

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z APLIKACJI „PIBIP”

Opisane w niniejszym dokumencie warunki mają zastosowanie do korzystania z usług prezentowanych na Stronie Internetowej prowadzonej pod adresem: [www.pibip.pl](http://www.pibip.pl) oraz korzystania z aplikacji służącej do zgłaszania nieprawidłowości PIBIP.PL.

### I. DEFINICJE

1. **Regulamin/Dokument** – niniejszy dokument;
2. **Usługodawca** – Instytut Compliance sp. z o. o. z siedzibą w Słubicach (69-100) przy ul. T. Kościuszki 1, posiadająca NIP: 5981635573, REGON: 36371456300000, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000601887;
3. **Klient** – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, która zawarła Umowę z Usługodawcą. Usługodawca zastrzega, że nie będzie świadczył usług na rzecz konsumentów;
4. **Aplikacja** – system służący do zgłaszania nieprawidłowości oraz zarządzania nimi oferowany przez Usługodawcę na warunkach opisanych w niniejszym Dokumencie lub na Stronie Internetowej;
5. **Umowa** – Umowa licencji Oprogramowania zawarta pomiędzy Usługodawcą a Klientem, na warunkach określonych w niniejszym Dokumencie, o ile Strony nie zawarły w formie pisemnej odrębnego porozumienia lub umowy wyłączającej postanowienia niniejszego Dokumentu;
6. **Strona Internetowa** – strona internetowa prowadzona po adresem: [www.pibip.pl](http://www.pibip.pl);
7. **Błąd** – dowolna usterka Aplikacji lub Stronie Internetowej, która uniemożliwia jej prawidłowe działanie i/lub powtarzalna i wielokrotnie zdarzająca się usterka w Aplikacji lub Stronie Internetowej, która uniemożliwia jej normalne używanie;
8. **Błąd krytyczny** – dowolny Błąd w Oprogramowaniu, który powoduje poważne zakłócenia lub ograniczenia w działaniu jednej lub kilku z istotnych funkcji Aplikacji lub Strony Internetowej, albo uniemożliwia korzystanie z tychże funkcji;
9. **Dane** – wszystkie informacje zawarte w Aplikacji i przekazywane przez Klienta i/lub Managerów ds. obsługi zgłoszeń lub Osoby zgłaszające, które są przetwarzane przez Aplikację lub Stronę Internetową;
10. **Cennik** – informacja o wysokości opłat za świadczenie usług w ramach Umowy, zgodnie z informacją zamieszczoną na Stronie Internetowej, na zasadach opisanych w niniejszym Dokumencie;
11. **Osoba zgłaszająca** – jakakolwiek osoba dokonująca zgłoszenia za pośrednictwem Aplikacji, w

tym przykładowo: pracownicy Klienta, osoby współpracujące z Klientem na podstawie umów cywilnoprawnych, konsultanci, kooperanci, podwykonawcy oraz jakiegokolwiek osoby, które otrzymały od Klienta link do użytkowania Aplikacji;

12. **Panel Managera** – wydzielona część Aplikacji, z której korzysta wyłącznie wskazany przez Klienta Manager ds. obsługi zgłoszeń. Panel umożliwia odbieranie zgłoszeń, zarządzanie nimi oraz kontakt pomiędzy Osobami zgłaszającymi a Managerem ds. obsługi zgłoszeń oraz wydruk informacji;
13. **Manager ds. obsługi zgłoszeń** – osoba wskazana w Aplikacji przez Klienta, która posiada uprawnienia do zarządzania zgłoszeniami i opracowywania ich, w szczególności do kontaktu zwrotnego z Osobami zgłaszającymi;
14. **Zgłoszenie poufne** – dokonane w Aplikacji zgłoszenie nieprawidłowości z ujawnieniem tożsamości Osoby zgłaszającej, a więc danych takich jak imię i nazwisko, adres e-mail i telefon;
15. **Zgłoszenie anonimowe** – dokonane w Aplikacji zgłoszenie nieprawidłowości bez ujawnienia tożsamości Osoby zgłaszającej.

