



REGULAMIN ZINTEGROWANEJ PLATFORMY USŁUG CHMUROWYCH

- Chmuradlazdrowia.pl „Regulamin”

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

Regulamin obowiązuje od dnia: 22.08.2025

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

I. Informacje ogólne

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady korzystania z Platformy **Chmuradlazdrowia.pl (dalej: „CDZ”)** oraz eUsług online świadczonych za jej pośrednictwem. Jego celem jest zapewnienie przejrzystości, ochrony danych i dostosowania do obowiązujących przepisów.
2. Właścicielem i operatorem Platformy jest **Krajowy Operator Chmury Medycznej sp. z o.o.**, z siedzibą w Warszawie (ul. Branickiego 13, 02-972 Warszawa), wpisany do rejestru KRS nr 0000898941, NIP 9512519052, kapitał zakładowy 1 300 000 zł w całości opłacony.
3. Przed rozpoczęciem korzystania z Platformy Użytkownik obowiązany jest zapoznać się z Regulaminem i go zaakceptować. Korzystanie z Platformy oznacza zawarcie umowy z KOChM i akceptację postanowień Regulaminu oraz załączników.
4. W razie sprzeczności między Regulaminem a szczegółowymi regulaminami usług, pierwszeństwo mają zapisy Regulaminu szczegółowego.
5. Kontakt z Usługodawcą w związku z funkcjonowaniem Serwisu oraz świadczeniem Usług jest możliwy w następujący sposób:
 - a) poprzez formularz dostępny na stronie i/lub adres e-mail: helpdesk@chmuradlazdrowia.pl oraz
 - b) poprzez adres e-mail: iod@chmuradlazdrowia.pl, w zakresie związanym z przetwarzaniem danych osobowych Użytkowników.

II. Słowniczek

1. **Platforma / CDZ** – zintegrowana platforma usług chmurowych dla ochrony zdrowia, która integruje Usługi dla placówek medycznych, lekarzy oraz pacjentów w jednym, bezpiecznym ekosystemie. Platforma umożliwia placówkom medycznym, lekarzom i pacjentom dostęp do Usług, w tym nowoczesnych serwisów takich jak centralny portal pacjenta, portal personelu, elektroniczna dokumentacja medyczna, rozwiązania AI i analityka danych..
2. **Użytkownik** – osoba fizyczna lub prawna korzystająca z usług dostępnych na Platformie. Wyróżnia się:
 - o **Pacjent** – osoba fizyczna korzystająca z usług dedykowanych pacjentom (np. rezerwacja wizyt, dostęp do e-dokumentacji).



