

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SaaS PHU ELKA Radosław Miczyński

1. Wprowadzenie.

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług SaaS (dalej: „Regulamin”) określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w modelu Software as a Service (SaaS) przez PHU ELKA Radosław Miczyński. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich systemów informatycznych udostępnianych przez Usługodawcę w modelu SaaS, w szczególności:

- Komornik Online,
- RODO Online,
- Sygnalista Online,
- Zasoby Online,
- Biznes Online.

Regulamin został opracowany zgodnie z:

- RODO,
- ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- wdrożonym w PHU ELKA Systemem Zarządzania Jakością ISO 9001:2015,
- Systemem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji ISO/IEC 27001:2022.

Regulamin stanowi integralną część umowy zawieranej pomiędzy Usługodawcą a Klientem.

2. Definicje

Usługodawca – PHU ELKA Radosław Miczyński, ul. Kosowa 3A, 66-008 Wilkanowo NIP: 9291019367, REGON: 970083265, e-mail: elka@elka.zgora.pl.

Klient (Administrator danych) – podmiot korzystający z usług SaaS.

Użytkownik – osoba fizyczna upoważniona przez klienta do korzystania z serwisu SaaS.

System (Serwis) SaaS – aplikacja internetowa udostępniana w modelu abonamentowym.

Abonament – odpłatny dostęp do Systemu SaaS.

SLA – Service Level Agreement określający poziom świadczenia usług dostępności, wsparcia oraz utrzymania

3. Zakres i charakter usług

Usługodawca świadczy usługi polegające na:

- udostępnieniu aplikacji internetowej,
- zapewnieniu jej utrzymania technicznego,
- zapewnieniu aktualizacji funkcjonalnych i bezpieczeństwa,
- wsparciu technicznym w zakresie określonym w SLA,
- udostępnianiu treści informacyjnych,
- udostępnianiu formularzy kontaktowych,
- umożliwieniu zapisu na newsletter,
- umożliwieniu nawiązania kontaktu poprzez call-center lub inne kanały komunikacji,
- przekierowaniu do serwisów typu SaaS oraz do systemów płatności (na podstawie odrębnych regulaminów).

Usługi mają charakter niematerialny, ciągły i świadczone są drogą elektroniczną.

4. Licencja

Usługodawca nie przenosi na użytkownika praw autorskich do oprogramowania.

Usługodawca udziela Klientowi niewyłącznej, nieprzenoszalnej licencji na korzystanie z systemu w okresie obowiązywania abonamentu.

Licencja obejmuje wyłącznie korzystanie z systemu w celu prowadzenia działalności Klienta.

Zabronione jest:

- kopiowanie systemu,
- dekompilacja,
- udostępnianie systemu osobom trzecim.

Prawa autorskie do systemu przysługują Usługodawcy.

5. Warunki techniczne i zasady korzystania

Do korzystania z Serwisu konieczne jest posiadanie:

- urządzenia z dostępem do Internetu,
- aktualnej przeglądarki internetowej,
- aktywnego konta poczty elektronicznej (dla usług newslettera i formularzy),
- włączonej obsługi plików cookies – w zakresie niezbędnym do działania Serwisu.

6. Zawarcie umowy i dostęp do usług

Zawarcie umowy następuje poprzez:

- rejestrację konta,
- akceptację Regulaminu,
- aktywację usługi.

Klient ma możliwość weryfikacji i poprawy danych przed zawarciem umowy.

Umowa zawierana jest w języku polskim.

Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie przed zawarciem umowy.

Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.

Dostęp do systemu SaaS wymaga posiadania aktywnego abonamentu i uwierzytelnienia użytkownika.

Usługodawca zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych użytkownika.

Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działania użytkowników, prawidłowość danych wprowadzanych do systemu SaaS, zabezpieczenie danych dostępowych.

7. Prawa i obowiązki Użytkownika

Użytkownik zobowiązany jest do:

- korzystania z usługi zgodnie z prawem i regulaminem,
- zabezpieczenia danych dostępowych do konta,
- niewykorzystywania usługi w sposób sprzeczny z jej przeznaczeniem.