## **II. KORZYSTANIE ZE STRONY INTERNETOWEJ**

1. Za pośrednictwem Strony Internetowej Usługodawca prezentuje zdalnie wybrane usługi wraz z informacją o cenie oraz zaprasza potencjalnych Klientów do złożenia oferty do zawarcia Umowy licencji Aplikacji.
2. Wszelkie ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje zamieszczone na Stronie Internetowej poczytuje się nie za ofertę, lecz za zaproszenie do złożenia oferty celem zawarcia umowy. Powyższe informacje nie stanowią zapewnienia Usługodawcy.
3. Następujące działania uznaje się za niedozwolone i stanowiące naruszenie Regulaminu:
  - a) wszelkie czynności, które wprost nie są dozwolone przez Regulamin;
  - b) podejmowanie czynności mogących naruszyć prawidłowe działanie Strony Internetowej bądź Aplikacji;
  - c) podejmowanie czynności polegających na publikacji niezamówionej informacji handlowej lub spamu;
  - d) wykorzystywanie botów, robaków, wirusów lub innych programów niebezpiecznych dla Strony Internetowej lub Aplikacji;
  - e) podejmowanie działań o innym charakterze, mogących powodować szkodę u Usługodawcy, użytkowników Strony Internetowej lub innych Klientów.
4. W przypadku podjęcia przez użytkownika Strony Internetowej, Klienta, Managera ds. obsługi zgłoszeń lub Osób zgłaszających jakichkolwiek działań opisanych w ust. 3 powyżej, Usługodawca może zaprzestać lub wstrzymać się ze świadczeniem na rzecz tych podmiotów usług, w tym realizacji Umowy.

### **III. ZAWARCIE UMOWY LICENCJI APLIKACJI**

1. Umowa licencji Aplikacji zawierana jest między Klientem a Usługodawcą w sposób zautomatyzowany i zdalny.
2. Umowa zostaje zawarta, gdy Klient, za pośrednictwem Strony Internetowej wskaże wszystkie niezbędne informacje określone w formularzu zamówienia, pod warunkiem opisanym w ust. 4 poniżej. Złożenie zamówienia oznacza potwierdzenie zapoznania się z Dokumentem i jednoczesną akceptację jego treści.
3. W procesie zamawiania Aplikacji Klient ustala, czy Aplikacja ma umożliwiać przyjmowanie zgłoszeń anonimowe, poufne albo i jedno, i drugie, jak również wskazuje od jednego do trzech Managerów ds. obsługi zgłoszeń.
4. Umowa zostaje zawarta po dokonaniu przez Usługodawcę procesu weryfikacji Klienta i uzyskaniu przez Klienta pozytywnej weryfikacji. Brak uzyskania pozytywnej weryfikacji może spowodować brak możliwości zawarcia Umowy.
5. Klient nie może udostępniać linku do Aplikacji dalszym podmiotom, w szczególności nawiązując z nimi relację świadczenia, odpłatnego czy nieodpłatnego, usług przyjmowania od nich zgłoszeń. W przypadku naruszenia tego zakazu Usługodawca może dodatkowo, oprócz konsekwencji wymienionych w punkcie II.4 Regulaminu, naliczyć karę umowną w wysokości dziesięciokrotności rocznej opłaty licencyjnej.
6. W przypadku chęci wykorzystywania Aplikacji przez podmioty działające w ramach grup kapitałowych lub przez więcej niż jeden podmiot (np. w związku ze świadczeniem usług publicznych), konieczne jest uprzednie zgłoszenie tego faktu Usługodawcy. Świadczenie usług w ten sposób może spowodować wzrost opłaty określonej w cenniku i zależy od uprzedniej zgody Usługodawcy w formie pisemnej. Brak zgłoszenia tego faktu Usługodawcy powoduje, że Usługodawca jest uprawniony do żądania zapłaty kwoty określonej w cenniku odrębnie za każdy z podmiotów korzystających z Aplikacji oraz ma możliwość zastosować konsekwencje określone w punkcie II.4 Regulaminu lub możliwość naliczenia kary umownej w wysokości dziesięciokrotności rocznej opłaty licencyjnej lub zaprzestania świadczenia usług.
7. Klient ponosi ponadto odpowiedzialność za uprzednie poinformowanie Managera/ów ds. obsługi zgłoszeń o wytypowaniu ich do tej funkcji, jak również podanie ich poprawnego adresu e-mail w Aplikacji. Jeśli Managerem ds. obsługi zgłoszeń ma być podmiot zewnętrzny / osoba trzecia, wówczas po stronie Klienta leży zawarcie odpowiedniej umowy z takim podmiotem i poinformowanie o funkcjonalnościach Aplikacji oraz zapewnienie, że jego dane osobowe oraz adres e-mail mogą być podane celem zamówienia Aplikacji. Usługodawca po otrzymaniu i sprawdzeniu kompletności zamówienia korzystania z Aplikacji dokonuje potwierdzenia poprzez przesłanie na wskazany w zamówieniu adres e-mail odpowiedniej wiadomości. Klient odpowiada również za zmianę Managera ds. obsługi zgłoszeń. Jeśli zmiana jest konieczna,

