



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI VOICEBOT mMedica

(„REGULAMIN”)

Niniejszy Regulamin został wydany przez Spółkę Krajowy Operator Chmury Medycznej sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Branickiego 13, 02-072 Warszawa („**KOChM**”).

Regulamin obowiązuje od dnia: 01.12.2024

Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest pod adresem <https://www.chmuradlazdrowia.pl/informacje-prawne>. KOChM zapewnia możliwość odtworzenia oraz pobrania Regulaminu przez Klienta.

1. DEFINICJE

- 1.1. Dane Klienta** – wszelkie dane przetwarzane przez KOChM w imieniu i na rzecz Klienta w ramach świadczenia Usług, przekazane lub udostępnione przez Klienta za pośrednictwem Usług.
- 1.2. Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 1.3. Informacje Poufne** – informacje, które jedna ze Stron ujawnia drugiej Stronie w ramach wykonywania postanowień Regulaminu, w tym świadczenia Usług, a które są oznaczone jako poufne lub które w danych okolicznościach byłyby normalnie uważane za poufne. Informacjami Poufnymi nie są informacje, które zostały opracowane niezależnie przez odbiorcę, które zostały przekazane odbiorcy przez stronę trzecią w sposób zgodny z prawem i bez zobowiązania do zachowania poufności lub które zostały ujawnione publicznie nie z winy odbiorcy.
- 1.4. Klient** – podmiot korzystający z Usług na podstawie Zamówienia.
- 1.5. Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 1964 Nr 16 poz. 93 z późniejszymi zmianami).
- 1.6. Koordynator Klienta** – osoba wyznaczona przez Klienta w Zamówieniu, upoważniona w zakresie wynikającym z Regulaminu do składania oświadczeń w imieniu Klienta, w szczególności do składania Zamówień.
- 1.7. Koordynator KOChM** – osoba wyznaczona przez KOChM w powiadomieniu o akceptacji Zamówienia, upoważniona w zakresie wynikającym z Regulaminu do składania oświadczeń w imieniu KOChM.
- 1.8. Koordynatorzy Stron** – Koordynator Klienta i Koordynator KOChM.
- 1.9. Okres Rozliczeniowy** – okres trwający jeden miesiąc. Pierwszy Okres Rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie danego Zamówienia.
- 1.10. Opłata, Opłaty** – kwoty należne KOChM od Klienta z tytułu świadczenia Usług.
- 1.11. Pacjent** – osoba fizyczna wykonująca połączenie telefoniczne w szczególności osoby korzystające ze świadczeń medycznych, ich opiekunowie prawni ewentualnie osoby upoważnione przez korzystających ze świadczeń medycznych.



- 1.12. **Pakiety Usług** – wersje Usług opisane w Załączniku nr 1 do Regulaminu. Dla każdego Pakietu Usług określony jest limit procesów obsługi pacjentów realizowanych w ramach danej Usługi.
- 1.13. **Panel Klienta** – dedykowany portal internetowy służący do zarządzania Usługami przez Klienta, dostępny pod adresem: www.chmuradlazedrowia.pl.
- 1.14. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług VoiceBot.
- 1.15. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
- 1.16. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, niezależne od Stron, którego nie można było przewidzieć, ani któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności, w szczególności klęski żywiołowe, zamieszki lub strajki, działania zbrojne.
- 1.17. **SLA** – umowa dotycząca gwarantowanego poziomu Usług, stanowiąca Załącznik nr 2 do Regulaminu.
- 1.18. **Strona, Strony** – KOChM oraz Klient osobno lub łącznie (odpowiednio).
- 1.19. **Usługi VoiceBot** lub **Usługi** – usługa udostępnienia zautomatyzowanego systemu komunikacyjnego, umożliwiającą interakcję z Pacjentami poprzez rozmowy telefoniczne lub komunikację tekstową, obsługującą procesy obsługi Pacjentów zgodnie z wyborem Klienta (dostępny zakres procesów i opcji opisany jest w załączniku nr 1 do Regulaminu). Szczegółowy opis Usług znajduje się w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
- 1.20. **Usługa Konfiguracji** – usługa polegająca na konfiguracji parametrów Usługi Voicebot do współpracy z systemami AMMS/mMedica w zakresie zakupionych przez Klienta procesów. Wykonanie usługi związane jest z dokonaniem przez Klienta jednorazowej płatności w wysokości wynikającej z aktualnego cennika.
- 1.21. **Usługi Wsparcia** – usługi wsparcia technicznego, świadczone przez KOChM na rzecz Klienta w związku z korzystaniem przez Klienta z Usług. Szczegółowy zakres oraz zasady świadczenia Usług Wsparcia, w tym okna serwisowe, określa SLA.
- 1.22. **Użytkownik** – osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do korzystania z Usług.
- 1.23. **Zamówienie** – zamówienie Klienta na Usługi, złożone zgodnie z postanowieniami Regulaminu i zaakceptowane przez KOChM, na podstawie którego KOChM świadczy na rzecz Klienta Usługi.
- 1.24. **Zamówienie Zmieniające** – zamówienie Klienta dotyczące zmiany wykorzystywanego przez Klienta Pakietu Usług na wyższy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

