

Regulamin Usługi e-Orzecznik

§1[Postanowienia ogólne]

1. Definicje pojęć ujętych w regulaminie:
 - a. Aplikacja e-Orzecznik, Aplikacja - aplikacja internetowa udostępniona w modelu SaaS przy wykorzystaniu Serwisu e-Orzecznik,
 - b. Dane Klienta - wszystkie informacje, które są wprowadzane, przetwarzane, przechowywane, wysyłane i odbierane przez Klienta i Użytkowników Klienta w ramach korzystania z Usługi,
 - c. Dane o Kliencie - informacje dotyczące Klienta udostępniane w ramach korzystania z Serwisu e-Orzecznik do celów bilingowych, kontaktowych oraz dotyczące prowadzonej działalności gospodarczej Klienta,
 - d. Dni robocze - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - e. Klient – podmiot wykonujący działalność medyczną z zakresu medycyny pracy z użyciem Usługi e-Orzecznik i posiadający aktywne konto w Serwisie e-Orzecznik; Podmiot jest uprawniony do pełnego i nieograniczonego zarządzania kontem w ramach Usługi e-Orzecznik. W szczególności do dodawania, edytowania i usuwania Użytkowników Klienta w Serwisie e-Orzecznik.
 - f. Okres Rozliczeniowy – okres miesięczny rozpoczynający się od dnia rejestracji w Usłudze e-Orzecznik, który kończy się z upływem dnia w następnym miesiącu, który odpowiada dniem miesiąca dzień poprzedzający dzień rejestracji, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było – w ostatnim dniu tego miesiąca. W przypadku wątpliwości zastrzega się, że rozstrzygającym dla określenia okresu rozliczeniowego jest okres wskazany na fakturze wystawionej przez e-Orzecznik Sp. z o.o.,
 - g. Opłata – jakakolwiek opłata, wynagrodzenie czy zwrot kosztów, wskazane lub wynikające z tytułu Usług świadczonych przez e-Orzecznik Sp.z o.o. na rzecz Klienta,
 - h. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług przez e-Orzecznik Sp. z o.o. wraz z załącznikami stanowiącymi jego integralną część,
 - i. Serwis / Serwis e-Orzecznik – serwis internetowy umożliwiający dostęp do Aplikacji e-Orzecznik, za pośrednictwem którego świadczona jest Usługa e-Orzecznik, opublikowany pod domeną www.e-orzecznik.pl,

- j. e-Orzecznik Sp. z o.o. / Spółka – e-Orzecznik Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Ofiar Katynia 37 w Stalowej Woli 37-450, której akta rejestrowe prowadzone są przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000804942, NIP: 8652572270, o kapitale zakładowym w wysokości 64000 PLN,
 - k. Umowa – umowa pomiędzy Klientem a e-Orzecznik Sp. z o.o., na podstawie której e-Orzecznik Sp. z o.o. świadczy Klientowi Usługę e-Orzecznik. Jeżeli strony nie postanowiły inaczej w odrębnej umowie, Regulamin stanowi załącznik do umowy i umowa wiąże się z akceptacją Regulaminu przez strony.
 - l. Usługa e-Orzecznik/ Usługa – odpłatne świadczenie wykonywane przez e-Orzecznik Sp. z o.o. na rzecz Klienta w ramach Umowy. W ramach świadczenia e-Orzecznik Sp. z o.o. udostępnia Klientowi oraz Użytkownikom klienta możliwość korzystania z narzędzia Aplikacji e-Orzecznik oraz zapewnianych w ramach Aplikacji funkcjonalności,
 - m. Pakiet Usługi – obejmuje dostęp do Aplikacji e-Orzecznik zgodnie z ceną i parametrami opisanymi w Specyfikacji Usługi e-Orzecznik, która stanowi Załącznik do Regulaminu.
 - n. Użytkownik/Użytkownik Klienta – osoba fizyczna, pracownik klienta, dla którego Klient utworzył subkonto w ramach konta Klienta,
 - o. Faktury - zakładka Aplikacji, która generuje projekty faktur na podstawie badań wykonywanych z użyciem narzędzia Aplikacji
 - p. Aplikacja Offline - system udostępniany przez serwis e-Orzecznik w ramach odrębnej usługi, objęty odrębnymi zasadami i regulaminem.
2. Regulamin Usługi e-Orzecznik - określa regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i jest zgodny z przepisami art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
 3. e-Orzecznik Sp. z o.o. świadczy Usługi na rzecz Klienta na zasadach określonych w Regulaminie Usługi e-Orzecznik, załącznikach do tych dokumentów, a także w przypadku ich ustalenia na regulaminach dodatkowych i warunkach promocyjnych lub odrębnych umów.

