

# 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 Rozwiązanie umowy	4
§ 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	6
§ 12 Wymagania techniczne	6
§ 13 Ograniczenia w świadczeniu usługi	6
§ 14 Przechowywanie danych Abonenta	6
<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>8</b>
§ 17 Zmiany Regulaminu	8
<b>Rozdział VIII Pozostałe postanowienia</b>	<b>9</b>
§ 18 Informacje poufne	9
§ 19 Dane kontaktowe	9
§ 20 Dane osobowe Abonenta	9
§ 21 Przetwarzanie danych osobowych powierzonych przez Abonenta	10
§ 22 Postępowanie reklamacyjne	10
§ 23 Postanowienia końcowe	10

## 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](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 Konsultantów 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. **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).
20. **SLA** - Standardowa umowa o poziomie usług dla przedsiębiorców obejmująca deklaracje Usługodawcy co do gwarantowanego poziomu jakości Usługi. SLA stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.
21. **Strony** - Usługodawca i Abonent.
22. **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://\[Nazwa Serwera\].callcenter.pl/](https://[Nazwa Serwera].callcenter.pl/)
23. **Thulium Agent, oprogramowanie Thulium Agent** - oprogramowanie komputerowe udostępniane do pobrania przez Usługodawcę, którego instalacja na urządzeniach Abonenta umożliwia korzystanie z niektórych funkcji systemu Thulium.

24. **Token** - wirtualny identyfikator karty płatniczej generowany przez Operatora Płatności i przekazywany Usługodawcy.
25. **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 Thulium Agent 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.
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 callcenter.pl.
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 Thulium Agent 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 przesyłając 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**

Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.

#### **§ 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. Abonament może uiścić Opłatę Abonamentową przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy albo korzystając z innego systemu płatności akceptowanego przez Usługodawcę, przy czym korzystanie z takiego systemu płatności może wymagać zawarcia przez Abonenta odrębnych umów, w tym z podmiotami innymi niż Usługodawca.
4. Opłata Abonamentowa naliczana jest za Okresy Abonamentowe począwszy od dnia zakończenia Okresu Testowego, przy czym wysokość pierwszej Opłaty Abonamentowej jest zmniejszona proporcjonalnie do ilości dni pozostałych od dnia następującego po dniu zakończenia Okresu Testowego do dnia zakończenia Okresu Abonamentowego.
5. W przypadku zwiększenia Liczby Licencji lub zmiany Pakietu w trakcie Okresu Abonamentowego Opłata Abonamentowa za ten okres zostanie wyliczona poprzez zsumowanie następujących kwot:
  - kwoty naliczonej zgodnie z parametrami usługi z dnia rozpoczęcia Okresu Abonamentowego i zmniejszona proporcjonalnie do liczby dni w tym Okresie Abonamentowy przypadających przed dniem zmiany oraz
  - kwoty naliczonej zgodnie ze zmienionymi parametrami i zmniejszona proporcjonalnie do liczby dni w tym Okresie Abonamentowym przypadających od dnia zmiany do ostatniego dnia Okresu Abonamentowego.W takim przypadku Usługodawca wystawi odpowiednią fakturę korygującą a różnica między wysokością Opłaty Abonamentowej należnej za ten Okres Abonamentowy a kwotą uiszczoną przez Abonenta zostanie uwzględniona w rozliczeniu następnego Okresu Abonamentowego.
6. Abonent dokona zapłaty pierwszej Opłaty Abonamentowej w terminie 7 dni od dnia następującego po dniu zakończenia Okresu Testowego.
7. Termin płatności każdej kolejnej Opłaty Abonamentowej wynosi 7 dni przed upływem poprzedniego, opłaconego Okresu Abonamentowego.
8. Usługodawca może zablokować dostęp do Usługi, wraz z danymi w sytuacji, gdy Abonent nie dokona wpłaty Opłaty Abonamentowej za kolejny Okres Abonamentowy z dniem rozpoczęcia Okresu Abonamentowego, którego opłata dotyczy.
9. Dostęp do Usługi zostanie odblokowany, jeżeli w terminie 14 dni od daty zakończenia poprzedniego Okresu Abonamentowego Usługodawca odnotuje wpłatę tytułem opłacenia Abonamentu na kolejny Okres Abonamentowy.
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 Rozwiązanie 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 dokonane w drodze wiadomości elektronicznej wysłanej drogą e-mail na adres Abonenta lub w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Ze względu na charakter Usługi Abonament 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.

## § 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 Thulium Agent.
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 Thulium Agent, w szczególności 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 Thulium Agent,
  - b. tworzenia oprogramowania pochodnego,
  - c. odsprzedawania, wynajmowania, wdzierżawiania, użyczania, udzielania sublicencji lub udostępniania w jakiegokolwiek formie oprogramowania Thulium Agent lub możliwości korzystania z oprogramowania Thulium Agent osobom trzecim, zarówno odpłatnie jak i bezpłatnie,
  - d. rozpowszechniania lub wprowadzania do obrotu egzemplarzy oprogramowania Thulium Agent,
  - e. usuwania lub zmieniania informacji o autorstwie i znakach towarowych umieszczonych w oprogramowaniu Thulium Agent 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 Thulium Agent.
5. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłoszonych Abonentem, z tytułu naruszenia praw autorskich do oprogramowania Thulium Agent 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 Thulium Agent, o zakresie udzielonej Licencji oraz o prawach Usługodawcy do oprogramowania Thulium Agent, 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 Thulium Agent, do przestrzegania praw Usługodawcy do oprogramowania Thulium Agent 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 Thulium Agent 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](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 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 „<http://support.thulium.pl/show/173-wymagania-techniczne-do-pracy-z-systemem-thulium>”.