wówczas Klient informuje o tym fakcie Usługodawcę w drodze elektronicznej, a Usługodawca wprowadza zmiany w ciągu kolejnych trzech dni roboczych od otrzymania informacji. Zmiana Managera ds. obsługi zgłoszeń może podlegać dodatkowej opłacie.

8. Po zawarciu umowy w okresie do 3 dni roboczych Usługodawca wystawia odpowiednią fakturę VAT i dostarcza ją Klientowi na podany podczas zamówienia adres. Niezwłocznie po zaksięgowaniu płatności na koncie bankowym Usługodawcy, nie później niż w ciągu trzech dni roboczych, Usługodawca aktywuje indywidualny link dla Klienta, informując o tym fakcie elektronicznie zarówno Klienta, jak i wytypowanego Managera ds. obsługi zgłoszeń. Klient odpowiedzialny jest za udostępnienie linku Managerom ds. obsługi zgłoszeń oraz potencjalnym Osobom zgłaszającym oraz odpowiednie poinstruowanie ich w kwestii użytkowania Aplikacji.
9. Wszelkie informacje na temat określonych funkcjonalności Aplikacji znajdują się na Stronie Internetowej [www.pibip.pl](http://www.pibip.pl). Usługodawca nie udziela dodatkowych informacji oraz szkoleń z zakresu funkcjonowania Aplikacji, chyba że Klient zamówi takie świadczenia jako usługę dodatkową.

#### **IV. DOSTĘP DO APLIKACJI**

1. Wraz z aktywacją Aplikacji Klient informowany jest o tym fakcie, a Manager ds. obsługi zgłoszeń otrzymuje powiadomienie o dostępie do Panelu Managera Aplikacji za pośrednictwem Strony Internetowej. Od tego momentu Osoby zgłaszające mogą dokonywać zgłoszeń.
2. Usługodawca nie ma dostępu do treści przesyłanych zgłoszeń ani też do jakichkolwiek informacji, w tym danych osobowych Osób zgłaszających. Z tego względu nie dochodzi do przetwarzania w tym zakresie żadnych danych osobowych, których administratorem jest Klient.
3. Klient zgadza się na korzystanie z Aplikacji wyłącznie do celów niesprzecznych z prawem i na zasadach opisanych w niniejszym Dokumencie w celu wdrożenia w organizacji systemu do zgłaszania nieprawidłowości.
4. Aplikacja będzie dostępna przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, także w niedziele i dni wolne od pracy, z wyjątkiem okresów niedostępności wynikających z konieczności przeprowadzenia prac technicznych czy konserwacyjnych. Usługodawca poinformuje Klienta o ewentualnym planowanym braku dostępności do Aplikacji.
5. Klient ma świadomość możliwych problemów technicznych w związku z korzystaniem z Internetu, a także wynikających stąd przerw w dostępności Aplikacji. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za całkowitą lub częściową niedostępność lub ograniczenie funkcjonalności Aplikacji, jakie mogą stąd wynikać. Usługodawca nie ponosi także odpowiedzialności za niemożliwość obsługi Aplikacji oraz Panelu Managera przez Managera ds. obsługi zgłoszeń oraz za Osoby zgłaszające z uwagi na brak lub niedostateczną wiedzę techniczną niezbędną do korzystania z Panelu Managera, Aplikacji oraz Strony Internetowej. Odpowiednie przeszkolenie Managera ds. obsługi zgłoszeń i Osób zgłaszających oraz udostępnienie Osobom

zgłaszającym indywidualnego linka do Aplikacji leży po stronie Klienta. Klient może taką usługę zamówić u Usługodawcy dodatkowo.