§2[Rejestracja w serwisie i zawarcie umowy]

1. Dostęp do Usługi e-Orzecznik udzielany jest po dokonaniu mailowego bądź telefonicznego zgłoszenia w Serwisie e-Orzecznik.
2. Projekt umowy wysyłany jest drogą mailową i jeżeli strony zaakceptują jej brzmienie, umowę podpisuje się podpisem elektronicznym lub w formie papierowej.

3. Z chwilą zawarcia umowy serwis udostępnia użytkownikowi dane uwierzytelniające niezbędne do pracy w serwisie.
4. Nazwy użytkowników serwisu (loginy) stanowią ich aktywne adresy mail i służą jednocześnie do przesyłania zgłoszeń Serwisu związanych z incydentami bezpieczeństwa i innych informacji istotnych w procesie użytkowania serwisu.
5. e-Orzecznik Sp. z o.o. może odmówić rejestracji i zawarcia Umowy w szczególności w przypadkach, kiedy podmiot ubiegający się o rejestrację lub podmiot na rzecz którego dokonywana jest rejestracja:
 - a. nie wykonuje działalności medycznej z zakresu medycyny pracy,
 - b. nie posiada zarejestrowanej działalności gospodarczej lub jego działalność gospodarcza została zawieszona,
 - c. dotyczy Klienta, który w przeszłości nie uregulował opłat za usługi świadczone przez e-Orzecznik Sp. z o.o. na rzecz Klienta,
 - d. podał niepoprawne dane.

§3[Ogólne zasady realizacji Usług]

1. Zwykła komunikacja pomiędzy e-Orzecznik Sp. z o.o., a Klientem odbywa się drogą mailową na adres Klienta podany przy rejestracji oraz adres kontaktowy Serwisu podany na stronie internetowej Serwisu. Wyjątek stanowi komunikacja dotycząca wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, które wymagają formy dokumentu papierowej lub dokumentu podpisanego elektronicznie. Akceptowane formy podpisów elektronicznych w przesyłanych dokumentach to podpis kwalifikowany, podpis osobisty, podpis "Profilem Zaufanym".
2. e-Orzecznik Sp. z o.o. zobowiązuje się zapewnić Klientowi dostęp do Usługi wskazanej w Umowie, a Klient zobowiązuje się do uiszczania Opłat należnych za realizację Usługi w obowiązującym terminie płatności.
3. Klient zobowiązuje się do:
 - a. udostępnienia aktualnych i prawdziwych danych kontaktowych oraz informacji bilingowych oraz do bieżącego aktualizowania tych danych ,
 - b. korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Usługi. Jeżeli strony zaakceptowały dodatkowe załączniki do umów to także korzystania z Usług zgodnie z zapisami Regulaminów Dodatkowych, Warunków Promocyjnych, odrębnych umów oraz obowiązujących przepisów prawa i przyjętych norm społecznych,
 - c. korzystania z Usług w sposób nienaruszający praw osób trzecich, a w szczególności ochrony dóbr osobistych i danych osobowych,

- d. niewykorzystywania Usług celem wykonywania czynów zabronionych w tym przestępstw i wykroczeń przeciwko polskim przepisom prawa,
 - e. niepodejmowania prób uzyskania danych dostępowych oraz pozostałych danych innych Klientów lub Użytkowników,
 - f. niepodejmowania działań na szkodę e-Orzecznik Sp. z o.o., a także innych Klientów oraz Użytkowników,
 - g. niewykorzystywania Usług dla publikowania, udostępniania lub rozpowszechniania treści, które są niezgodne z obowiązującym prawem lub normami społecznymi,
 - h. niekorzystania z Usługi w sposób, który groziłby zakłóceniem funkcjonowania systemów teleinformatycznych i łączy, serwera lub witryn internetowych e-Orzecznik Sp. z o.o., innych Klientów, Użytkowników lub osób trzecich,
 - i. niepodejmowania oraz nieudostępniania innym osobom możliwości dokonywania modyfikacji, wykorzystywania elementów kodu, tłumaczenia, dekompilacji, demontażu lub łamania kodów Usługi e-Orzecznik,
4. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za sposób korzystania z Usługi e-Orzecznik przez Użytkowników oraz za treść i formę Danych umieszczonych przez Użytkowników. Klient zobowiązany jest zapoznać Użytkowników Klienta z Regulaminem i zobowiązać ich do jego przestrzegania. Naruszenia Regulaminu dokonane przez Użytkowników Klienta będą traktowane jako naruszenia popełnione przez Klienta.
5. W przypadku otrzymania zawiadomienia o bezprawnym charakterze przetwarzanych danych lub działań Klienta /Użytkownika, skierowanego przez właściwe organy lub instytucje publiczne, e-Orzecznik Sp. z o.o. ma prawo wstrzymać Klientowi dostęp do tych Danych, a także zablokować świadczenie Usługi. e-Orzecznik Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności względem Klienta lub Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do tych Danych lub w związku ze wstrzymaniem lub ograniczeniem realizacji Usługi ze wskazanej przyczyny.
6. Klient wyraża zgodę na modyfikowanie przez e-Orzecznik Sp. z o.o. właściwości Usług w tym dodanie nowych funkcjonalności, w szczególności jeżeli działania te będą miały na celu podniesienie jakości, zakresu i bezpieczeństwa Usługi lub udostępnienia nowych funkcjonalności, a zmiana właściwości nie będzie wiązała się z dodatkowymi Opłatami dla Klienta. e-Orzecznik Sp. z o.o. uprawniony jest w dowolnym momencie bez konieczności informowania Klienta aktualizować/rozbudowywać Aplikację e-Orzecznik o dodatkowe elementy i funkcjonalności oraz naprawiać błędy, i modyfikować Aplikację e-Orzecznik lub