2. PRZEDMIOT REGULAMINU. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG

- 2.1. Przedmiotem Regulaminu jest określenie zasad świadczenia Usług przez KOChM oraz określenie praw i obowiązków związanych z korzystaniem z Usług przez Klienta i jego Użytkowników.



- 2.2.** Usługi świadczone są przez KOChM na podstawie złożonych przez Klienta Zamówień. KOChM zobowiązuje się do świadczenia Usług w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu, w tym SLA.
- 2.3.** Usługi świadczone są drogą elektroniczną, zgodnie z opisem zawartym w Załączniku nr 1 oraz w oparciu o parametry uzgodnione w Załączniku nr 2. Klient zobowiązany jest z należytą starannością posługiwać się danymi dostępowymi, w szczególności zobowiązany jest nie udostępniać tych danych osobom nieupoważnionym do dostępu do Usług lub Danych Klienta.
- 2.4.** Usługa obejmować będzie procesy związane z:
- 2.4.1.** Nagrywaniem rozmowy telefonicznej (wychodzącej lub przychodzącej) z osobą, z którą następuje kontakt w związku z obsługiwanyimi procesami obsługi Pacjentów;
- 2.4.2.** Rozpoznawaniem mowy osoby, z którą następuje kontakt telefoniczny (wychodzący lub przychodzący);
- 2.4.3.** Wprowadzeniem dyspozycji wydanej przez Pacjenta do systemów informatycznych zgodnie z obsługiwanyimi procesami obsługi Pacjentów;
- 2.5.** Klient przyjmuje do wiadomości, że do prawidłowego korzystania z Usług niezbędne jest zapewnienie przez Klienta warunków technicznych zawartych w Załączniku nr 1.
- Uzyskanie dostępu do Usług za pomocą urządzenia Klienta niespełniającego minimalnych wymogów określonych w Załączniku nr 1 może być niemożliwe lub korzystanie z Usług może być ograniczone lub utrudnione. KOChM nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usług w przypadku niezapewnienia przez Klienta minimalnych wymogów określonych powyżej.
- 2.6.** Klient zobowiązuje się do korzystania z Usług w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 2.7.** Klient przyjmuje do wiadomości, iż z uwagi na świadczenie Usług drogą elektroniczną oraz publiczny charakter sieci Internet istnieje niebezpieczeństwo pozyskania i modyfikowania Danych Klienta przez osoby nieuprawnione, dlatego również Klient zobowiązany jest stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują tego rodzaju zagrożenia.
- 2.8.** Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za treści dostarczane lub przetwarzane za pośrednictwem Usług, takie jak dane identyfikujące osoby fizyczne, w tym w szczególności informacje o stanie zdrowia poszczególnych osób fizycznych, oraz za treść komunikacji odczytywana w związku ze świadczoną Usługą. KOChM ponosi odpowiedzialność w zakresie czynności, które objęte są powierzeniem przetwarzania danych osobowych.
- 2.9.** W ramach korzystania z Usług zabronione jest dostarczanie lub przetwarzanie treści o charakterze bezprawnym. Przez treści o charakterze bezprawnym należy w szczególności rozumieć treści naruszające obowiązujące prawo lub dobre obyczaje, naruszające prawa osobiste lub majątkowe osób trzecich lub naruszające prywatność osób trzecich.
- 2.10.** Klient zobowiązuje się nie wykonywać świadomie czynności prowadzących do wprowadzania wirusów, robaków, programów internetowych oraz innych kodów lub instrukcji mogących prowadzić do awarii Usług, usunięcia, uszkodzenia lub dezasemblacji aplikacji oraz oprogramowania, które zostaną udostępnione Klientowi w ramach Usług, a także wszelkich innych działań wywołujących taki skutek.



