przetwarzania, jeżeli ocena skutków dla ochrony danych wskaże, że przetwarzanie powodowałoby wysokie ryzyko, gdyby Administrator nie zastosował środków w celu jego ograniczenia;

(3) obowiązek zapewnienia prawidłowości i aktualności danych osobowych poprzez niezwłoczne poinformowanie Abonenta, jeżeli Usługodawca stwierdzi, że przetwarzane przez niego dane osobowe są nieprawidłowe lub nieaktualne;

(4) obowiązki określone w art. 32 Rozporządzenia.

## **10. Naruszenia ochrony danych osobowych**

10.1. W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych Usługodawca współpracuje z Abonentem i pomaga mu w wypełnianiu jego obowiązków wynikających z art. 33 i 34 Rozporządzenia, z uwzględnieniem charakteru przetwarzania i informacji, którymi dysponuje Usługodawca.

10.2. Po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych Usługodawca bez zbędnej zwłoki zgłasza je Abonentowi w miarę możliwości nie później niż w terminie 36 godzin od stwierdzenia naruszenia. Do zgłoszenia przekazanego Abonentowi po upływie 36 godzin podmiot przetwarzający dołącza wyjaśnienie przyczyn opóźnienia. Usługodawca na dodatkowe żądanie Abonenta przekazuje mu żądane informacje, o ile ze względu na charakter świadczonych usług ma możliwość ich uzyskania przy zastosowaniu racjonalnych środków.

10.3. Usługodawca zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia niezbędnych i stosownych środków w celu usunięcia naruszenia oraz zminimalizowania jego możliwych negatywnych skutków.

10.4. Wszelkie informacje dotyczące naruszenia ochrony danych osobowych należy przekazać osobie wskazanej w pkt 5.7. Umowy powierzenia.

10.5. Obowiązek Usługodawcy, o którym mowa w pkt 10.2. powyżej nie jest i nie będzie interpretowany jako potwierdzenie przez Usługodawcę wobec osób, których dane dotyczą, wystąpienia naruszenia ochrony danych osobowych.

10.6. W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych dotyczącego danych przetwarzanych przez Abonenta Usługodawca wspomaga Abonenta:

(1) przy zgłaszaniu naruszenia ochrony danych osobowych właściwemu(-ym) organowi(-om) nadzorczemu(-ym) niezwłocznie po tym, jak Abonent dowiedział się o naruszeniu, w stosownych przypadkach (chyba że jest mało prawdopodobne, by naruszenie to skutkowało ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych);

(2) przy uzyskiwaniu informacji, które zgodnie z art. 33 ust. 3 Rozporządzenia powinny być zawarte w zgłoszeniu;

(3) przy wypełnianiu – zgodnie z art. 34 Rozporządzenia obowiązku zawiadomienia bez zbędnej zwłoki osoby, której dane dotyczą, o naruszeniu ochrony danych osobowych, jeżeli naruszenie to może powodować wysokie ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych.

## **11. Odpowiedzialność**



11.1. Zasady odpowiedzialności Usługodawcy wskazane w § 15 Regulaminu odnoszą się także do odpowiedzialności Usługodawcy za należyte przetwarzanie danych osobowych w ramach powierzenia przetwarzania danych, z zastrzeżeniem odrębności wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

11.2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonenta, w tym nałożone na Abonenta administracyjne kary pieniężne lub odszkodowania na rzecz osób trzecich, za szkody, których źródłem będzie działanie lub zaniechanie Usługodawcy, na polecenie Abonenta, o ile Usługodawcy nie można przypisać winy umyślnej. W przypadku niewykazania winy umyślnej, Abonent ma obowiązek bezwarunkowego zwolnienia Usługodawcy z odpowiedzialności z tytułu wszelkich roszczeń zgłaszanych przez podmioty, których dane osobowe przetwarza Usługodawca na podstawie Umowy powierzenia. W przypadku wszczęcia postępowania sądowego bądź sądowno-administracyjnego przeciwko Usługodawcy, Abonent ma obowiązek na żądanie Usługodawcy wstąpić do takiego postępowania w charakterze strony i przejąć odpowiedzialność z tytułu zgłoszonego roszczenia.

## **12. Czas trwania i wypowiedzenia Umowy powierzenia**

12.1. Umowa powierzenia zostaje zawarta na czas obowiązywania Regulaminu.

12.2. Samoistne rozwiązanie lub wypowiedzenie Umowy powierzenia jest wyłączone.

12.3. Przechowywanie i usuwanie danych Abonenta, również w przypadku zakończenia współpracy Stron, odbywa się na zasadach określonych w § 14 Regulaminu.

## **13. Postanowienia końcowe**

13.1. Umowa powierzenia podlega prawu polskiemu.

13.2. Strony zgodnie potwierdzają, że z zastrzeżeniem wyjątku wskazanego w pkt 5.6. Umowy powierzenia, wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu czynności realizowanych w ramach Umowy powierzenia uwzględnione jest w wynagrodzeniu należnym z tytułu świadczenia Usług na rzecz Abonenta.

13.3. Wszelkie zmiany Umowy powierzenia następują na zasadach obowiązujących przy zmianie Regulaminu.

13.4. W sprawach nieuregulowanych w Umowie powierzenia mają zastosowanie przepisy RODO, Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

13.5. Nieskuteczność, nieważność lub niemożliwość wykonania poszczególnych postanowień Umowy powierzenia nie narusza skuteczności pozostałych postanowień. Strony zobowiązują się do zastąpienia nieskutecznego, nieważnego lub niewykonalnego postanowienia skutecznym i wykonalnym postanowieniem możliwie jak najbardziej zbliżonym do pierwotnie zakładanego celu.