Serwis pod warunkiem, że zmiana nie wpływała ograniczająco na zakres świadczonej Usługi określonej przez Strony w chwili zawarcia Umowy.

7. W przypadku rozszerzenia dostępnych funkcjonalności Serwisu, które wchodziły w skład Pakietu Usługi opłaconej przez Klienta, część Umowy dotycząca zawartości zakupionego Pakietu zostaje domyślnie rozszerzona o nowe funkcjonalności bez konieczności aneksowania umowy.

§4 [Usługa e-Orzecznik]

1. Realizacja Usługi e-Orzecznik polega na udostępnieniu Aplikacji e-Orzecznik.
2. Aplikacja e-Orzecznik jest narzędziem do przechowywania oraz zarządzania Danymi Klienta. Wszelkich operacji na Danym Klienta przy użyciu Aplikacji e-Orzecznik jako narzędzia, dokonuje Klient lub Użytkownik. W ramach Usługi Spółka zapewnia infrastrukturę teleinformatyczną, składającą się w szczególności z serwerów oraz oprogramowania, przeznaczonych do zarządzania Danymi Klientów.
3. W zakresie Danym Klienta, Klient oraz Użytkownicy podejmują wszelkie decyzje związane operacjami na Danym Klienta, zarządzają nimi oraz decydują o celach i sposobach przetwarzania w tym m.in. o zbieraniu, tworzeniu, zapisie, podglądzie, edycji, redagowaniu, sortowaniu, filtrowaniu, wyświetlaniu, kontrolowaniu czy usuwaniu tych Danym. Klient pozostaje administratorem danym osobowych pacjentów zawartym w Bazie w rozumieniu przepisów dotyczących ochrony danym osobowych.
4. e-Orzecznik Sp. z o.o. w ramach Usługi e-Orzecznik posiada dostęp i dokonuje przetwarzania Danym zapisanych przez Klienta wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi e-Orzecznik oraz celów związanych z zapewnieniem ich bezpieczeństwa oraz integralności.
5. Klient uprawniony jest do definiowania Użytkowników, którzy uzyskują dostęp do Usługi e-Orzecznik oraz do Danym Klienta w ramach Konta Klienta.
6. Dostęp do Aplikacji e-Orzecznik odbywa się za pośrednictwem Serwisu e-Orzecznik wyłącznie przy sprawnym połączeniu internetowym. Warunkiem korzystania z Usługi e-Orzecznik jest dodatkowo posiadanie przez Użytkowników dostępu do telefonu komórkowego obsługującego numer podany w ramach konta Użytkownika w Serwisie e-Orzecznik oraz dostępu do skrzynki elektronicznej adresu podanego w ramach konta Użytkownika w Serwisie. Ze względów bezpieczeństwa, dostęp do wymienionych mediów będzie wymagany celem autoryzacji dostępu do Aplikacji.

§5[Postępowanie z Danymi]

1. W okresie obowiązywania Umowy, e-Orzecznik sp. z o.o. nie ogranicza technicznej i funkcjonalnej możliwości Klienta do przetwarzania Danych w tym Danych pacjentów w ramach Aplikacji e-Orzecznik w tym w zakresie zbierania, utrwalania, modyfikacji oraz ich dowolnego usuwania, które to czynności realizowane są przez Klienta i Użytkowników.
2. e-Orzecznik Sp. z o.o. realizuje czynności zabezpieczające Dane przed utratą w szczególności w postaci systemu kopii zapasowych. Klient we własnym zakresie zobowiązany jest do dokonywania **okresowego** eksportu Danych z systemu na osobisty nośnik danych zapisanych na Koncie z częstotliwością co najmniej raz na kwartał. Dodatkowo jest zobowiązany do dokonania pełnego eksportu Danych Klienta przed dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Klient we własnym zakresie przechowuje i archiwizuje wyeksportowane Dane.
3. W ramach Usługi e-Orzecznik umożliwia dokonywanie eksportu Danych Klienta. Funkcjonalność eksportu jest dostępna również w trakcie okresu wypowiedzenia oraz w okresie zawieszenia świadczenia Usługi i do 30 dni po zakończeniu umowy. W przypadku braku wykonania eksportu i usunięcia Danych przez upływem dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, e-Orzecznik Sp. z o.o. dokona usunięcia Danych zapisanych w bazie danych po 100 dniach od chwili ustania umowy.
4. W przypadku gdy Klient nie dokona eksportu Danych przed upływem 100 dni po dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, następuje usunięcie danych Klienta z bazy danych. W opisanym przypadku odpowiedzialność za utratę danych ponosi Klient, który z uwagi na zaniechanie terminowego eksportu Danych stwarza ryzyko ich utraty.