- 2.11. Klient jest uprawniony do umożliwiania korzystania z Usług Użytkownikom wyłącznie na zasadach przewidzianych w Regulaminie. Klient ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania Użytkowników jak za działania i zaniechania własne.
- 2.12. W związku ze świadczeniem Usług KOChM umożliwi Klientowi dostęp do Panelu Klienta. Klient będzie mógł korzystać z Panelu Klienta z wykorzystaniem danych dostępowych do indywidualnych kont użytkowników (loginów i haseł) udostępnionych przez KOChM. Szczegółowy zakres i warunki korzystania z Panelu Klienta określone są w Panelu Klienta.
- 2.13. Klient ponosi odpowiedzialność za realizację wobec Użytkowników wynikających z przepisów prawa obowiązków dotyczących umożliwienia im korzystania z Usług, w tym w szczególności obowiązków informacyjnych oraz innych wymogów wynikających ze świadczenia usług drogą elektroniczną lub ochrony danych osobowych, danych medycznych i bezpieczeństwa informacji.
- 2.14. Nagrania rozmów telefonicznych będą przechowywane przez okres wskazany przez Klienta, ale nie dłużej niż przez 12 miesięcy od chwili nagrania, a po tym okresie kasowane. Nagrania będą przechowywane w ramach usługi, a pełen Klient będzie miał do nich pełen dostęp.

3. ZAMÓWIENIA

- 3.1. Warunkiem uzyskania przez Klienta dostępu do Usług (tj. rozpoczęcia świadczenia Usług przez KOChM) jest złożenie przez Klienta Zamówienia, akceptacja tego Zamówienia przez KOChM zgodnie z poniższymi postanowieniami oraz podpisanie Protokołu Odbioru, którego wzór zawarty jest w Załączniku nr. 5. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu przez Klienta Opłaty za pierwszy Okres Rozliczeniowy lub za dowolny kolejny Okres Rozliczeniowy, KOChM może wstrzymać świadczenie Usługi.
- 3.2. Klient jest uprawniony do dokonania odpłatnie zmiany Pakietu Usług na wyższy, w ramach danego Typu Klienta i Usługi zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Regulaminu, w trakcie obowiązywania Zamówienia. Aby dokonać zmiany na wyższy Pakiet Usług, Klient złoży Zamówienie Zmieniające. Postanowienia niniejszego rozdziału stosuje się odpowiednio do Zamówień Zmieniających. Zmiana Pakietu Usług na wyższy będzie skuteczna od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
- 3.3. Klient może złożyć Zamówienie poprzez przesłanie formularza Zamówienia w postaci elektronicznej, z adresu e-mail Koordynatora Klienta wskazanego w Zamówieniu lub innej osoby umocowanej do zaciągania zobowiązań w imieniu Klienta, na adres e-mail Koordynatora KOChM wskazanego w Zamówieniu lub na adres: biuro@chmuradlazdrowia.pl, jeżeli Koordynator KOChM nie został wyznaczony. Wzór formularza Zamówienia stanowi Załącznik nr 4 do Regulaminu.
- 3.4. W terminie do 3 Dni Roboczych od otrzymania uzupełnionego formularza Zamówienia KOChM prześle na adres e-mail Koordynatora Klienta potwierdzenie akceptacji Zamówienia. Przesłanie potwierdzenia akceptacji Zamówienia jest równoznaczne z przyjęciem Zamówienia do realizacji przez KOChM zgodnie z postanowieniami Regulaminu i z powstaniem zobowiązania Klienta do spełniania świadczeń na rzecz KOChM zgodnie z postanowieniami Regulaminu. W celu uniknięcia wątpliwości, do chwili przesłania Klientowi potwierdzenia akceptacji Zamówienia zgodnie ze zdaniem poprzednim żadna ze Stron nie będzie nim związana, a Strony wyłączają stosowanie art. 68¹ i 68² Kodeksu cywilnego. KOChM nie jest zobowiązany do akceptacji Zamówień.



- 3.5. W dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi w ramach Zamówienia, tj. w dniu zapewnienia Klientowi dostępu do Usługi, KOChM prześle na adres e-mail Koordynatora Klienta potwierdzenie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
- 3.6. Zamówienie może dotyczyć wyłącznie jednej Usługi.
- 3.7. Strony mogą zawrzeć Zamówienie w formie pisemnej.
- 3.8. KOChM może udostępnić Klientowi funkcjonalność składania Zamówień za pośrednictwem Panelu Klienta. Zasady składania Zamówień za pośrednictwem Panelu Klienta określone zostaną w Panelu Klienta.
- 3.9. Zawierając Zamówienie Klient oświadcza, że Zamówienie to ma bezpośredni związek z działalnością gospodarczą Klienta oraz ma dla Klienta charakter zawodowy.