- **Personel medyczny** – lekarz, pielęgniarka, farmaceuta lub inny przedstawiciel zawodu medycznego posiadający wymagane uprawnienia ustawowe.
 - **Placówka medyczna** – podmiot leczniczy w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej.
 - **Gość** – osoba korzystająca z Platformy bez pełnej rejestracji (np. przeglądająca ofertę).
3. **KOChM** – Krajowy Operator Chmury Medycznej sp. z o.o., właściciel Platformy i administrator Usług.
 4. **Koordynator Klienta** – osoba wyznaczona przez Klienta w Zamówieniu lub umowie, upoważniona w zakresie wynikającym z Regulaminu do składania oświadczeń w imieniu Klienta, w szczególności do składania Zamówień.
 5. **Koordynator KOChM** – osoba wyznaczona przez KOChM w powiadomieniu o akceptacji Zamówienia, upoważniona w zakresie wynikającym z Regulaminu do składania oświadczeń w imieniu KOChM.
 6. **Usługi** – wszelkie świadczenia cyfrowe udostępniane za pośrednictwem Platformy przez KOChM w modelu SaaS lub drogą elektroniczną, bądź poprzez udzielenie sublicencji. Obejmują one m.in. obsługę rejestracji i zarządzania wizytami, przechowywanie i udostępnianie dokumentacji medycznej. Zakres poszczególnych usług opisują odrębne regulaminy.
 7. **Serwisy** – moduły online wchodzące w skład Platformy, m.in. Portal Pacjenta, Centralny Portal Personelu, Gabinet w Chmurze (GWC).
 8. **Regulaminy usług (inaczej: „Regulamin szczegółowy”)** – odrębne dokumenty określające szczegółowe warunki korzystania z Usług, w tym poszczególnych Serwisów lub funkcjonalności Platformy; stanowią załączniki do niniejszego Regulaminu.
 9. **Dane Użytkownika** – wszelkie informacje, w tym dane osobowe i medyczne, przetwarzane na Platformie w związku z korzystaniem z usług, w tym elektroniczna dokumentacja medyczna.
 10. **Hasło** – ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Użytkownikowi, niezbędny do zalogowania się przez Użytkownika do Konta.
 11. **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj. Dz.U. z 2020 poz. 1740)
 12. **Konto (Profil)** – zasoby teleinformatyczne dedykowane Użytkownikowi w ramach Serwisu, do których Użytkownik uzyskuje dostęp w ramach Rejestracji w Serwisie oraz po każdorazowym Logowaniu.
 13. **Logowanie** – uwierzytelnienie Użytkownika w Serwisie podczas Rejestracji w celu uzyskania dostępu do Kont
 14. **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych z związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
 15. **Europejski Akt o Dostępności** - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług.



16. **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących urządzeń i oprogramowania służących do przetwarzania i przechowywania danych, w tym infrastrukturę KOCHM oraz powierników.
17. **Polityka prywatności** – dokument regulujący zasady przetwarzania danych osobowych oraz cookies; stanowi Załącznik do niniejszego Regulaminu.
18. **Umowa powierzenia przetwarzania danych** – odrębna umowa zawierana pomiędzy administratorem danych a KOChM jako podmiotem przetwarzającym. Reguluje ona zakres, cel i warunki przetwarzania danych osobowych – w tym danych medycznych pacjentów – przez KOCHM w imieniu administratora, określa środki bezpieczeństwa oraz zasady współpracy i odpowiedzialności stron. Umowa ta stanowi obowiązkowy załącznik do umowy o świadczenie Usług wtedy, gdy KOCHM przetwarza dane na zlecenie danego administratora (Załącznik do niniejszego Regulaminu).
19. Zamówienie – zamówienie Klienta na Usługi, złożone zgodnie z postanowieniami Regulaminu i zaakceptowane przez KOChM, na podstawie którego KOChM świadczy na rzecz Klienta Usługi.
20. Klient - podmiot korzystający z Usług na podstawie Zamówienia.
21. Panel Klienta – dedykowany portal internetowy służący do zarządzania Usługami przez Klienta, dostępny pod adresem: www.chmuradlazdrowia.pl.

III. Platforma i usługi

1. Platforma umożliwia użytkownikom korzystanie z określonych modułów Platformy bezpłatnie lub zakup Usług dostępnych w modelu SaaS, a także na podstawie licencji, jeżeli dana Usługa przewiduje taką możliwość.
2. W ramach Platformy dostępne są takie Serwisy:
 - a. Centralny Portal Personelu,
 - b. Portal Pacjenta,
 - c. mMedica Cloud (mMCL)
 - d. Voicebot,
 - e. AI -Chatbot,
 - f. AI – opisy lekarskie,
 - g. Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej.
 - h. e-Ankiety
3. Użytkownik nabywa licencję lub subskrypcję na wybraną Usługę, którą aktywuje i wykorzystuje za pośrednictwem Platformy.
4. Rejestracja i logowanie:
 - a) Dostęp do pełnych funkcjonalności Platformy wymaga założenia Konta. Użytkownik zakłada Konto poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i podanie wymaganych przez Serwis danych (m.in. imienia, nazwiska, adresu email, numeru telefonu oraz innych danych identyfikacyjnych, jeżeli dany Serwis ich wymaga).
 - b) Pacjenci mogą rejestrować się przy użyciu konta e-mail, profilu zaufanego lub innego zintegrowanego systemu identyfikacji.
 - c) Personel medyczny podczas rejestracji musi podać numer prawa wykonywania zawodu (PWZ) lub inne dane pozwalające na potwierdzenie kwalifikacji; KOCHM zastrzega sobie prawo do weryfikacji tych informacji.