§6[Informacje o treściach zawartych w e-Orzecznik]

1. Niniejszy paragraf obejmuje w szczególności treści:
 - a. wyświetlane przez Aplikację przy uzupełnianiu kart badań i orzeczeń, Danych Klienta, rejestrów wydanych orzeczeń lekarskich,
 - b. wyświetlane na podstawie Danych Klienta,
 - c. zbiorczych Projektów Faktur generowanych przez Aplikację innych informacji związanych z procedurami medycznymi, opisem stanu zdrowia, opisem stanów chorobowych i stosowanych leków w tym dawkowania, itp.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za treść automatycznie generowanych sugestii uzupełnień pól Aplikacji, których zawartość ma wyłącznie charakter pomocniczy i mają na celu poprawienie wydajności pracy użytkowników

systemu. Sugestie są wprowadzane do systemu wyłącznie na podstawie opinii użytkowników i nie podlegają kompetencjom autorów systemu. W przypadku zgłoszenia przez użytkownika niepoprawnych sugestii systemu Spółka jest zobowiązana do wykonania analizy i dokonania stosownych korekt generowanych sugestii. Wystąpienie błędów, braków, uchybień w sugestiach nie może być podstawą roszczeń ze strony Klienta lub innych osób.

3. Automatycznie wyświetlane w Aplikacji treści pól nie wyłączają odpowiedzialności Użytkownika za prezentowane w nich treści pod względem ich poprawności, rzetelności, aktualności, zgodności z zasadami prowadzenia dokumentacji, normami lub zgodności z innymi bazami danych w tym Danymi Klienta, a także ze stanem prawnym lub stanem faktycznym.

§7[Zabezpieczenia]

1. Dane są wprowadzane do serwisu e-Orzecznik przez Użytkownika za pośrednictwem przeglądarki internetowej uruchamianej w środowisku teleinformatycznym Użytkownika, w której uruchomiona jest Aplikacja e-Orzecznik. Dane wprowadzane do Aplikacji są szyfrowane. Korzystanie z serwisu wymaga stałego dostępu do Internetu.
2. Dane uwierzytelniające Klienta (hasła, loginy, klucze vpn, tokeny autoryzacyjne, kody sms, maile) są poufne i klient zobowiązany jest zabezpieczyć je przed dostępem osób trzecich. e-Orzecznik sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności za następstwa wejścia w posiadanie danych autoryzacyjnych Klienta przez osoby trzecie. W przypadku podejrzenia lub stwierdzenia przez Klienta nieautoryzowanego dostępu do usługi lub uzyskania danych autoryzacyjnych przez osoby nieupoważnione, Klient zobowiązany jest poinformować e-Orzecznik sp. z o. o. o zaistniałej sytuacji.
3. W przypadku utraty możliwości korzystania z numeru telefonu lub skrzynki poczty elektronicznej, które są używane w procesie uwierzytelniania, Klient zobowiązany jest do poinformowania e-Orzecznik Sp. z o.o. w celu zabezpieczenia lub uaktualnienia danych służących do procesu weryfikacji Klienta. W przypadku braku dostępu do telefonu lub skrzynki poczty elektronicznej procesy autoryzacyjne, które korzystają z tych źródeł do weryfikacji Klienta nie będą dostępne do czasu bezpiecznego zaktualizowania danych kontaktowych. Spółka nie bierze odpowiedzialności za ograniczenia w dostępie do Usługi wynikające z tej przyczyny.
4. Dostęp do Systemu podlega trzem rodzajom weryfikacji Klienta :
 - a. rodzaj I - klient komunikuje się z systemem tylko przy aktywnym połączeniu VPN, które wymaga posiadania i uruchomienia osobistego klucza VPN, który jest poufnym kluczem dostępu do sieci,