6. Dostęp do Aplikacji będzie możliwy z dowolnego komputera, tabletu lub smartfona z dostępem do Internetu przy użyciu przeglądarki stron internetowych. Osoby zgłaszające mają możliwość korzystania z Aplikacji za pomocą indywidualnego linku wybranego przez Klienta podczas procesu zamawiania Aplikacji bez konieczności podawania danych do logowania.
7. Klient jest ograniczony co do liczby Managerów ds. obsługi zgłoszeń (maksymalnie trzech) podanej podczas dokonywania zamówienia. Korekta tych danych musi być zgłoszona u Usługodawcy, który taką korektę wykona w ciągu trzech dni roboczych, co może wiązać się z dodatkowymi kosztami.
8. Dostęp do Panelu Managera możliwy jest po aktywacji Aplikacji. Dane do logowania otrzymują tylko wskazani podczas rejestracji Managerowie ds. obsługi zgłoszeń. Dane logowania zawierają automatycznie wygenerowane przez system hasło dostępu. Klient zobowiązany jest do zapewnienia, że dane logowania są obsługiwane w sposób bezpieczny i nie będą udostępniane innym osobom niż Manager ds. obsługi zgłoszeń. Ponadto Klient odpowiedzialny jest za to, że wskazany Manager ds. obsługi zgłoszeń zmieni automatycznie wygenerowanego hasła dostępu do Panelu Managera na hasło indywidualne niezwłocznie po otrzymaniu dostępu do Panelu Managera. Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione z powodu nieprawidłowego użycia Panelu Managera, danych logowania lub aktywności Osób zgłaszających i Managerów ds. obsługi zgłoszeń.
9. Dostęp do Aplikacji możliwy jest wyłącznie w języku polskim.

## **V. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA I UDZIELENIE LICENCJI**

1. Usługodawca jest jedynym i wyłącznym posiadaczem wszystkich praw do Aplikacji i Strony Internetowej. Klient zgadza się z tym, że licencja przyznaje mu jedynie prawo do korzystania z Aplikacji w opisany w licencji sposób, a Umowa nie prowadzi do jakiegokolwiek przeniesienia własności na Klienta, jeśli chodzi o Aplikację.
2. Zawierając Umowę Klient otrzymuje w okresie, za który Klient zapłacił z góry, niewyłączną licencję, bez ograniczeń terytorialnych na Aplikację zgodnie z niniejszym Dokumentem na następujących polach eksploatacji:
  - a) korzystanie ze wszelkich funkcjonalności Aplikacji dla celów organizacji Klienta i podanej liczby Managerów ds. obsługi zgłoszeń, z wyłączeniem praw określonych w ust. 3 poniżej;
  - b) publiczne wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie Aplikacji w taki sposób, aby Osoby zgłaszające mogły mieć do niej dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, w szczególności

poprzez jej zamieszczenie na stronie internetowej Klienta i innych stronach internetowych oraz w treści korespondencji i materiałów przesyłanych drogą elektroniczną;