- d) Rejestracja i zakładanie konta Placówki Medycznej: Użytkownik zakłada konto oraz dokonuje wyboru usług za pośrednictwem Panelu Klienta (portal klienta zintegrowany z Platformą CDZ). W trakcie rejestracji w Panelu Klienta Użytkownik podaje wymagane dane, wybiera Usługi, akceptuje Regulaminy Usług oraz Politykę Prywatności, a w przypadku usług płatnych dokonuje płatności. Po zakończeniu rejestracji dane logowania są generowane i przekazywane Użytkownikowi, a dostęp do poszczególnych serwisów aktywowany. Po rejestracji użytkownik otrzymuje dane logowania (login i hasło) oraz zobowiązany jest do zachowania ich w poufności. KOCHM może wymagać stosowania silnych haseł i/lub uwierzytelniania wieloskładnikowego.
- e) W trakcie rejestracji Użytkownik udziela KOCHM zgód na przetwarzanie danych osobowych, w tym danych medycznych, zgodnie z Polityką Prywatności (Załącznik do niniejszego Regulaminu). Zgody mogą dotyczyć w szczególności:
 - 1. przetwarzania danych w celu świadczenia usług,
 - 2. Udostępnienia lub powierzenia danych pacjentów (placówki/lekarze) – Załącznik do niniejszego Regulaminu,
 - 3. komunikacji marketingowej,
 - 4. anonimizacji/pseudonimizacji danych medycznych w celach badawczych i komercyjnych,
 - 5. przenoszenia danych do innego usługodawcy.

Część zgód jest niezbędna do świadczenia Usług. Nieudzielenie zgody oznaczać będzie niemożność korzystania z Usługi.

- 5. KOCHM udostępnia Platformę pod adresem **chmuradlzdrowia.pl**. Niektóre Serwisy mogą korzystać z subdomen lub zintegrowanych aplikacji.
- 6. Do korzystania z poszczególnych usług mogą być wymagane dodatkowe warunki (np. weryfikacja zawodu medycznego, opłata abonamentowa). Szczegółowe warunki określają Regulaminy Usług.
- 7. Usługi udostępniane w Platformie świadczone są w modelu SaaS albo na podstawie licencji. KOCHM zobowiązuje się do zapewnienia ich dostępności zgodnie z parametrami określonymi w Umowie Gwarantowanego Poziomu Usług (SLA – Załącznik do niniejszego Regulaminu). W przypadku awarii KOCHM niezwłocznie podejmie działania w celu przywrócenia funkcjonalności, lecz – zgodnie z pierwotnymi zasadami odpowiedzialności – nie odpowiada za utracone korzyści, a jego odpowiedzialność jest ograniczona do wysokości opłat uiszczonych przez użytkownika w okresie 6 miesięcy poprzedzających zdarzenie lub na warunkach wynikających z Regulaminów Usług.
- 8. Integracja danych: Platforma umożliwia integrację danych pomiędzy serwisami wyłącznie w zakresie zgodnym z przepisami prawa (RODO, ustawa o systemie informacji w ochronie zdrowia), udzielonymi zgodami i regulaminami szczegółowymi. Użytkownik może zdecydować, które dane udostępnia poszczególnym usługom (np. lekarzowi prowadzącemu).