- b. rodzaj II - logowanie do Systemu poprzez podanie przez Użytkownika loginu i hasła, po którym system generuje poufny token klienta używany dla bieżącej sesji logowania użytkownika
 - c. rodzaj III - komunikacja z Systemem w ramach bieżącej sesji logowania użytkownika z użyciem tokenu uzyskanego po skutecznym zalogowaniu
5. Dostawca usługi może wprowadzić dodatkowe formy zabezpieczenia dostępu do danych w tym w szczególności:
- a. zabezpieczenie danych w prywatnej sieci vpn, której implementacja będzie wymagać od użytkowników konieczności zainstalowania klucza vpn na swoich urządzeniach. W takim przypadku dostawca usługi udostępni użytkownikowi klucze vpn oraz instrukcję ich instalacji i obsługi i/lub
 - b. weryfikacji dwustopniowej z użyciem dodatkowego potwierdzenia tożsamości przy użyciu kodu sms w chwili logowania.
6. Użytkownik ustala poufne hasło dla drugiego stopnia weryfikacji.
7. System teleinformatyczny Usługi jest zlokalizowany na terenie Unii Europejskiej. W przypadku innej lokalizacji Usługi należy informację w zakresie lokalizacji umieścić w regulaminie Usługi.
8. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Spółkę w przypadku stwierdzenia:
- a. Wycieku danych użytkownika lub danych uwierzytelniających,
 - b. Zgubieniu klucza VPN,
 - c. Stwierdzenia nieautoryzowanego dostępu do programu w ramach użytkownika,
 - d. Stwierdzenia innej nieprzewidzianej sytuacji, mającej związek z użytkowaniem systemu, która może skutkować nieautoryzowanym dostępem do systemu lub w inny sposób zagrażać danym użytkownika.
- Informacja pozwoli na wykonanie procedur prewencyjnych względem bezpieczeństwa danych i analizę możliwych skutków.

§8[Opłaty]

1. e-Orzecznik jest uprawniony do pobierania Opłat. Opłata jest naliczana zgodnie z dokonaniem przez Klienta wyborem Pakietu usług, a jej wysokość jest zgodna Cennikiem i Specyfikacją Usługi e-Orzecznik stanowiącym załącznik do Regulaminu. W przypadku oferty promocyjnej Opłata może być naliczana zgodnie z regulaminem oferty.
2. Podstawą uiszczenia Opłat jest faktura VAT. Klient jest zobowiązany do terminowego regulowania Opłat.

3. Jeżeli Cennik i Specyfikacja Usługi e-Orzecznik nie określa inaczej, przyjmuje się, że Opłaty zostały ustalone w kwocie netto, do których należy doliczyć 23% podatku VAT.
4. W przypadku zmian w cenniku, e-Orzecznik jest zobowiązany poinformować klienta o zmianie nie później niż w terminie jednego okresu rozliczeniowego przed dniem wejście w życie nowego cennika.
5. Opłaty:
 - a. rachunki/faktury wystawia się w cyklu miesięcznym w chwili rozpoczęcia Okresu Rozliczeniowego z terminem płatności 7 dni liczonych od dnia wystawienia faktury.
 - b. Klient otrzymuje fakturę na adres mail podany podczas rejestracji konta w Serwisie.
6. Przelew Opłaty w formie przelewu tradycyjnego powinien posiadać tytuł wpłaty jednoznacznie określający opłacaną fakturę, w szczególności przez podanie numeru faktury. Czas dokonania opłaty ustala się z chwilą uznania na rachunku bankowym Spółki kwoty zgodnej z ceną Usługi. W przypadku integracji Systemu z usługodawcami płatności online i udostępnieniu tej opcji płatności w Aplikacji, opłaty można również dokonać przy użyciu wspomnianych mechanizmów.
7. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Klienta lub złożenia oświadczenia o rezygnacji z usług przez Klienta lub rozwiązania Umowy przez e-Orzecznik Sp. z o.o. z przyczyn leżących po stronie Klienta, Opłaty uiszczone za rozpoczęte Okresy Rozliczeniowe nie podlegają zwrotowi.
8. Okresowe limity badań związane ze stawkami Abonamentów zawartych w cennikach stanowią maksymalną liczbę badań zakończonych (bez względu na rodzaj wykonanego badania i rodzaj wydawanego dokumentu) w trakcie okresu rozliczeniowego.
9. W przypadku przekroczenia okresowego limitu badań w przypadku abonamentu:
 - a. miesięcznego: następuje domyślne i automatyczne przejście klienta do kolejnego - wyższego abonamentu za dany okres rozliczeniowy, różnica w płatności zostanie doliczona do faktury w kolejnym okresie rozliczeniowym
 - b. rocznego: Usługodawca nawiąże kontakt z klientem celem uzyskania informacji czy klient zamierza przejść do wyższego abonamentu w ramach obowiązującego okresu lub klient zdecyduje się zakończyć bieżący roczny limit i rozpocząć kolejny okres z nowym limitem.

