

REGULAMIN SENVIO

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Wstęp

Niniejszy Regulamin Senvio („Regulamin”) określa warunki udostępnienia oprogramowania w modelu SaaS (Software as a Service) oraz świadczenia usług drogą elektroniczną przez **SORVE spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie, al. „Solidarności” 68/121, 00-240 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001251512, NIP 5253096470, REGON 545200116, o kapitale zakładowym 5 000,00 zł, adres poczty elektronicznej: kontakt@senvio.ai, działającą pod marką Senvio („Usługodawca”).

Integralną część Regulaminu stanowi załącznik tj. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, a także regulaminy akcji promocyjnych opublikowane w Serwisie. Poprzez akceptację Regulaminu Usługobiorca zgadza się na ich treść.

2. Definicje

Użyte w Regulaminie zwroty pisane wielką literą mają następujące znaczenie, przy czym odniesienia do terminów w liczbie pojedynczej obejmują również ich użycie w liczbie mnogiej i odwrotnie:

- **Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady korzystania z Usług oraz warunki zawierania, wykonywania i rozwiązywania Umów pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą.
- **Usługodawca** – SORVE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, działająca pod marką Senvio, wskazana w §1 Regulaminu.
- **Usługobiorca** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą, który zawarł Umowę z Usługodawcą i korzysta z Usług, niezależnie od formy prawnej prowadzonej działalności.
- **Umowa** – umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawarta pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą, której integralną część stanowi Regulamin oraz dokumenty, o których mowa w §1 Regulaminu.
- **System** – oprogramowanie Senvio udostępniane w modelu Software as a Service (SaaS), obejmujące platformę internetową, infrastrukturę techniczną, algorytmy, modele analityczne, rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji (AI), interfejs użytkownika, API oraz dokumentację.
- **Usługi** – usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną, polegające w szczególności na umożliwieniu Usługobiorcy korzystania z Systemu, jego funkcjonalności oraz generowanych przez niego Wyników.
- **Konto** – indywidualne konto Usługobiorcy utworzone w Systemie, umożliwiające dostęp do Usług, zarządzanie Subskrypcją oraz korzystanie z funkcjonalności Systemu.

- **Subskrypcja** – odpłatny dostęp do Usług na czas oznaczony, zgodnie z wybranym planem subskrypcyjnym, cennikiem lub indywidualnymi warunkami handlowymi.
- **Plan Subskrypcyjny** – określony wariant Subskrypcji obejmujący zakres funkcjonalności, limity, poziom dostępu oraz warunki finansowe.
- **Dane Klienta** – wszelkie dane, informacje, treści lub materiały wprowadzane do Systemu przez Usługobiorcę lub w jego imieniu, niezależnie od ich formy lub charakteru.
- **Wyniki (Output)** – analizy, raporty, rekomendacje, prognozy, porównania, zestawienia, benchmarki oraz inne rezultaty generowane przez System na podstawie Danych Klienta lub danych przetwarzanych w Systemie.
- **Sztuczna Inteligencja (AI)** – algorytmy uczenia maszynowego, modele statystyczne, predykcyjne i heurystyczne wykorzystywane w Systemie, działające w sposób probabilistyczny i niedeterministyczny.
- **Dane Zagregowane** – dane statystyczne, operacyjne lub sprzedażowe powstałe w wyniku anonimizacji i agregacji danych przetwarzanych w Systemie, które nie umożliwiają identyfikacji Usługobiorcy, jego klientów ani osób fizycznych.
- **Benchmarki** – opracowania, porównania, analizy rynkowe lub raporty przygotowane na podstawie Danych Zagregowanych.
- **Usługi Zewnętrzne** – usługi, systemy, platformy lub API podmiotów trzecich, z którymi System może być zintegrowany lub z których danych może korzystać.
- **Cennik** – aktualny wykaz opłat za Usługi, planów subskrypcyjnych oraz warunków finansowych, publikowany przez Usługodawcę lub ustalany indywidualnie z Usługobiorcą.
- **Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00 czasu lokalnego w Polsce, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.