4. OPŁATY I WYNAGRODZENIE

- 4.1. Klient zobowiązuje się do terminowej zapłaty Opłat należnych za świadczone Usługi.
- 4.2. Wysokość Opłat z tytułu świadczenia przez KOChM Usług zostanie określona w Zamówieniu.
- 4.3. Zmiany Pakietu Usług dokonać można tylko od nowego Okresu Rozliczeniowego.
- 4.4. W przypadku gdy w danym Okresie Rozliczeniowym Klient przekroczy liczbę minut przewidzianych posiadanym Pakietem Usług jest on zobligowany do wykupienia dodatkowego Pakietu Usług (zgodnie z obowiązującym cennikiem), aby opłacić wykorzystane dodatkowo minuty rozmów.
- 4.5. KOChM jest uprawniony do zmiany wysokości Opłat przysługujących KOChM z tytułu świadczenia Usług w trakcie obowiązywania Zamówienia. O zmianie wysokości Opłat Klient będzie informowany z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem. KOChM poinformuje Klienta o zmianie wysokości Opłat za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na adres e-mail Koordynatora Klienta.
- 4.6. W przypadku zmiany wysokości Opłat zgodnie z pkt 4.4 powyżej, Klientowi przysługuje, w zakresie Usług, których dotyczy zmiana wysokości Opłat, prawo do wypowiedzenia Zamówienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zmianie wysokości Opłat. Wypowiedzenie stanie się skuteczne w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia obowiązywania Opłat w zmienionej wysokości.
- 4.7. Opłaty płatne będą z góry, na podstawie faktury pro forma wystawionej przez KOChM przed rozpoczęciem Okresu Rozliczeniowego, za który przysługują Opłaty.
- 4.8. W przypadku Usługi Konfiguracji faktura VAT wystawiona zostanie na zasadach wynikających z przepisów prawa po podpisaniu Protokołu Odbioru. Po podpisaniu Protokołu Odbioru wystawiona zostanie faktura VAT za Usługę Konfiguracji oraz za Pierwszy Okres Rozliczeniowy.
- 4.9. Opłaty płatne będą w terminie wskazanym w Zamówieniu, na rachunek bankowy KOChM wskazany na fakturze pro forma.
- 4.10. Po uiszczeniu Opłat na podstawie faktury pro forma KOChM wystawi fakturę VAT.
- 4.11. Za dzień płatności Strony uznają dzień wpływu środków na rachunek bankowy KOChM.



- 4.12.** Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur pro forma, faktur VAT oraz wszelkich załączników do nich w formie elektronicznej w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług. Faktury pro forma oraz faktury VAT w formie elektronicznej będą udostępniane Klientowi za pośrednictwem Panelu Klienta. Informacja o udostępnieniu dokumentów w Panelu Klienta będzie przesyłana Klientowi na adres e-mail wskazany w Zamówieniu.

5. PODWYKONAWCY

- 5.1.** W celu wykonywania zobowiązań wynikających z Regulaminu, w tym w celu świadczenia Usług, KOChM może korzystać ze świadczeń podmiotów trzecich jako podwykonawców.
- 5.2.** KOChM ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania swoich podwykonawców jak za własne działania lub zaniechania.
- 5.3.** Podwykonawcy KOChM przetwarzający na zlecenie KOChM Dane Klienta zostali wskazani w Umowie powierzenia przetwarzania danych, stanowiącej Załącznik nr 3 do Regulaminu (Lista dalszych podmiotów przetwarzających).