§9[Ograniczenie i Zawieszenie Usług]

1. W następujących przypadkach spowodowanych działaniem Klienta, e-Orzecznik Sp. z o.o. może czasowo lub bezterminowo ograniczyć możliwość korzystania z Usługi bez obowiązku uprzedniego powiadomienia Klienta:
 - a. przeciążenie któregoś składnika infrastruktury teleinformatycznej Serwisu,
 - b. uzasadnione prawdopodobieństwo negatywnego wpływu na system teleinformatyczny Serwisu, Usługi lub jakoś jakość usług świadczonych innym Klientom e-Orzecznik Sp. z o.o. wywołane nietypową aktywnością klienta usługi, także w przypadku gdy aktywność taka występuje bez wiedzy i zamiaru klienta,
 - c. niestosowanie się do Regulaminu Użytkownika, w tym niedopełnienie obowiązków lub naruszenie zakazów zawartych w § 3,
 - d. nieuprawnione kopiowanie baz danych Usługi,
 - e. opóźnienie płatności przekraczające 14 dni.
2. Ograniczenie Usługi może polegać na zawieszeniu Usługi lub zablokowaniu Usługi.
3. Zawieszenie usługi polega na braku możliwości wprowadzania i edycji Danych w Aplikacji z jednoczesnym umożliwieniem eksportu Danych.
4. W przypadku ograniczenia przez e-Orzecznik Sp. z o.o. dostępu do Usługi z przyczyn naruszeń leżących po stronie Klienta, e-Orzecznik Sp. z o.o. może odblokować dostęp do Usługi po rozpatrzeniu przesłanego pocztą elektroniczną wniosku o odblokowanie usługi i stwierdzeniu zaprzestania naruszeń. Po stronie Klienta leży wykazanie ustania występowania przesłanek uzasadniających wstrzymanie Usługi.
5. Jeżeli okres wstrzymania Usługi przekroczy 3 Okresy Rozliczeniowe, Umowa ulega rozwiązaniu bez konieczności składania przez którąkolwiek ze stron odrębnych oświadczeń.
6. Okres wstrzymania Usługi nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczania Opłat za Usługę w wysokości równej Opłatom za świadczoną usługę przed jej wstrzymaniem.

§10[Postępowanie reklamacyjne]

1. W przypadku nienależytego wykonania Usługi, Klient ma prawo złożenia reklamacji.
2. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - a. wskazanie Klienta,

- b. wskazanie przedmiotu reklamacji z opisem okoliczności, w których ujawnił bądź ujawnia się reklamowany zakres usługi,
 - c. uzasadnienie składanej reklamacji,
 - d. wskazanie spodziewanego efektu rozpatrzenia reklamacji lub żądania.
3. Reklamacja powinna zostać wysłana w formie dokumentu tradycyjnego lub elektronicznego na adres siedziby e-Orzecznik Sp. z o.o. wskazany w Regulaminie lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez e-Orzecznik Sp. z o.o. jako adres do kontaktu i publikowany na stronie internetowej Serwisu e-Orzecznik.
4. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 30 dni roboczych od dnia jej doręczenia e-Orzecznik Sp. z o.o. . W uzasadnionych przypadkach Klient może zostać poproszony o przekazanie uzupełniających informacji służących rozpatrzeniu reklamacji.
5. Rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem zostanie przesłane Klientowi na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta jako adres do kontaktu.

§11[Obowiązanie Umowy]

1. Umowa jest zawierana na czas nieoznaczony o ile aneksy do umowy nie stanowią inaczej.
2. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego jeden pełny Okres Rozliczeniowy ze skutkiem rozwiązania Umowy po upływie tego Okresu Rozliczeniowego.
3. e-Orzecznik Sp. z o.o. jest uprawniony do rozwiązania Umowy z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku gdy:
 - a. świadczenie Usługi lub określonych podstawowych funkcjonalności Usługi stało się niemożliwe z przyczyn niezależnych od e-Orzecznik Sp. z o.o. lub z przyczyn obiektywnie uzasadnionych,
 - b. e-Orzecznik Sp. z o.o. zakończy lub zawiesi działalność gospodarczą w całości lub w części niezbędnej dla wykonywania Umowy.
4. e-Orzecznik Sp. z o.o. jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Klienta w szczególności w przypadku:
 - a. naruszenia przez Klienta lub Użytkownika zapisów Umowy lub Regulaminu w szczególności §3 pkt.3,
 - b. naruszenia przez Klienta lub Użytkownika w związku z korzystaniem z Usługi e-Orzecznik przepisów prawa powszechnie obowiązującego w tym popełnienia przestępstw,
 - c. gdy Klient poda nieprawdziwe, niepoprawne lub niepełne dane i nie poprawi lub nie uzupełni tych danych pomimo wezwania,

- d. gdy zachodzi uzasadniona obawa, iż Usługi będą wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem albo w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z Usług przez osoby trzecie,
- 5. Rozwiązanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta nie stanowi podstawy do zwrotu już uiszczonych Opłat za okres, w którym Usługa ze względu na jej zawieszenie, ograniczenie lub rozwiązanie nie jest dalej wykonywana.
- 6. W przypadku stwierdzenia naruszeń przez e-Orzecznik Sp. z o.o. postanowień Regulaminu lub odrębnej umowy, Klient może, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu e-Orzecznik Sp. z o.o. do zaniechania naruszeń wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

§ 17 [Odpowiedzialność e-Orzecznik Sp. z o.o.]

