

Regulamin Usługi Aplikacja Komunikacyjna Thulium

Rozdział I Postanowienia ogólne	2
§ 1 Postanowienia ogólne	2
Rozdział II Definicje	2
§ 2 Definicje	2
Rozdział III Istotne warunki świadczenia usługi	3
§ 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
Rozdział IV Licencja	5
§ 10 Zakres licencji	5
Rozdział V Zasady świadczenia usługi	6
§ 11 Zakres obsługi	6
§ 12 Wymagania techniczne	6
§ 13 Ograniczenia w świadczeniu usługi	6
§ 14 Przechowywanie danych Abonenta	7
Rozdział VI Odpowiedzialność stron	7
§ 15 Obowiązki i odpowiedzialność Usługodawcy	7
§ 16 Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta	8
Rozdział VII Zmiana regulaminu	9
§ 17 Zmiany Regulaminu	9
Rozdział VIII Pozostałe postanowienia	9
§ 18 Informacje poufne	9
§ 19 Dane kontaktowe	10
§ 20 Dane osobowe Abonenta	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 rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz 331 ze zm.).

Rozdział II Definicje

§ 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, 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 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.
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 rozbudowując go o nowe funkcje i udogodnienia dla Abonentów a także - w uzasadnionych wymogami prawnymi, technologicznymi lub biznesowymi przypadkach - usuwać niektóre funkcje.
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.
2. Rejestrując się, Abonent oświadcza, iż:
 - dane wprowadzone w formularzu są prawdziwe,
 - jest przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz 331 ze zm),
 - 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. W przypadku negatywnego wyniku weryfikacji Usługodawca może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym przysyłając stosowne oświadczenie na adres e-mail podany przy rejestracji.
 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.
2. Okres trwania obowiązywania umowy ma wpływ na cenę usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

§ 6 Zasady naliczania opłat

3. Wysokość Opłaty Abonamentowej wynika z ceny za Pakiet określonej w Cenniku lub zawartej w indywidualnej umowie pomnożonej przez Liczbę Licencji.
4. Opłata Abonamentowa naliczana jest z góry za poszczególne Okresy Abonamentowe.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Abonent dokona zapłaty pierwszej Opłaty Abonamentowej w terminie 7 dni od dnia następującego po dniu zakończenia Okresu Testowego.
9. Z zastrzeżeniem ust. 5 lit. a, Opłata Abonamentowa będzie pobierana 7 dni przed upływem poprzedniego, opłaconego Okresu Abonamentowego. Przykład: Opłata Abonamentowa za grudzień będzie pobierana 23. października.

10. 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.
11. 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.
12. 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,
 - 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.

§ 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.

§ 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, 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, użyczenia, 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 zezwolił 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 Abonentem, 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

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
 - 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 Abonamentowi 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-rozpoczecie-pracy-z-systemem-wymagania>

§ 13 Ograniczania 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 zostanie wykonana tylko wtedy, gdy nie będzie zalogowany żaden użytkownik w aplikacji Thulium. Aktualizacja ta wiąże 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.

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. W przypadku uzyskania przez Usługodawcę informacji o korzystaniu przez Abonenta z Usługi niezgodnie z Regulaminem lub z przepisami powszechnie obowiązującymi, Usługodawca ma prawo przetwarzać dane osobowe Abonenta w celu ustalenia jego odpowiedzialności, a także przekazać te dane odpowiednim organom władzy publicznej.
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.

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. hasel) 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 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,
 - d. Dane Osobowe powierzone przez Abonenta Usługodawcy na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
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, 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

1. Usługodawca gromadzi Dane Osobowe Abonenta lub osób wskazanych do kontaktu w imieniu Abonenta w zakresie zawartym w formularzu rejestracyjnym, o którym mowa §4.
2. W celu realizacji umowy i na jej podstawie Usługodawca może przetwarzać wskazane w ust. 1 Dane Osobowe w zakresie i przez okres niezbędny dla świadczenia Usługi lub jej rozliczenia.
3. Administratorem Danych Osobowych, o których mowa w ust. 1, jest Usługodawca. Dane, o których mowa w niniejszym paragrafie będą powierzone odbiorcom określonym w §21 p.9.
4. Osoby fizyczne, których Dane Osobowe, o których mowa w ust 1, są przetwarzane, mają prawo dostępu do tych danych i ich sprostowania, usunięcia, a także prawo do ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podanie danych wskazanych w ust. 1 jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy.
5. W trakcie korzystania z Usług, System Thulium w sposób automatyczny, przy zastosowaniu różnych technologii, rejestruje niektóre informacje takie jak:
 - a. udaną/nieudaną próbę logowania,
 - b. IP (jeśli jest dostępne),
 - c. identyfikator aplikacji,
 - d. identyfikator przeglądarki,
 - e. czas utworzenia sesji,
 - f. czas ostatniego użycia sesji (czyli czas bieżący),
 - g. identyfikator licencji oraz informacja o maksymalnej liczbieostępów w ramach licencji,
 - h. identyfikator i nazwa Konsultanta.
6. System Thulium może także pobierać anonimowe informacje z komputera użytkownika za pomocą plików „cookie” lub znaczników internetowych.
7. Usługodawca zastrzega sobie możliwość generowania i pobrania z systemu komputerowego Abonenta plików zawierających informację o charakterze technicznym związaną z wykorzystaniem Systemu Thulium.
8. Zebrane automatycznie anonimowe informacje mogą być wykorzystane przez Usługodawcę w celu zapewnienia użytkownikom Systemu Thulium lepszej obsługi, dostosowania Systemu Thulium do preferencji Abonenta, analizowania danych statystycznych i trendów, administrowania Systemem Thulium i jego doskonalenia.
9. Dane wskazane w pkt. 5. powyżej mogą być przetwarzane przez zewnętrzne podmioty przetwarzające, wyszczególnione w Załączniku 1 do Regulaminu w pozycji (Dane osobowe Abonenta).