6. PRZETWARZANIE DANYCH KLIENTA I BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

- 6.1.** Dane Klienta będą przetwarzane przez KOChM wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług i Usług Wsparcia, w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Klient upoważnia KOChM do przetwarzania Danych Klienta w zakresie określonym w Regulaminie.
- 6.2.** Klient zachowuje wszelkie prawa, w tym prawa własności intelektualnej, do Danych Klienta. KOChM oraz licencjodawcy i podwykonawcy KOChM zachowują wszelkie prawa, w tym prawa własności intelektualnej, do wszelkich treści oraz produktów dostarczanych Klientowi w ramach świadczenia Usług.
- 6.3.** W związku z korzystaniem z Usług Klient powierza KOChM przetwarzanie Danych Klienta będących danymi osobowymi. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych przez KOChM, w tym zobowiązania w zakresie zapewnienia właściwego poziomu bezpieczeństwa danych osobowych, określają postanowienia Umowy powierzenia przetwarzania danych, stanowiącej Załącznik nr 3 do Regulaminu.
- 6.4.** W celu przechowywania Danych Klienta KOChM wykorzystuje centra danych, które zlokalizowane są na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Szczegółowe zasady dotyczące lokalizacji przetwarzania Danych Klienta określone zostały w Umowie powierzenia przetwarzania danych, stanowiącej Załącznik nr 3 do Regulaminu.
- 6.5.** Klient gwarantuje, że posiada i będzie posiadać przez cały okres korzystania z Usług wszelkie zgody, upoważnienia i uprawnienia niezbędne do przetwarzania Danych Klienta, w tym w szczególności danych osobowych, w ramach korzystania z Usług, i do ich powierzenia.
- 6.6.** Klient bezzwłocznie poinformuje KOChM w przypadku stwierdzenia okoliczności, które mogą wpływać na bezpieczeństwo Danych Klienta przetwarzanych w ramach świadczonych Usług. Klient w szczególności poinformuje KOChM o nieuprawnionym dostępie do Usług, w tym o uzyskaniu dostępu do Usług przez osoby inne niż Użytkownicy.



7. INFORMACJE POUFNE

- 7.1.** Odbiorca Informacji Poufnych nie ujawni tych informacji żadnym podmiotom trzecim, z wyjątkiem pracowników, podwykonawców lub profesjonalnych doradców odbiorcy, którzy potrzebują uzyskania dostępu do Informacji Poufnych, i którzy zobowiążą się lub są zobowiązani na podstawie przepisów prawa do zachowania tych informacji w poufności, z zastrzeżeniem, że ujawnienie Informacji Poufnych przez Klienta nie jest możliwe na rzecz podwykonawców lub profesjonalnych doradców Klienta prowadzących działalność konkurencyjną wobec KOChM. Odbiorca zobowiązuje się do wykorzystywania Informacji Poufnych, a także do zapewnienia, że ww. podmioty będą wykorzystywać Informacje Poufne wyłącznie w celu wykonywania uprawnień i obowiązków wynikających z powierzonych im zadań.
- 7.2.** Strona może ujawnić Informacje Poufne drugiej Strony w przypadku (i) uzyskania zgody drugiej Strony lub (ii) w przypadku otrzymania wniosku o ujawnienie danych lub informacji złożonego zgodnie z prawem, regulacjami rządowymi, nakazem sądowym, decyzją administracyjną lub otrzymania innego wniosku uprawnionego rządowego organu lub agencji lub innego uprawnionego podmiotu publicznego, w ramach postępowania sądowego, administracyjnego lub innego podobnego postępowania.
- 7.3.** Przed ujawnieniem Informacji Poufnych drugiej Strony zgodnie z pkt 7.2., Strona ujawniająca niezwłocznie powiadomi drugą Stronę o żądaniu ujawnienia Informacji Poufnych, chyba że przekazanie takiego powiadomienia drugiej Stronie będzie zakazane przez przepisy prawa lub jeżeli wniosek o ujawnienie Informacji Poufnych dotyczy wyjątkowych okoliczności związanych z narażeniem życia lub niebezpieczeństwem poważnych obrażeń fizycznych jakiegokolwiek osoby.
- 7.4.** Każda ze Stron będzie współpracowała z drugą Stroną, w rozsądnym zakresie, w celu sprzeciwienia się ujawnieniu Informacji Poufnych drugiej Strony.

8. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- 8.1.** Prawa autorskie oraz inne prawa do dóbr intelektualnych przekazywanych w ramach wykonywania postanowień Regulaminu pozostają własnością Strony przekazującej lub właściciela tych praw. Zabrania się ich kopiowania, ujawniania i wykorzystywania bez uprzedniej pisemnej zgody Strony przekazującej, z wyjątkiem celów, dla których zostały dostarczone.
- 8.2.** Klient nie będzie w jakikolwiek sposób podejmował ani umożliwiał innym osobom przeprowadzania modyfikacji, tworzenia utworów zależnych, tłumaczenia, dekompilacji, demontażu lub łamania kodu aplikacji udostępnianych w ramach Usług.
- 8.3.** O ile inaczej wyraźnie nie wskazano w Regulaminie, w odniesieniu do utworów udostępnionych Klientowi do korzystania w związku ze świadczeniem Usług, Klient nie jest uprawniony do przeniesienia przyznanych uprawnień do Usług lub udostępnienia utworu do korzystania na dowolnej innej podstawie prawnej jakiegokolwiek osobie trzeciej. Zabronione jest również przekazywanie innym osobom uprawnień związanych z Usługami, które zostały przyznane Użytkownikom.
- 8.4.** Jeżeli KOChM w będzie posiadał uzasadnione podstawy, by uważać, że twory udostępnione Klientowi do korzystania w związku ze świadczeniem Usług naruszają prawa własności intelektualnej osób trzecich, KOChM będzie uprawniony do: (i) zastąpienia takich Usług usługami nienaruszającymi praw osób trzecich, o analogicznych