- 1. e-Orzecznik Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Wyjątek stanowi sytuacja, gdzie niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi jest następstwem okoliczności, za które e-Orzecznik Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności. e-Orzecznik Sp. z o.o. ponosi wobec Klienta odpowiedzialność na zasadach określonych poniżej, o ile treść Regulaminu, odrębnej umowy lub Specyfikacji Usługi inaczej nie stanowi.
- 2. e-Orzecznik Sp. z o.o. w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. brak lub ograniczenie dostępności Usługi z przyczyn niezawinionych przez e-Orzecznik Sp. z o.o. lub spowodowanych działaniem czynników i osób trzecich (w tym brak dostępu Klienta do Internetu, niska jakość połączenia internetowego, awarie sieci wewnętrznej Klienta, urządzeń, infrastruktury lub oprogramowania u Klienta, sieciach operatorów telekomunikacyjnych, komórkowych, itp.) w tym w szczególności dostawców usług internetowych na które e-Orzecznik Sp. z o.o. nie miał wpływu,
 - b. sposób, w jaki Klient lub Użytkownik korzysta z Usługi, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki,
 - c. zaprzestanie, ograniczenie lub niewłaściwe działanie usług świadczonych przez podmioty niezależne od e-Orzecznik Sp. z o.o.,
 - d. skutki wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie, haseł, loginów, kluczy vpn lub innych danych autoryzacyjnych Klienta lub Użytkownika w tym także poprzez przejęcie telefonu komórkowego lub uzyskania dostępu do skrzynki elektronicznej,
- 3. e-Orzecznik Sp. z o.o. w miarę faktycznych i technicznych możliwości podejmuje działania mające na celu zapewnienie świadczenia Usługi w sposób stały, nieprzerwany oraz przy dołożeniu należytej staranności. Niezależnie od

podstawy odpowiedzialności odszkodowawczej e-Orzecznik Sp. z o.o. wobec wszelkich osób i podmiotów, wynikającej z korzystania z Usługi, e-Orzecznik Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność wyłącznie za normalne następstwa działań lub zaniechań, z których szkoda wynikła. Naprawienie szkody nie obejmuje korzyści, które osoba mogłaby osiągnąć, gdyby jej szkody nie wyrządzono.

Odpowiedzialność e-Orzecznik Sp. z o.o. oparta jest wyłącznie na zasadach winy umyślnej, a w pozostałym zakresie zostaje wyłączona. e-Orzecznik Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek bezpośrednio lub pośrednio, incydentalne lub powtarzalne straty i szkody nie mające związku z funkcjonowaniem Spółki jako strony umowy. W szczególności wyłączona zostaje odpowiedzialność e-Orzecznik Sp. z o.o. za szkodę wynikłą z nałożonych na Klienta kar umownych lub odszkodowań przez osoby trzecie.

4. e-Orzecznik Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność tylko do wysokości Opłaty uiszczanej przez Klienta z tytułu wykonania danej Usługi w ciągu ostatnich 6 miesięcy przed wystąpieniem szkody, a w przypadku, gdy świadczenie Usługi trwało krócej, za okres faktycznie świadczonej Usługi.
5. W przypadku niewykonania lub niewłaściwego wykonania Umowy przez e-Orzecznik Sp. z o.o., Klient przed skorzystaniem z uprawnień przewidzianych umową lub przepisami prawa, zobowiązany jest uprzednio do wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego wskazanego w Regulaminie.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie do wzajemnych stosunków Stron w takim zakresie i w takich granicach, w jakich jest to dopuszczalne z uwagi na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
7. e-Orzecznik Sp. z o.o. nie jest odpowiedzialny za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie swoich zobowiązań wynikające z zaistnienia siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia o charakterze nadzwyczajnym, niezależnie od Stron, na które Strona nie ma wpływu, których nie dało się przewidzieć w momencie zawierania Umowy i których zaistnienie lub skutki obiektywnie uniemożliwiają lub ograniczają wykonanie zobowiązań e-Orzecznik Sp. z o.o. wobec Klienta. Za przykład siły wyższej uznaje się w szczególności: pożar, powódź, trzęsienie ziemi, działania wojenne, stan wojenny lub wyjątkowy, niepokoje społeczne, blokady niezależne od Strony, strajki, decyzje i akty normatywne organów i instytucji rządowych i samorządowych, zniszczenie mienia e-Orzecznik Sp. z o.o. spowodowane czynnikami i zdarzeniami od e-Orzecznik Sp. z o.o. niezależnymi (w szczególności pożar, zalanie, katastrofa budowlana). e-Orzecznik Sp. z o.o. poinformuje Klienta o zaistnieniu siły wyższej. e-Orzecznik Sp. z o.o. dopełni staranności w wykonaniu obowiązków po ustąpieniu przeszkód. Jeżeli stan siły wyższej trwa dłużej niż 30 dni, co potwierdzi e-Orzecznik Sp. z o.o., każda ze Stron ma prawo do natychmiastowego rozwiązania niniejszej Umowy, bez kar i odszkodowań z tego

tytułu. W takim przypadku e-Orzecznik Sp. z o.o. zwraca Klientowi część uiszczonej Opłaty stosunkowo do okresu, w którym Usługa nie była lub nie będzie świadczona.