IV. Obowiązki i odpowiedzialność Użytkownika

- 1. Każdy Użytkownik jest zobowiązany do:



- podania prawdziwych danych rejestracyjnych i ich aktualizacji,
 - ochrony danych uwierzytelniających (np. hasło, certyfikat),
 - korzystania z Platformy zgodnie z prawem, Regulaminem i dobrymi obyczajami,
 - niezamieszczania treści nielegalnych, obraźliwych, wulgarnych lub naruszających prawa osób trzecich,
 - niepodjmowania działań destabilizujących działanie usług (np. nieuprawnione modyfikacje oprogramowania),
 - poszanowania prywatności i ochrony danych innych osób (zwłaszcza pacjentów).
2. **Pacjent** zobowiązany jest korzystać z usług wyłącznie na własny użytek. Platforma nie służy do udzielania świadczeń zdrowotnych lub do zgłaszania nagłych przypadków medycznych; w sytuacjach zagrożenia zdrowia lub życia należy niezwłocznie kontaktować się z numerem alarmowym 112.
 3. **Personel medyczny** korzystając z Platformy zobowiązuje się do korzystania z niej zgodnie z zasadami wykonywania zawodu, przestrzegania zasad etyki zawodowej i korzystania z Usług zgodnie z posiadanymi kwalifikacjami i uprawnieniami.
 4. **Placówka medyczna** oraz personel administracyjny zapewnią, że korzystanie z Platformy odbywa się na podstawie upoważnień, jeżeli są wymagane, i zgodnie z umową powierzenia przetwarzania danych (Załącznik do niniejszego Regulaminu). Powinni we własnym zakresie zadbać o bezpieczeństwo własnej infrastruktury i oprogramowania (np. aktualne systemy, antywirus) niezbędnego do poprawnego korzystania z Platformy i Usług.
 5. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z Internetu wiąże się z ryzykiem nieuprawnionego przechwycenia danych; ma obowiązek stosować odpowiednie środki bezpieczeństwa.
 6. W przypadku niewywiązania się z obowiązków, KOCHM może zawiesić dostęp do usług lub rozwiązać umowę, zwłaszcza gdy Użytkownik opóźnia się z płatnościami, narusza Regulamin poważnie lub wielokrotnie, zagraża bezpieczeństwu systemu albo korzysta z nieautoryzowanego oprogramowania.
 7. Korzystanie z Platformy, poszczególnych Serwisów i Usług odbywa się na warunkach opisanych w regulaminach szczegółowych i cennikach; brak płatności lub naruszenie zasad może skutkować zawieszeniem konta.

V. Odpowiedzialność KOCHM

1. KOCHM odpowiada za należyte świadczenie usług w zakresie określonym w Regulaminie oraz regulaminach szczegółowych.
2. Całkowita odpowiedzialność KOCHM wobec Placówek medycznych za szkody związane ze świadczeniem usług jest ograniczona do wysokości opłat uiszczonych w ciągu ostatnich 6 miesięcy, z wyjątkiem szkód wyrządzonych umyślnie. KOCHM nie odpowiada za utracone korzyści i za szkody spowodowane działaniem siły wyższej.
3. KOCHM nie ponosi odpowiedzialności za treści publikowane przez Użytkowników; w przypadku zgłoszenia treści nielegalnych podejmie niezwłoczną reakcję zgodnie z działem „Moderacja treści”.