funkcjonalnościach, lub (ii) zmodyfikowania Usług w taki sposób, by nie naruszały praw osób trzecich.

- 8.5.** Wszelkie prawa własności intelektualnej udzielone danej Stronie w związku z zawarciem i wykonywaniem Zamówienia wygasają z chwilą jego rozwiązania, chyba że z Zamówienia wynika co innego.

9. REKLAMACJE

- 9.1.** Zastrzeżenia dotyczące sposobu świadczenia Usług mogą być zgłaszane przez Klienta poprzez przesłanie zgłoszenia reklamacyjnego na następujący adres e-mail: biuro@chmuradlazedrowia.pl lub za pośrednictwem funkcjonalności dokonywania zgłoszeń reklamacyjnych w ramach Panelu Klienta, w razie jego udostępnienia przez KOChM.
- 9.2.** Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać w szczególności określenie podmiotu dokonującego zgłoszenia, przedmiotu reklamacji oraz okoliczności uzasadniających reklamację.
- 9.3.** Reklamacja powinna być złożona w terminie 1 miesiąca od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym wystąpiła przyczyna reklamacji. Roszczenia zgłoszone po tym terminie nie będą rozpatrywane.
- 9.4.** Zgłoszenie reklamacyjne zostanie rozpatrzone przez KOChM niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia. KOChM poinformuje Klienta o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na adres, z którego zgłoszenie zostało przesłane, chyba że inny adres e-mail wskazano w treści zgłoszenia.
- 9.5.** Klient zobowiązuje się współpracować z KOChM przy rozpatrywaniu zgłoszenia reklamacyjnego, w szczególności poprzez udzielanie informacji niezbędnych do jego poprawnego rozpatrzenia.
- 9.6.** Złożenie Reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty Opłat.
- 9.7.** W celu uniknięcia wątpliwości, przesłanie zgłoszenia reklamacyjnego w trybie niniejszego rozdziału nie będzie uznawane za dokonanie zgłoszenia błędu na podstawie postanowień SLA.

10. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

- 10.1.** Dostęp Klienta do Usług lub części Usług może zostać zawieszony, jeżeli:
- 10.1.1.** Klient opóźnia się z uiszczeniem należnych Opłat przez co najmniej 7 dni;
- 10.1.2.** Klient w sposób istotny lub powtarzający się narusza postanowienia Regulaminu, z zastrzeżeniem, że jeżeli naruszenie może zostać usunięte, dostęp do Usług zostanie zawieszony pod warunkiem uprzedniego wezwania do usunięcia takiego naruszenia, wyznaczenia w tym celu odpowiedniego terminu, nie krótszego niż 21 dni, i bezskutecznego upływu tego terminu;
- 10.1.3.** Klient w sposób istotny naruszył postanowienia Regulaminu więcej niż dwukrotnie, niezależnie od usunięcia takich naruszeń;



- 10.1.4. zawieszenie dostępu do Usług jest niezbędne do zapewnienia zgodności z prawem;
- 10.1.5. sposób korzystania z Usług przez Klienta zagraża bezpieczeństwu lub ciągłości świadczenia Usług na rzecz innych klientów KOChM lub prowadzi do zakłócenia działania infrastruktury wykorzystywanej do świadczenia Usług;
- 10.2. Klient próbuje uzyskać dostęp do Usług za pomocą dodatkowego oprogramowania lub infrastruktury nie spełniającej wymagań określonych w opisie Pakietu Usług w Załączniku nr 1, w szczególności korzystania z nieaktualnej wersji oprogramowania.
 - 10.2.1. nieuprawniony podmiot uzyska dostęp do Usług;
 - 10.2.2. Klient jest niezdolny do wykonywania zobowiązań wynikających z Regulaminu.