Zabronione jest:

- podejmowanie prób ingerencji w system,
- udostępnianie konta osobom trzecim bez zgody usługodawcy,
- wykorzystywanie usługi do działań niezgodnych z prawem,
- wykorzystywanie serwisu do masowego rozsyłania niezamówionej informacji handlowej (spam).

8. Dane i bezpieczeństwo

Dane wprowadzane do systemu pozostają własnością Klienta.

Usługodawca stosuje środki bezpieczeństwa adekwatne do charakteru usługi zgodnie z wdrożonym systemem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji ISO 27001 opisane w dokumencie powiązanym *Środki techniczne i organizacyjne stosowane przez PHU ELKA*

9. Odpowiedzialność Usługodawcy

Usługodawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie w granicach określonych przepisami prawa.

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- dane wprowadzane przez użytkownika,
- przerwy w dostępie spowodowane przyczynami niezależnymi od usługodawcy.

Szczegółowe warunki dostępności i odpowiedzialności oraz parametry jakościowe usług określa dokument powiązany *Poziom Świadczenia Usług SLA*.

10. Ochrona danych osobowych

Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami RODO.

W zakresie, w jakim usługodawca przetwarza dane osobowe w imieniu użytkownika, zastosowanie ma dokument powiązany *Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA)*.

11. Płatności

Usługi SaaS są odpłatne zgodnie z cennikiem usług, o ile oferta nie stanowi inaczej.

Opłaty pobierane są w formie abonamentu.

Brak terminowej płatności może skutkować zawieszeniem dostępu do usługi.

12. Rozwiązanie umowy

Użytkownik może wypowiedzieć umowę z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu abonamentowego.

Usługodawca może wypowiedzieć umowę w przypadku naruszenia regulaminu lub braku płatności za dostęp do usług.

13. Reklamacje i kontakt.

Reklamacja może być złożona w formie elektronicznej – na adres e-mail: elka@elka.zgora.pl.

Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- imię i nazwisko (lub nazwę) użytkownika,
- dane kontaktowe do udzielenia odpowiedzi (adres e-mail lub adres pocztowy),
- opis zgłaszanych zastrzeżeń,
- wskazanie serwisu SaaS oraz okoliczności pozwalających zidentyfikować problem

Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku reklamacji konsumenta – brak udzielenia odpowiedzi w powyższym terminie może być traktowany jako uznanie reklamacji.

O wyniku rozpatrzenia reklamacji użytkownik zostanie poinformowany w formie elektronicznej na adres mailowy z którego reklamacja została złożona.

14. Kolejność obowiązywania dokumentów

W przypadku zawarcia pomiędzy Usługodawcą a Klientem odrębnej umowy dotyczącej korzystania z Usługi SaaS, postanowienia tej umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu, w zakresie w jakim regulują daną kwestię odmiennie.

Dokumentami regulującymi zasady świadczenia Usług SaaS mogą być w szczególności:

- umowa indywidualna zawarta z Klientem,
- umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA),
- poziom świadczenia usług SLA,
- niniejszy Regulamin,
- cennik usług.

W przypadku rozbieżności pomiędzy dokumentami pierwszeństwo mają dokumenty w kolejności wskazanej powyżej.

15. Zmiany Regulaminu i wersjonowanie

Regulamin posiada oznaczenie wersji oraz datę obowiązywania.

Usługodawca może dokonywać zmian Regulaminu, w szczególności w przypadku:

- zmiany przepisów prawa,
- zmian funkcjonalności systemu.

Nowa wersja Regulaminu publikowana jest na stronie internetowej Usługodawcy wraz z datą wejścia w życie.

W przypadku Klientów korzystających z usług w sposób ciągły:

- zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty opublikowania,

Klient ma prawo nie zaakceptować zmian i wypowiedzieć umowę przed ich wejściem w życie.

Do czasu wejścia w życie nowej wersji obowiązuje wersja dotychczasowa.

16. Postanowienia końcowe

Prawem właściwym do rozstrzygnięcia sporów jest prawo polskie.

W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.

Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.

Data publikacji: 01.04.2026
Zatwierdził: Radosław Miczyński