§ 21 Przetwarzanie danych osobowych powierzonych przez Abonenta

1. W celu realizacji Usługi Abonent powierza Usługodawcy przetwarzanie danych osobowych swoich klientów obejmujące w szczególności imię, nazwisko, numer PESEL, telefon, adres e-mail, adres zamieszkania na okres trwania umowy między Stronami oraz dla celów jej wykonania, w tym w szczególności w celu świadczenia usługi wsparcia Biura Obsługi Klienta. Abonent jest uprawniony do zmiany zakresu w jakim następuje powierzenie poprzez jego rozszerzenie lub zawężenie. Abonent oświadcza, że jest uprawniony do przetwarzania powierzonych Usługodawcy danych osobowych.
2. Usługodawca oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia, w szczególności opisane w art. 32 Rozporządzenia oraz zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe wyłącznie na polecenie Abonenta, zgodnie z niniejszą umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
3. Usługodawca zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej umowy.
4. Usługodawca zapewnia, że osoby, o których mowa w ust. 4 zobowiązały się zapewnić zachowanie w tajemnicy przetwarzanych przez nie danych osobowych w celu realizacji niniejszej umowy, zarówno w trakcie zatrudnienia ich przez Usługodawcę, jak i po ustaniu tego zatrudnienia.

5. Po zakończeniu świadczenia Usługi Usługodawca usunie wszelkie powierzone Dane Osobowe na zasadach i w terminach określonych w § 14.
6. Usługodawca pomaga Abonentowi wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III Rozporządzenia.
7. Uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje Usługodawca pomaga Abonentowi wywiązywać się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.
8. 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.
9. 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 1 do Regulaminu w pozycji (Dane osobowe przekazane przez Abonenta).
10. Usługodawca udostępni Abonentowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia oraz umożliwi mu lub upoważnionemu przez niego audytorowi przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji i przyczyni się do nich. Informacje będą udostępniane Abonentowi niezwłocznie po ich uzyskaniu. Audyty mogą być przeprowadzone z 14-dniowym wyprzedzeniem w godzinach pracy (od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17), chyba że z uwagi na wysokie ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych istnieje konieczność przeprowadzenia audytu w krótszym terminie.
11. Jeśli w wyniku audytu okaże się, że Usługodawca nie spełnia wymogów Rozporządzenia, Usługodawca zobowiązuje się do usunięcia uchybień w przetwarzaniu danych osobowych w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych.
12. 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 przetwarzające, wyszczególnionym w Załączniku 1 do Regulaminu w pozycji (Dane osobowe Przekazane przez Abonenta, wyłącznie w przypadku korzystania z integracji z platformą danej firmy).

§ 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 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 oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych. 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 01.03.2021.

Załącznik 1 do Regulaminu

Lista podmiotów przetwarzających dane osobowe Abonenta i dane osobowe powierzone przez Abonenta.

Podmiot przetwarzający	Dane osobowe
Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ireland	Przekazane przez Abonenta ORAZ Abonenta
Oktawave sp. z o.o. KRS 0000426334 z siedzibą w Warszawie ul. Domaniewska 44a	Przekazane przez Abonenta
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	Przekazane przez Abonenta
Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland, Nr VAT: IE 6388047V	Przekazane przez Abonenta
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	Abonenta
FreshMail Sp. z o.o., Al. 29 Listopada 155 c.31-406 Kraków, NIP 6751496393 REGON 123040091	Abonenta
Pipedrive OU, Mustamäe tee 3a, Tallinn, Harjumaa 10615, Estonia, VAT #: EE101382096, Registration #: 11958539	Abonenta
Integracja JIRA - Atlassian Pty Ltd, Level 6, 341 George St, Sydney NSW 2000, Australia, VAT Number: EU372001951.	Przekazane przez Abonenta, wyłącznie w przypadku korzystania z integracji z platformą danej firmy
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	
Integracja Pipedrive - Pipedrive OU, Mustamäe tee 3a, Tallinn, Harjumaa 10615, Estonia, VAT #: EE101382096, Registration #: 1195853	
Integracja Tpay - Krajowy Integrator Płatności S.A. ul. św. Marcin 73/6 61-808 Poznań	
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	
Integracja Atomstore - ATOMSTORE Sp. z o.o. Dobrego Pasterza 13/6 31-416 Kraków , NIP: 9452225009, REGON: 38231290100000, KRS: 0000766242	
Integracja Calamari - Calamari sp. z o.o. sp. k. NIP: PL 525 274 1247 ul. Chmielna 2/31 00-020 Warszawa, Polska	
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	

Integracja Shoplo - Shoplo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-189) przy ul. Inflancka 4C,	
--	--

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