11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 11.1. Klient przyjmuje do wiadomości, że skuteczność rozpoznawania mowy w trakcie kontaktu z Pacjentem oraz skuteczność wykonania dyspozycji złożonych w trakcie takiego kontaktu jest uzależniona od jasności i czytelności instrukcji uzyskanych od Pacjenta. KOChM nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie instrukcji uzyskanych od Pacjenta, które będą niejasne, mylące, lub w inny sposób nieczytelne.
- 11.2. Całkowita odpowiedzialność KOChM z tytułu szkód wyrządzonych Klientowi w związku ze świadczeniem Usług, na jakiegokolwiek podstawie, w tym w związku z niedochowaniem przez KOChM parametrów Usług opisanych w Regulaminie, jest ograniczona do wysokości kwoty Opłat z tytułu Usług uiszczonych przez Klienta na rzecz KOChM w okresie 6 miesięcy poprzedzających dzień wystąpienia zdarzenia, które spowodowało powstanie szkody.
- 11.3. Ograniczenie odpowiedzialności, o którym mowa w niniejszym rozdziale nie obejmuje szkód wyrządzonych przez KOChM umyślnie.
- 11.4. KOChM nie ponosi wobec Klienta odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści. Odpowiedzialność odszkodowawcza KOChM obejmuje wyłącznie straty poniesione w majątku Klienta, powstałe w bezpośrednim związku z okolicznościami, o których mowa w ust. 11.1.
- 11.5. W zakresie dozwolonym przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, jedyne środki przysługujące Klientowi w przypadku naruszeń postanowień dotyczących parametrów dostępności Usług określone zostały w SLA.
- 11.6. KOChM nie ponosi wobec Klienta odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady.
- 11.7. KOChM nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań:
 - 11.7.1. w przypadku wystąpienia Siły Wyższej,
 - 11.7.2. w przypadku uprawnionego zawieszenia Usług na podstawie rozdziału 10 Regulaminu,



11.7.3. w przypadku wygaśnięcia Zamówienia wskutek wypowiedzenia go przez KOChM zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

11.8. KOChM nie odpowiada za błędy w danych zdeponowanych przez Klienta.

12. OKRES OBOWIĄZYWANIA I ZAKOŃCZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

12.1. Zamówienie obowiązuje przez czas w nim określony. Po upływie okresu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, okres obowiązywania Zamówienia ulega przedłużeniu o kolejne 24 miesiące, chyba że Klient złoży oświadczenie o rezygnacji z przedłużenia Zamówienia w terminie 30 dni przed zakończeniem okresu obowiązywania Zamówienia. KOChM świadczy Usługi na rzecz Klienta do chwili wygaśnięcia Zamówienia zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.

12.2. KOChM jest uprawniony do wypowiedzenia Zamówienia bez podawania przyczyny, z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.

12.3. KOChM jest uprawniony do wypowiedzenia Zamówienia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:

12.3.1. Klient w sposób istotny lub powtarzający się, tj. co najmniej dwukrotnie, narusza postanowienia Regulaminu, w tym w szczególności postanowienia dotyczące praw własności intelektualnej oraz Opłat;

12.3.2. Klient nie może wykonywać zobowiązań wynikających z Regulaminu;

12.3.3. w innych przypadkach wyraźnie wskazanych w Regulaminie.

12.4. Klient jest uprawniony do wypowiedzenia Zamówienia wyłącznie z ważnych powodów, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego. Na potrzeby niniejszego postanowienia przez ważne powody należy rozumieć następujące okoliczności:

12.4.1. KOChM w sposób istotny lub powtarzający się, tj. co najmniej dwukrotnie, narusza postanowienia Regulaminu, w tym w szczególności postanowienia dotyczące bezpieczeństwa Danych Klienta;

12.4.2. KOChM przez okres długotrwały nie może wykonywać zobowiązań wynikających z Regulaminu;

12.4.3. w innych przypadkach wyraźnie wskazanych w Regulaminie.

12.5. Oświadczenie o wypowiedzeniu Zamówienia, w tym oświadczenie Klienta na podstawie pkt 4.6 oraz 13.3, może zostać złożone w postaci elektronicznej, za pośrednictwem wiadomości e-mail, przesłanej przez Koordynatora Strony na adres e-mail Koordynatora drugiej Strony.

12.6. W przypadku wygaśnięcia Zamówienia:

12.6.1. Klient traci dostęp do Usług;

12.6.2. wszelkie inne prawa przyznane Klientowi na mocy Regulaminu lub Zamówienia wygasają;



12.6.3. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego uiszczenia wszelkich kwot należnych KOChM, w tym w szczególności Opłat;

12.6.4. Klient jest uprawniony do pobrania Danych Klienta przechowywanych w ramach Usług. Dane Klienta zostają usunięte w terminach i trybie określonych w Umowie powierzenia przetwarzania danych, stanowiącej Załącznik nr 3 do Regulaminu.