VI. Polityka prywatności i przetwarzanie danych

1. KOCHM jako administrator danych osobowych przetwarza dane Użytkowników Platformy zgodnie z RODO, ustawą o ochronie danych osobowych i przepisami krajowymi. Szczegółowe zasady przetwarzania, podstawy prawne, okresy przechowywania oraz informacje o prawach osób, których dane dotyczą, zawarte są w **Polityce prywatności (Załącznik do niniejszego Regulaminu)**.
2. W przypadku gdy dane medyczne pacjentów są przetwarzane przez KOCHM na rzecz Placówki medycznej lub lekarza prowadzącego praktykę, KOCHM działa jako podmiot przetwarzający. Zawarcie Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych (**Załącznik do niniejszego Regulaminu**) jest warunkiem uruchomienia usług, które obejmują przetwarzanie dokumentacji medycznej lub innych danych pacjentów.
3. Na żądanie Użytkownika lub uprawnionych osób lub instytucji dane mogą zostać udostępnione zgodnie z przepisami prawa. Zgodnie z RODO Użytkownik ma prawo do:
 - a) dostępu do swoich danych,
 - b) sprostowania danych,
 - c) usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”),
 - d) ograniczenia przetwarzania,
 - e) sprzeciwu wobec przetwarzania,
 - f) przenoszenia danych.
4. Żądania mogą być składane na adres e-mail: **iod@chmuradlazdrowia.pl** lub poprzez formularz kontaktowy dostępny w Panelu Użytkownika. KOCHM udziela odpowiedzi w terminie 1 miesiąca, z możliwością przedłużenia zgodnie z art. 12 ust. 3 RODO.
5. Zgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2023/2854 (Data Act) KOCHM umożliwi:
 - a) przenoszenie danych do innych podmiotów (usługodawców) w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie,
 - b) dostęp do danych przechowywanych na Platformie po zakończeniu umowy – przez okres i na warunkach określonych w Regulaminach Usług,
 - c) zapewnienie, aby umowy usługowe nie ograniczały prawa Użytkownika do dostępu do własnych danych.

VII. Informacje Poufne

1. Informacje Poufne oznaczają 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.
2. 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

Krajowy Operator Chmury Medycznej Sp. z o. o. ul. Branickiego 13, 02-072 Warszawa, tel.: +48 22 574 81 60, <http://www.chmuradlazdrowia.pl>, e-mail: biuro@chmuradlazdrowia.pl, NIP: 9512519052, REGON: 388913151, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000898941, Kapitał zakładowy w wysokości 1 300 000 PLN jest opłacony w całości.



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.

3. 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.
4. Przed ujawnieniem Informacji Poufnych drugiej Strony zgodnie z pkt 3.(ii), 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 jakiejkolwiek osoby.
5. Każda ze Stron będzie współpracowała z drugą Stroną, w rozsądnym zakresie, w celu sprzeciwienia się ujawnieniu Informacji Poufnych drugiej Strony.

VIII. Własność intelektualna

1. Wszelkie prawa do Platformy, Serwisów, oprogramowania, baz danych, logotypów, grafik i dokumentów przysługują KOChM lub licencjodawcom.
2. 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.
3. 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.
4. 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 jakiejkolwiek osobie trzeciej. Zabronione jest również przekazywanie innym osobom uprawnień związanych z Usługami, które zostały przyznane Użytkownikom.
5. Jeżeli KOChM w będzie posiadał uzasadnione podstawy, by uważać, że utwory 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.



6. 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.
7. Użytkownik oświadcza, że posiada prawa do materiałów wprowadzanych do Platformy, jest uprawniony do ich wprowadzenia do Platformy i nie narusza praw osób trzecich.

IX. Umowa i korzystanie z usług

1. **Zawarcie umowy** – Umowa o świadczenie usług elektronicznych zostaje zawarta z chwilą rejestracji w Platformie, aktywacji konta lub skorzystania z danej usługi. Dla Placówek medycznych może być wymagane złożenie Zamówienia, którego wzór stanowi Załącznik do niniejszego Regulaminu.
2. Użytkownik może zakończyć korzystanie z Portalu w dowolnym momencie poprzez złożenie wypowiedzenia. Jeżeli Użytkownik jest zobowiązany na mocy innych umów, zakończenie korzystania z Portalu może nastąpić dopiero po zakończeniu okresu wypowiedzenia wynikającego z tych umów.
3. KOChM jest uprawniony do zakończenia udostępniania Portalu bez podawania przyczyny, z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. KOChM jest uprawniony do zakończenia udostępniania Portalu ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Użytkownik w sposób istotny lub powtarzający się, tj. co najmniej dwukrotnie, narusza postanowienia Regulaminu lub Regulaminów Usług, Użytkownik nie może wykonywać zobowiązań wynikających z Regulaminu lub Regulaminów Usług lub w innych przypadkach wyraźnie wskazanych w tych regulaminach.
5. Po rozwiązaniu umowy Użytkownik traci dostęp do usług, lecz przysługuje mu prawo do pobrania swoich danych w terminie i na zasadach wskazanych w umowie.
6. **Płatności** – niektóre usługi są odpłatne; ich ceny i sposób rozliczania (abonament, subskrypcja, licencja) określają regulaminy poszczególnych Usług lub cenniki. Brak terminowej płatności uprawnia KOCHM do naliczenia odsetek, zawieszenia świadczenia Usług oraz – w razie uporczywej zaległości – rozwiązania umowy zgodnie z postanowieniami dotyczącymi odpowiedzialności i wypowiedzenia.