- c) wykorzystywanie Aplikacji dla celów promocyjnych Klienta, tj. informowanie osób trzecich o fakcie korzystania z Aplikacji za pośrednictwem stron internetowych, mediów społecznościowych czy materiałów promocyjnych sporządzonych w jakiegokolwiek formie.
3. Klient w ramach udzielonej licencji nie ma w szczególności prawa do:
- a) udostępniania Aplikacji innym podmiotom, w szczególności podejmowania działań określonych w punkcie III.5 i III.6 regulaminu bez uprzedniej wiedzy i pisemnej zgody Usługodawcy;
  - b) dekompilowania i dezasemblowania, instalowania, reinstalowania, modyfikacji, integracji, w pełnym zakresie, na dowolnej liczbie serwerów, dla dowolnej liczby użytkowników, w dowolnej strefie (intranet, extranet, Internet), na dowolnym terytorium;
  - c) wykorzystania Aplikacji oraz jej fragmentów do wykonywania nowych opracowań, w tym aplikacji intranetowych;
  - d) wprowadzania egzemplarzy Aplikacji do obrotu, najmu, dzierżawy, udzielania licencji oraz użyczenia Aplikacji i jej egzemplarzy albo do rozpowszechniania Aplikacji, w tym użyczenia lub najmu;
  - e) przystosowywania i zmiany układu albo tłumaczenia elementów językowych Aplikacji na języki obce.
4. W zamian za udzielenie licencji, Klient zapłaci Usługodawcy wynagrodzenie, które odpowiada aktualnym na dzień zawarcia Umowy wartościom wskazanym w Cenniku ze Strony Internetowej Usługodawcy. Płatność za udzielenie licencji następuje z góry na podstawie wystawionej przez Usługodawcę faktury zgodnie z punktem III.8 Regulaminu. W przypadku przedłużenia okresu trwania Umowy, Klient zobowiązany jest do zapłaty opłaty licencyjnej zgodnej z Cennikiem obowiązującym w dacie przedłużenia Umowy o nowy okres.
5. Klient zgadza się nie udzielać licencji osobom trzecim w zakresie obejmującym całą Aplikację lub jej części, w dowolnym czasie i dowolny sposób, bez wcześniejszej pisemnej zgody Usługodawcy.
6. Na podstawie zawartej Umowy nie dochodzi do przeniesienia własności, dlatego Klient nie ma prawa:
- a) w żaden sposób pobierać, tworzyć reprodukcji bądź reprezentacji Aplikacji do innych celów, niż wyraźnie dozwolone przez Usługodawcę;
  - b) modyfikować lub usuwać w dowolny sposób dowolne znaki copyright, znaki towarowe lub inne informacje o prawach własności intelektualnej zamieszczone na stałe w



Aplikacji;

- c) modyfikować lub podejmować próby obejścia dowolnych zabezpieczeń Aplikacji.
7. Klient ponosi odpowiedzialność za działania swoich Managerów ds. obsługi zgłoszeń i Osób zgłaszających.
8. W przypadku podjęcia przez Klienta, Managera ds. obsługi zgłoszeń lub Osoby zgłaszającej jakichkolwiek działań opisanych w ust. 3 lub 6 powyżej, Usługodawca może zaprzestać lub wstrzymać się ze świadczeniem na rzecz Klienta realizacji Umowy i zablokować dostęp do Aplikacji, o czym uprzednio poinformuje Klienta.