§ 18 [Sprawy techniczne]

1. e-Orzecznik Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do okresowego ograniczenia dostępności Usługi e-Orzecznik w celu przeprowadzania prac konserwacyjnych, aktualizacji czy rozbudowy, a także gdy świadczenie Usługi e-Orzecznik nie będzie możliwe lub możliwe będzie w ograniczonym zakresie z przyczyn niezależnych od e-Orzecznik sp. z o.o. w szczególności z uwagi na:
 - a. spowodowanie przeciążenia serwera lub innych elementów infrastruktury teleinformatycznej udostępnianej przez e-Orzecznik Sp. z o.o.,
 - b. wystąpienie incydentów związanych z naruszeniem integralności lub bezpieczeństwa Usługi e-Orzecznik lub Danych,
 - c. awarię lub wadliwe funkcjonowanie systemu teleinformatycznego lub Usługi e-Orzecznik
 - d. brak dostępności lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu usług internetowych dostarczanych przez zewnętrznych dostawców, w oparciu o które Usługa e-Orzecznik jest świadczona.
2. Planowane prace konserwacyjne, aktualizacyjne czy związane z rozbudową Serwisu, prowadzone będą w przypadku prac planowych w godzinach od 19 do 7. e-Orzecznik Sp. z o.o. zobowiązuje się do powiadamiania Użytkowników o planowanych pracach w terminie nie krótszym niż 1 dzień przed ich wykonaniem, co najmniej za pośrednictwem informacji zawartych w Serwisie e-Orzecznik lub na stronie internetowej Serwisu.

§ 20 [Przepisy końcowe]

1. e-Orzecznik Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo wydawania odrębnych Regulaminów oraz Cenników w tym dla poszczególnych Usług oraz prawo zmiany Regulaminu oraz jego załączników.
2. Informacja o zmianach oraz wydaniu odrębnych Regulaminów czy Specyfikacji Usług (jeżeli znajduje zastosowanie do Usług świadczonych na rzecz danego Klienta) zostanie przesłana Klientowi pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Klienta jako adres do kontaktu.
3. Zmiany mogą wejść w życie po upływie 30 dni od chwili przesłania stosownej informacji do Klienta. Strony przyjmują, że Klient zaakceptował zmiany, jeżeli nie wypowiedział Umowy w tym czasie. W przypadku gdy Klient nie akceptuje zmian,

ma prawo we wskazanym terminie 30 dni wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

4. Regulamin stanowi załącznik do Umowy zawartej z Klientem oraz jest Klientowi udostępniany przed zawarciem Umowy.
5. Przepisy niniejszego Regulaminu stosuje się o ile e-Orzecznik Sp. z o.o. oraz Klient w odrębnych umowach, nie umówili się inaczej.
6. Przeniesienie przez Klienta jakichkolwiek praw lub obowiązków czy wiarygodności na osobę trzecią, wymaga zgody e-Orzecznik Sp. z o.o. wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
7. Tytuły paragrafów zastosowano w Regulaminie jedynie dla przejrzystości i nie mają one wpływu na interpretację umowy.
8. Nieważność lub bezskuteczność któregokolwiek z postanowień Regulaminu nie powoduje nieważności lub bezskuteczności jego pozostałych postanowień.
9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie w tym Specyfikacji Usługi, stosuje się w szczególności przepisy ustawy Kodeks Cywilny lub innych ustaw znajdujących zastosowanie z uwagi na naturę stosunku prawnego.
10. Następujące załączniki stanowią integralną część Regulaminu:

Załącznik 1 – Cennik i Specyfikacja Usługi e-Orzecznik

11. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 lutego 2021 r.

Załącznik 1. Cennik i Specyfikacja Usługi e-Orzecznik:

Podane ceny stanowią ceny netto, do których należy doliczyć 23% podatku VAT.

Stawki w systemie w wersji online:

- a. Abonament miesięczny z limitem badań:
 - i. 100 badań - 49 zł,
 - ii. 500 badań - 149 zł,
 - iii. 1000 badań - 249 zł,
 - iv. + 200 zł za każdy kolejny rozpoczęty 1000 badań

- b. Abonament roczny z limitem badań:
 - i. 1000 badań - 499 zł
 - ii. 5000 badań - 1499 zł,
 - iii. 10 000 badań - 2499 zł

iv. + 2000 zł za każde kolejne rozpoczęte 10 000 badań