X. Wymogi techniczne i dostępność

1. Do korzystania z Platformy wymagane są:
 - o połączenie z Internetem (zalecane min. 2 Mb/s),
 - o przeglądarka obsługująca aktualne standardy (Chrome, Firefox, Edge, Safari; aktualne wersje),
 - o urządzenie z systemem operacyjnym umożliwiającym instalację aktualizacji i oprogramowania antywirusowego.
2. KOCHM dokłada starań, aby Platforma była zgodna z **Europejskim Aktem o Dostępności** oraz standardem WCAG 2.1 AA. Użytkownicy mogą zgłaszać problemy z dostępnością na adres: helpdesk@chmuradlzdrowia.pl.
3. Niespełnienie wymogów technicznych może uniemożliwić poprawne działanie usług; KOCHM nie odpowiada za ograniczenia wynikłe z infrastruktury Użytkownika.



X. Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeśli uważa, że Usługi świadczone są niezgodnie z Regulaminem lub regulaminami szczegółowymi.
2. Reklamację należy przesłać na adres **biuro@chmuradlazdrowia.pl** albo poprzez odpowiedni formularz w Serwisie. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące Użytkownika, nazwę usługi oraz opis reklamacji.
3. Reklamacja powinna być złożona nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia ujawnienia przyczyny reklamacji. KOCHM rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni i poinformuje Użytkownika o wyniku za pośrednictwem poczty elektronicznej. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uiszczenia należności.
4. Jeżeli do rozpatrzenia reklamacji konieczne są dodatkowe wyjaśnienia, okres na udzielenie odpowiedzi ulega przedłużeniu o czas oczekiwania na odpowiedź Użytkownika.

XI. Moderacja treści i zgłaszanie nielegalnych treści

1. W związku z obowiązującym Rozporządzeniem w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych (Rozporządzenie (UE) 2022/2065 z 19 października 2022 r.) KOCHM wprowadza procedurę zgłaszania treści nielegalnych. Każdy Użytkownik może zgłosić treść (np. komentarz, plik) naruszającą prawo, zasady etyki lub Regulamin, korzystając z funkcji „Zgłoś nadużycie” w danym Serwisie lub wysyłając zgłoszenie na adres **biuro@chmuradlazdrowia.pl**.
2. Zgłoszenie powinno zawierać dane zgłaszającego, identyfikację treści oraz uzasadnienie. KOCHM niezwłocznie przeanalizuje zgłoszenie; w razie potwierdzenia naruszenia usunie treść albo ograniczy do niej dostęp.
3. W uzasadnionych przypadkach (naruszenie prawa, zagrożenie bezpieczeństwa) KOCHM może zawiesić konto Użytkownika lub ograniczyć dostęp do usług, informując go o przyczynach. Użytkownik ma prawo do złożenia skargi na decyzję; skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni.
4. KOCHM przechowuje i udostępnia organom regulacyjnym informacje o moderacji treści zgodnie z obowiązkiem przejrzystości DSA.