## **VI. OKRES TRWANIA LICENCJI I WYPOWIEDZENIE UMOWY**

1. Umowa zostaje zawarta na okres 1 (jednego) roku.
2. Przedłużenie Umowy na kolejne okresy 1 (jednego) roku następuje automatycznie, pod warunkiem uiszczenia przez Klienta opłaty licencyjnej zgodnie z aktualnym Cennikiem oraz brakiem złożenia przez Klienta uprzedniego oświadczenia o chęci rozwiązania Umowy. W przypadku chęci rezygnacji ze świadczenia usług na podstawie Umowy, Klient zobowiązany jest na 1 (jeden) miesiąc przed upływem tego okresu złożyć oświadczenie o chęci rezygnacji z dalszego świadczenia usług w ramach Umowy. Oświadczenie należy złożyć nie później niż w terminie 1 (jednego) miesiąca przed upływem okresu wskazanego w ust. 1 powyżej na adres email wskazany podczas dokonywania zamówienia Aplikacji, wskazując dane Klienta oraz datę zawarcia Umowy, która ma ulec rozwiązaniu.
3. W przypadku przedłużenia Umowy na kolejne okresy, obowiązują aktualne ceny ujęte w Cenniku. Usługodawca zobowiązany jest poinformować Klienta o zmianie opłat licencyjnych (aktualizacji Cennika) przed upływem okresu trwania Umowy. Aktualizacja Cennika zostanie również zamieszczona na Stronie Internetowej.
4. W przypadku przedłużenia Umowy, Klient zobowiązany jest do zapłaty z góry opłaty licencyjnej za kolejne okresy świadczenia usług w ramach Umowy. W przypadku braku uiszczenia opłaty licencyjnej zgodnie z aktualnym Cennikiem, Usługodawca może wstrzymać świadczenie usług wynikających z Umowy, tj. zablokować dostęp do Aplikacji do czasu uiszczenia przez Klienta stosownej opłaty. W przypadku przedłużenia okresu trwania Umowy, Klient zobowiązany jest do zapłaty opłaty licencyjnej zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dacie przedłużenia Umowy o nowy okres.
5. Klient ma możliwość wypowiedzenia Umowy w trakcie trwania okresu rozliczeniowego z zachowaniem 1 (jedno) miesięcznego okresu wypowiedzenia. W celu wypowiedzenia Umowy Klient zobowiązany jest przesłać oświadczenie o wypowiedzeniu na adres mailowy wskazany podczas dokonywania zamówienia Aplikacji. Wypowiedzenie umowy nie rodzi po stronie Klienta roszczenia o zwrot uiszczonej za dany okres opłaty licencyjnej.
6. Z dniem rozwiązania Umowy, dostęp do Aplikacji zostanie zablokowany, a wszelkie Dane

Klienta znajdujące się w Aplikacji zostaną nieodwracalnie usunięte. Klient zobowiązany jest samodzielnie dokonać ściągnięcia lub zapisu danych znajdujących się w Aplikacji przed dniem rozwiązania Umowy. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak działania Klienta w tym zakresie, a w szczególności nie jest zobowiązane do tworzenia jakichkolwiek kopii danych.

7. Usługodawca ma możliwość natychmiastowego wypowiedzenia Umowy w razie dopuszczenia się przez Klienta czy Managera ds. obsługi zgłoszeń lub Osoby zgłaszające naruszeń określonych niniejszym Dokumentem.

## **VII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Klient pozostaje jedynym właścicielem Danych zapisanych w Panelu Managera i w Aplikacji. Skutkiem tego Klient jest jedynym podmiotem odpowiedzialnym za ich treść i Usługodawca nie może ponosić odpowiedzialności z tego tytułu. Nie dotyczy to danych osobowych Klienta i Managera ds. obsługi zgłoszeń, podanych celem zawarcia umowy, których administratorem jest Usługodawca.
2. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wypełnienie wszelkich obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów, w szczególności regulacji dotyczących ochrony danych osobowych w zakresie odpowiedniego wypełnienia obowiązków informacyjnych względem osób, których dane osobowe są przetwarzane za pośrednictwem Aplikacji, w tym w szczególności wobec Managerów ds. obsługi zgłoszeń czy Osób zgłaszających. Dotyczy to w szczególności dostarczenia ww. osobom zasad przetwarzania danych czy regulacji dotyczących kwestii zgłaszania naruszeń obowiązujących w organizacji Klienta.
3. Usługodawca nie ma dostępu do Danych znajdujących się w Panelu Managera i w Aplikacji wobec czego zawarcie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych pomiędzy Usługodawcą a Klientem nie jest konieczne. Nie dotyczy to danych osobowych Klienta i Managera ds. obsługi zgłoszeń, podanych celem zawarcia umowy, których administratorem jest Usługodawca.
4. Informacja na temat przetwarzania danych osobowych Klienta oraz Managerów ds. obsługi zgłoszeń w związku z zawarciem i realizacją Umowy, co dotyczy również osób reprezentujących Klienta i odpowiadających za realizację Umowy, znajduje się w dokumencie „Polityka Prywatności”, który jest dostępny na Stronie Internetowej. Klient zobowiązany jest do poinformowania ww. osób o treści tego dokumentu.