13. ZMIANY REGULAMINU

13.1. KOChM uprawniony jest do zmiany Regulaminu w trakcie obowiązywania Zamówienia. Zmiana Regulaminu może nastąpić w szczególności z następujących powodów:

13.1.1. potrzeba dostosowania postanowień Regulaminu do powszechnie obowiązujących przepisów prawa;

13.1.2. potrzeba dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych, w tym organów nadzoru;

13.1.3. rozbudowa lub zmiana funkcjonalności Usług, w tym wprowadzenia nowych Usług lub zmiany istniejących funkcjonalności Usług, jeśli będą miały wpływ na zasady świadczenia Usług na podstawie Regulaminu;

13.1.4. zmiana warunków technicznych świadczenia Usług, mających wpływ na zasady świadczenia Usług na podstawie Regulaminu;

13.1.5. potrzeba zmiany w zakresie sposobu składania lub modyfikowania Zamówień;

13.1.6. potrzeba usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie;

13.1.7. zmiana danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie;

13.1.8. usprawnienie obsługi Klienta;

13.1.9. zmiana listy podwykonawców;

13.1.10. inne istotne przyczyny, które wpływają na zmianę Regulaminu.

13.2. KOChM powiadomi Klienta o zmianie Regulaminu z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem. KOChM poinformuje Klienta o zmianie Regulaminu za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na adres Koordynatora Klienta.

13.3. W przypadku zmiany Regulaminu zgodnie z pkt 13.1-13.2 powyżej Klientowi przysługuje, w zakresie Usług, których dotyczy zmiana Regulaminu, prawo do wypowiedzenia Zamówienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zmianie Regulaminu. Wypowiedzenie stanie się skuteczne w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia obowiązywania zmienionego Regulaminu.

14. KOMUNIKACJA. KOORDYNATORZY STRON

14.1. Wszelkie powiadomienia i oświadczenia związane z realizacją Zamówień przesyłane będą w postaci elektronicznej, za pośrednictwem wiadomości e-mail, pomiędzy Koordynatorami



Stron, na adresy Koordynatorów Stron, chyba że Regulamin lub Zamówienie wyraźnie stanowią inaczej.

- 14.2.** Koordynatorzy Stron są umocowani do dokonywania czynności wskazanych w Regulaminie.
- 14.3.** Każda ze Stron uprawniona jest do zmiany Koordynatora danej Strony w trakcie obowiązywania Zamówienia. W celu dokonania takiej zmiany Strona powiadomi drugą Stronę o zmianie Koordynatora Strony za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej z dotychczasowego adresu e-mail Koordynatora Strony lub w przypadku Klienta z adresu e-mail osoby reprezentującej Klienta wskazanej w Zamówieniu lub w przypadku KOChM z adresu biuro@chmuradlzdrowia.pl na adres e-mail Koordynatora drugiej Strony, lub w inny sposób uzgodniony pomiędzy Stronami.
- 14.4.** Zmiana Koordynatora staje się skuteczna z chwilą przesłania przez Stronę powiadomienia, o którym mowa w pkt 14.3.
- 14.5.** Zmiana Koordynatora Strony nie stanowi zmiany Zamówienia i nie przyznaje żadnej ze Stron dodatkowej podstawy do wypowiedzenia Zamówienia.

15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 15.1.** W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i Zamówienia przeważać będą postanowienia Zamówienia.
- 15.2.** Regulamin został sporządzony w języku polskim
- 15.3.** Strony nie są uprawnione do przenoszenia praw lub obowiązków wynikających z Zamówienia oraz Regulaminu na inne podmioty bez uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności oraz z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 15.4.** Zamówienie oraz Regulamin podlegają prawu polskiemu i powinny być zgodnie z nim interpretowane.
- 15.5.** Wszelkie spory związane z realizacją Zamówienia będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla KOChM.
- 15.6.** Integralną część Regulaminu stanowią następujące załączniki:
 - Załącznik nr 1 – Pakiety Usług KOChM;
 - Załącznik nr 2 – Gwarantowany Poziom Usług (SLA);
 - Załącznik nr 3 – Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych;
 - Załącznik nr 4 – Wzór formularza Zamówienia Usługi;
 - Załącznik nr 5 – Wzór Protokołu Odbioru;