### **§ 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 36 godzin. 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 Agent. Aktualizacja ta wiąże się z niedostępnością systemu mniejszą niż 15 minut. Aktualizacje opisane w niniejszym punkcie nie wymagają informowania Abonenta o ich wykonaniu.

### **§ 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 przekazywane do systemu przez Abonenta związanych z korzystaniem Systemy Thulium.
3. W przypadku przekroczenia dostępnej powierzchni, Abonentowi zostaje wystawiona faktura proforma z 7 dniowym terminem płatności za dodatkową porcję przestrzeni na dane zgodnie z Cennikiem. Dane Abonenta przez ten okres są zapisywane.
4. Z upływem terminu płatności za fakturę proforma, o której mowa w ust. 3:
  - a. jeśli dane Abonenta nadal przekraczają dotychczas wykupioną przestrzeń i faktura proforma nie została opłacona dalsza możliwość zapisywania danych zostanie zablokowana,
  - b. w przypadku opłacenia faktury proforma ilość miejsca zostaje zwiększona o wielkość przestrzeni ustaloną w Pakiecie,
  - c. w przypadku, gdy Abonent nie opłacił faktury proforma, ale usunął część danych tak aby zajmowana przestrzeń mieściła się w obecnie uzgodnionej przestrzeni, System Thulium funkcjonuje na dotychczasowych zasadach.
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. braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym działaniem złośliwym i/lub celowym osób trzecich (ataki ddos itp. na infrastrukturę usługodawcy),
  - c. braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym problemami u dostawcy infrastruktury IT, na której system zostanie zainstalowany,
  - d. braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym awariami sprzętu, na którym usługa została uruchomiona,
  - e. utraty danych z serwerów,
  - 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. korzystania z Usług niezgodnie z ich przeznaczeniem.
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. Odpowiedzialność określona w art. 55 Ustawy jest wyłączona.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, utratę lub uszkodzenie danych, naruszenie dóbr osobistych.
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 z tytułu niewykonania lub nieprawidłowego wykonania Usługi, czynu niedozwolonego albo inna, 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, przy czym Strony oświadczają, że brak dotrzymania określonego w SLA poziomu Usług nie stanowi niewykonania Usług lub niepełnego/nieprawidłowego wykonania Usług.

#### **§ 16 Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta**

1. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi w sposób nienaruszający praw osób trzecich, dobrych obyczajów ani przepisów prawa 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.
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 wypowie umowy w trybie określonym w ust. 3 uznaje się, że wyraził zgodę na przedstawioną treść Regulaminu i Załączników.

## 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 zobowiązany jest do informowania Usługodawcy o wszelkich zmianach mających wpływ na realizację umowy, w szczególności takich jak:
  - zmiana siedziby Abonenta,
  - zmiana danych teleadresowych Abonenta,
  - zmiany danych osób upoważnionych do reprezentacji.
3. Wszelką korespondencję wysłaną do Abonenta 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 Usługodawca może przetwarzać wskazane w ust. 1 Dane Osobowe w zakresie niezbędnym dla świadczenia Usługi lub jej rozliczenia.
3. Administratorem Danych Osobowych, o których mowa w ust. 1, jest Usługodawca.
4. Osoby fizyczne, których Dane Osobowe, o których mowa w ust 1, są przetwarzane, mają prawo dostępu do tych danych i ich poprawiania.
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 liczbie dostępów 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.

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

1. W celu realizacji Usługi Abonent powierza Usługodawcy dane osobowe swoich klientów obejmujące w szczególności imię, nazwisko, numer PESEL, telefon, adres e-mail, adres zamieszkania.
2. Abonent oświadcza, że jest uprawniony do przetwarzania powierzonych Usługodawcy danych osobowych a zbiór tych danych został zgłoszony zgodnie z wymogami obowiązujących przepisów prawa, jeśli obowiązek takiego zgłoszenia z tych przepisów wynika.
3. Usługodawca oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia oraz zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
4. Usługodawca zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej umowy.
5. Usługodawca zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy, o której mowa w art. 28 ust 3 lit b Rozporządzenia, przetwarzanych danych przez osoby, które upoważni do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej umowy, zarówno w trakcie zatrudnienia ich przez Usługodawcę, jak i po ustaniu tego zatrudnienia.
6. Po zakończeniu świadczenia Usługi Usługodawca usunie wszelkie powierzone Dane Osobowe na zasadach i w terminach określonych w § 14.
7. W miarę możliwości Usługodawca pomaga Abonentowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.
8. Usługodawca po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Abonentowi.
9. Usługodawca oświadcza, iż ponieważ Usługa realizowana może być z wykorzystaniem Usługi Chmury realizowanej przez inny podmiot, w niezbędnym zakresie może powierzyć przetwarzanie danych osobowych przekazanych przez Abonenta innemu podmiotowi. Zakres tego przetwarzania obejmował będzie jedynie przechowywanie danych i ich wykorzystywanie przez System Thulium.

#### **§ 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 roboczych 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.

#### **§ 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 01.02.2018 r. dla nowych klientów i od 14.02.2018 dla klientów, którzy założyli system przed 01.02.2018.