XII. Zmiany regulaminu

1. Prawo do zmiany. KOCHM zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie z ważnych przyczyn, w szczególności:
 - (i) zmiany przepisów prawa lub orzecznictwa;
 - (ii) decyzji organów nadzoru;
 - (iii) rozbudowy lub modyfikacji funkcjonalności Platformy;
 - (iv) zmian technicznych, operacyjnych lub organizacyjnych;
 - (v) podniesienia poziomu bezpieczeństwa;
 - (vi) usunięcia oczywistych omyłek i błędów redakcyjnych;
 - (vii) doprecyzowania postanowień;
 - (viii) zmian cenników i planów taryfowych.



2. Tryb powiadomienia i terminy.

- a) Pacjenci (konsumenci): KOCHM poinformuje o zmianach z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, poprzez komunikat w Panelu Użytkownika, e-mail lub baner przy logowaniu.
- b) Lekarze i Placówki (B2B): KOCHM poinformuje o zmianach z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem w sposób wskazany w lit. a).
- c) Wyjątki natychmiastowe (wszyscy Użytkownicy): zmiany niemające wpływu na prawa i obowiązki Użytkowników (np. korekty redakcyjne), oraz zmiany konieczne dla niezwłocznego usunięcia istotnej luki bezpieczeństwa lub zapobieżenia nadużyciom – mogą wejść w życie natychmiast; KOCHM niezwłocznie poinformuje Użytkowników o ich wprowadzeniu.

3. Skutek braku akceptacji. Użytkownik, który nie akceptuje zmian, może wypowiedzieć umowę:

- a) Pacjenci (konsumenci): w terminie 7 dni od otrzymania informacji – ze skutkiem na dzień poprzedzający wejście zmian w życie;

- b) Lekarze i Placówki (B2B): w terminie 3 dni od otrzymania informacji – ze skutkiem natychmiastowym lub na koniec bieżącego okresu rozliczeniowego (według wyboru KOCHM);
- c) Brak wypowiedzenia w powyższych terminach oraz dalsze korzystanie z Platformy po dacie wejścia w życie zmian oznacza akceptację nowej wersji Regulaminu.

4. Zmiany cen i planów. Zmiany cen pakietów/subskrypcji oraz istotnych parametrów świadczenia usług:

- a) Pacjenci (konsumenci): stosuje się od następnego okresu rozliczeniowego po dacie wejścia w życie zmiany; do tego czasu Użytkownik może zrezygnować bez konsekwencji;
- b) Lekarze i Placówki (B2B): KOCHM może zastosować zmiany od następnego okresu rozliczeniowego albo – w usługach rozliczanych „pay-as-you-go” – od daty wskazanej w powiadomieniu.

5. Archiwum wersji. KOCHM udostępnia w stopce Platformy archiwum poprzednich wersji Regulaminu z datami obowiązywania oraz wskazaniem zakresu zmian. Wersja językowa rozstrzygająca: polska.

6. Brak wpływu na świadczenia wykonane. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na usługi już w pełni wykonane albo rozliczone przed ich wejściem w życie.

7. Nowe usługi i dokumenty. Dodanie nowych usług lub załączników (w tym regulaminów szczegółowych, cenników, SLA) nie wymaga zmiany niniejszego Regulaminu; korzystanie z nowej usługi może wymagać akceptacji właściwego dokumentu.

XIV. Postanowienia końcowe

- 1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności: RODO, ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Prawo komunikacji elektronicznej z 12.07.2024 r., ustawa o prawach konsumenta, ustawa o działalności leczniczej i inne akty wskazane w rozdziale IX pierwotnego regulaminu.
- 2. Nieważność któregośkolwiek z postanowień nie wpływa na ważność pozostałych; nieważne postanowienie zastępuje się odpowiednim przepisem prawa.
- 3. Spory wynikłe z korzystania z Platformy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby KOCHM, z zastrzeżeniem właściwości konsumenckiej.



4. Integralną częścią Regulaminu są załączniki:
- Polityka prywatności,
 - Umowa powierzenia przetwarzania danych,
 - SLA (poziom jakości usług),
 - Wzór Zamówienia Usługi