## **VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON**

1. Zobowiązania Usługodawcy w ramach Umowy opierają się na dokładaniu wszelkich starań. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za wykonanie lub niewykonanie Umowy w tym dostarczenie Aplikacji zgodnie z Dokumentem oraz ewentualnymi odrębnymi, pisemnymi uzgodnieniami stron. Odpowiedzialność nie powstaje w przypadku działania siły wyższej,



zgodnie z definicją obowiązujących przepisów prawa, albo w przypadkach spowodowanych przez zawinione działanie osób trzecich, samego Klienta, Managera/ów ds. obsługi zgłoszeń lub Osoby zgłaszające. Odpowiedzialność Usługodawcy nie może przekroczyć wartości całkowitej sumy opłat należnych od Klienta za jeden pełny rok obowiązywania Umowy.

2. Usługodawca w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) szkody spowodowane treściami lub danymi przesłanymi do Klienta przez inne osoby niż Usługodawca;
  - b) szkody wyrządzone działaniem Osób zgłaszających i Managera/ów ds. obsługi zgłoszeń, jak również Klienta;
  - c) sposób realizacji przez Klienta praw osób trzecich, sposób prowadzenia postępowań wyjaśniających i rozpatrywania zgłoszeń Osób dokonujących zgłoszenia oraz osób trzecich;
  - d) wypełnienie przez Klienta obowiązków nałożonych na niego obowiązującymi przepisami, w szczególności dotyczącymi ochrony danych osobowych i przepisami dotyczącymi zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów, w tym w szczególności zakazanych działań odwetowych wobec Osób zgłaszających;
  - e) poinformowanie przez Klienta Osób zgłaszających i biorących udział w postępowaniach o wewnętrznych procedurach czy zasadach obowiązujących u Klienta w tym zakresie;
  - f) brak otrzymania zgłoszenia, jego wadliwe otrzymanie, problemy w komunikacji Osobą zgłaszającą oraz inne funkcjonalne problemy Aplikacji, jeśli wynikają one z niewiedzy Klienta, Managera ds. obsługi zgłoszeń lub Osoby zgłaszającej odnośnie poprawnego użytkowania Aplikacji;
  - g) brak lub błędne podanie przez Klienta adresu e-mail Managera ds. obsługi zgłoszeń i w konsekwencji braku otrzymania zgłoszeń;
  - h) utratę, wyciek lub manipulację danych zapisanych w Aplikacji w wyniku bezprawnych działań osób trzecich.
3. Usługodawca w związku z udostępnieniem Aplikacji nie jest zobowiązany do podejmowania jakichkolwiek czynności faktycznych zmierzających do wsparcia Klienta w prowadzeniu postępowań wyjaśniających, w szczególności nie odpowiada za przeglądanie i ocenę zgłoszeń oraz komunikowanie się w imieniu Klienta z Osobami zgłaszającymi. Powyższe czynności stanowią wyłączny obowiązek Klienta, chyba że strony umówią się inaczej. Klient może zamówić ww. czynności u Usługodawcy za dodatkową opłatą.
4. Usługodawca nie jest zobowiązany do prowadzenia szkoleń Managerów ds. obsługi zgłoszeń ani Osób zgłaszających. Klient może zamówić ww. czynności u Usługodawcy za dodatkową opłatą.
5. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za naruszenie postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności za podejmowanie działań określonych w pkt. II ust. 3 oraz pkt. V ust. 3 i 6

niniejszego Regulaminu. Klient ponosi odpowiedzialność za działania podejmowane przez Managerów ds. obsługi zgłoszeń i Osoby zgłaszające.