13.6. Spory wynikłe z tytułu Umowy powierzenia będzie rozstrzygał sąd właściwy wedle siedziby Usługodawcy.

## Załącznik 2 do Regulaminu

Lista podmiotów przetwarzających dane osobowe powierzone przez Abonenta (kolumna Dane osobowe przekazane przez Abonenta - powierzenie przetwarzania) oraz podmiotów wspomagających działalność Usługodawcy, przetwarzających dane na zasadach i w przypadkach określonych szczegółowo w Polityce prywatności.

Odbiorca danych osobowych	Dane osobowe przekazane przez Abonenta - powierzenie przetwarzania	Użytkownik strony www - część II. Polityki prywatności	Subskrybent Newslettera - część III. Polityki prywatności	Osoby uprawnione do reprezentacji Abonenta/Partnera - część IV. Polityki prywatności	Konsultanci - część V. Polityki prywatności	Potencjalni Klienci - część VI. Polityki prywatności
Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ireland	TAK	TAK	Nie	TAK	TAK	Nie
Oktawave sp. z o.o. KRS 0000426334 z siedzibą w Warszawie ul. Domaniewska 44a	TAK	TAK	Nie	Nie	Nie	Nie
Amazon Web Services EMEA SARL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Oddział w Polsce, Generation Park Z, 9th Floor ul. Towarowa 28 00-839 Warszawa, Polska, NIP: PL1080022032	TAK	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie
Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland, Nr VAT: IE 6388047V	TAK	TAK	Nie	TAK	TAK	TAK
Intercom R&D Unlimited Company, an Irish company with offices at 2nd Floor, Stephen Court, 18-21 St. Stephen's Green, Dublin 2, Republic of Ireland	Nie	Nie	Nie	TAK	TAK	TAK
FreshMail Sp. z o.o., Al. 29 Listopada 155 c,31-406 Kraków, NIP 6751496393 REGON 123040091	Nie	Nie	TAK	TAK	TAK	TAK
Pipedrive OU, Mustamäe tee 3a, Tallinn, Harjumaa 10615, Estonia, VAT #: EE101382096, Registration #: 11958539	Nie	Nie	Nie	TAK	TAK	TAK
Integracja JIRA - Atlassian Pty Ltd, Level 6, 341 George St, Sydney NSW 2000, Australia, VAT Number: EU372001951.	Przekazane przez Abonenta fakultatywnie, wyłącznie w przypadku korzystania przez Abonenta z integracji z platformą danej firmy. Dokonanie przez Abonenta integracji jest samodzielną decyzją Abonenta. Abonent, dokonując	Nie dotyczy, za wyjątkiem danych Konsultantów w razie wyboru przez Abonenta właściwej integracji				
Integracja LiveSpace - Livespace sp. z o.o., ul. Rejtana 17 / 12, 02-516 Warszawa, NIP: 521-356-87-09, KRS: 0000358766						
Integracja Shoper - Shoper S.A. ul. Władysława Łokietka 79 31-280 Kraków NIP: 9452156998 REGON: 121495203. KRS: 0000395171						
Integracja IAI Shop - IAI Sp. z o.o. al. Piastów 30 71-064 Szczecin, Polska NIP: PL5252767146 KRS: 0000751279 Regon: 381595506						
Integracja Messenger - Facebook Ireland Limited 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour Dublin 2, Ireland VAT Reg. No. IE9692928F						
Integracja Baselinker - BaseLinker Sp. z o.o. sp. k. Plac Solny 15 50-062 Wrocław NIP: PL 8971873396 KRS: 0000815762						

<p>Integracja Pipedrive - Pipedrive OU, Mustamäe tee 3a, Tallinn, Harjumaa 10615, Estonia, VAT #: EE101382096, Registration #: 1195853</p>	<p>integracji, jest świadomy, że integracja może oznaczać międzynarodowy transfer danych.</p>	
<p>Integracja Tpay - Krajowy Integrator Płatności S.A. ul. św. Marcin 73/6 61-808 Poznań</p>		
<p>Integracja Survicate - Insights Delivered sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy 02 – 786) przy ul. Zamiany 8 LU2, KRS:0000551025, o numerze NIP: 9512390641</p>		
<p>Integracja Atomstore - ATOMSTORE Sp. z o.o. Dobrego Pasterza 13/6 31-416 Kraków, NIP: 9452225009, REGON: 38231290100000, KRS: 0000766242</p>		
<p>Integracja Calamari - Calamari sp. z o.o. sp. k. NIP: PL 525 274 1247 ul. Chmielna 2/31 00-020 Warszawa, Polska</p>		
<p>Integracja Webankieta - Get Feedback Racino, Sadowski, Skowronek spółka jawna ul. Solec 81B lok.73Av00-382 Warszawa KRS: 0000432184 NIP: 701-035-65-70 REGON: 146346544</p>		
<p>Integracja Shoplo - Shoplo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-189) przy ul. Inflancka 4C,</p>		

Dokument podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Do weryfikacji podpisu konieczny jest program Adobe Acrobat Reader <https://get.adobe.com/pl/reader/>