#### **IX. KONSERWACJA I AKTUALIZACJA OPROGRAMOWANIA**

1. Konserwacja ma na celu dostarczenie Klientowi bezpośredniego rozwiązania albo, w razie konieczności, obejście Błędu w przypadku Błędów krytycznych.
2. Usługodawca zobowiązany jest do wykonywania na bieżąco aktualizacji Aplikacji w celu zapewnienia jej funkcjonalności przez czas trwania Umowy, a także utrzymania odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa Aplikacji.
3. Usługodawca w ramach udzielonej licencji zapewnia serwis Aplikacji przez czas trwania Umowy licencji.
4. W przypadku wystąpienia Błędu, w szczególności Błędu krytycznego, Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Usługodawcę za pośrednictwem adresu mailowego wskazanego podczas dokonywania zamówienia Aplikacji o fakcie jego wystąpienia podając Usługodawcy wszelkie niezbędne informacje w tym zakresie.
5. Wszelkie działania podejmowane przez Usługodawcę w ramach konserwacji, usuwania zgłoszonych Błędów, w tym Błędów krytycznych lub aktualizacji Aplikacji służą zapewnieniu dostępu do funkcjonalności Aplikacji i Panelu Managera zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym Regulaminie.
6. Wprowadzenie dodatkowych funkcjonalności Aplikacji lub wykonanie dodatkowych czynności technicznych może wiązać się z koniecznością poniesienia przez Klienta dodatkowych opłat.
7. Jeżeli okaże się, że Błąd nie jest związany z użyciem Aplikacji, lecz wynika z jej integracji w systemie IT przez Klienta lub z niedozwolonych manipulacji Klienta lub osób trzecich, Usługodawca może obciążyć Klienta kosztami w oparciu o czas poświęcony na diagnostykę i/lub rozwiązanie problemu, a także dochodzić od Klienta naprawienia szkody.
8. Klient może zasugerować Usługodawcy żądane zmiany w Aplikacji, jednak Usługodawca nie jest zobowiązany umownie do wypracowania lub wprowadzenia tych zmian.

#### **X. REKLAMACJE**

1. Wszelkie reklamacje można zgłaszać w sposób elektroniczny na adres mailowy wskazany podczas dokonywania zamówienia Aplikacji.
2. W terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji Klient zostanie poinformowany o sposobie jej rozpatrzenia za pomocą poczty elektronicznej – wiadomością e-mail wysłaną przez Usługodawcę na adres wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym.

#### **XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin jest stale dostępny online w formie, która umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient, w szczególności poprzez skopiowanie i zapisanie go na dysku twardym lub innym nośniku pamięci urządzenia końcowego Klienta.
2. Regulamin może ulec zmianie w przypadku wystąpienia jednej z niżej wskazanych przyczyn:
  - a) konieczność dostosowania Regulaminu do zmian przepisów prawa powszechnie obowiązującego, które mają wpływ na jego postanowienia;
  - b) konieczność dostosowania Regulaminu do decyzji, nakazów, zakazów, orzeczeń, wytycznych lub zaleceń uprawnionych organów władzy publicznej;
  - c) rozbudowa, zmiana lub rezygnacja z usług;
  - d) zmiana warunków technicznych usług świadczonych drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu;
  - e) okoliczności, których Usługodawca nie mógł przewidzieć w momencie zawarcia Umowy, a które są istotne i wymagają zmian w Regulaminie.
3. Klienta wiąże brzmienie Regulaminu obowiązujące w momencie składania zamówienia na świadczenie usług w stosunku do danej Umowy.
4. O zmianie Regulaminu Usługodawca informuje drogą mailową na adres wskazany podczas dokonywania zamówienia Aplikacji, wraz z jego aktualną wersją w formacie PDF. Nowa wersja Regulaminu zostanie zamieszczona na Stronie Internetowej.
5. Zmieniony Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na Stronie Internetowej.
6. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany Regulaminu. O zmianie Cennika Usługodawca poinformuje w sposób określony w ust. 4 powyżej. Nowy Cennik nie ma zastosowania do Umów, które zostały zawarte przed jego wprowadzeniem. Zmieniony Cennik wchodzi w życie z dniem publikacji na Stronie Internetowej.
7. Klient nie ma możliwości dokonania cesji praw z tytułu zawarcia Umowy na inne podmioty, bez uzyskania pisemnej zgody Usługodawcy.
8. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 5.12.2022 r.
9. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego. W przypadku potencjalnych sporów Strony dążyć będą do polubownego ich rozwiązania. Sądem właściwym do rozpoznania spraw jest sąd siedziby Usługodawcy.