3. Zapewnienia Usługobiorcy i jego reprezentantów

3.1. Z chwilą zawarcia Umowy Usługobiorca potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu oraz dokumentów powiązanych, rozumie ich znaczenie oraz że jest uprawniony do zawarcia Umowy i korzystania z Usług w sposób zgodny z ich postanowieniami.

3.2. W przypadku, gdy czynności związane z zawarciem Umowy podejmowane są przez osobę działającą w imieniu Usługobiorcy, osoba ta oświadcza, że posiada odpowiednie upoważnienie do reprezentowania Usługobiorcy, a zakres tego upoważnienia obejmuje zawarcie Umowy oraz wykonywanie czynności związanych z korzystaniem z Usług.

3.3. Usługi oferowane przez Usługodawcę są przeznaczone wyłącznie dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą lub zawodową. Akceptując Regulamin, Usługobiorca potwierdza, że zawiera Umowę w ramach swojej działalności oraz że nie korzysta z Usług jako konsument.

3.4. Usługobiorca zobowiązuje się do korzystania z Systemu oraz Usług w sposób zgodny z prawem, Regulaminem oraz ich przeznaczeniem, w szczególności Usługobiorca zobowiązuje się do:

- (a) ponoszenia pełnej odpowiedzialności za sposób korzystania z Systemu, w tym za działania i zaniechania osób, którym umożliwił dostęp do Konta lub Systemu,
- (b) wykorzystywania Systemu wyłącznie w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, w tym na potrzeby własnych procesów biznesowych lub w ramach świadczenia usług na rzecz podmiotów trzecich, o ile jest to zgodne z Umową i przepisami prawa,
- (c) niewykorzystywania Systemu, jego funkcjonalności, Wyników ani danych pochodzących z Systemu w celu prowadzenia działalności konkurencyjnej wobec Usługodawcy, w tym w szczególności w celu odsprzedaży dostępu do Systemu, oferowania usług o podobnym charakterze lub tworzenia rozwiązań konkurencyjnych,
- (d) zapewnienia, że dane przekazywane w ramach Konta są prawdziwe, kompletne i aktualne oraz do ich aktualizacji w przypadku zmiany,
- (e) powstrzymywania się od wprowadzania, przechowywania lub udostępniania w Systemie treści lub danych niezgodnych z prawem, naruszających prawa osób trzecich, dobre obyczaje lub postanowienia Regulaminu.

3.5. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność wobec Usługodawcy za wszelkie szkody, roszczenia lub konsekwencje wynikające z naruszenia postanowień niniejszego punktu, w tym naruszeń dokonanych przez osoby działające w jego imieniu lub na jego rzecz.

§ 2. Usługi elektroniczne i System

1. Korzystanie z Systemu

1.1. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że System jest rozwiązaniem technologicznym opartym w całości lub częściowo na algorytmach sztucznej inteligencji, modelach statystycznych oraz mechanizmach uczenia maszynowego, które działają w sposób niedeterministyczny i probabilistyczny.

1.2. Wyniki generowane przez System mogą różnić się w zależności od jakości, zakresu, kompletności oraz aktualności Danych Klienta, a także od zmian technologicznych, rynkowych lub kontekstowych.

1.3. Usługodawca nie zapewnia, że Wyniki spełnią indywidualne oczekiwania lub cele biznesowe Usługobiorcy.

1.4. System nie stanowi narzędzia doradczego w rozumieniu przepisów prawa, a Wyniki nie stanowią porady prawnej, finansowej, inwestycyjnej, podatkowej ani innej porady profesjonalnej.

1.5. Usługobiorca ponosi wyłączną odpowiedzialność za ocenę zasadności wykorzystania Wyników oraz za decyzje podjęte na ich podstawie.

2. Subskrypcja i dostęp do Usług

2.1. Dostęp do Systemu odbywa się w ramach Subskrypcji wybranego Planu Subskrypcyjnego, zgodnie z aktualnym Cennikiem lub indywidualnymi ustaleniami handlowymi zawartymi pomiędzy Stronami.

2.2. Usługodawca może, według własnego uznania, udostępnić możliwość bezpłatnego przetestowania Systemu przed aktywacją płatnej Subskrypcji. Okres testowy, jego długość, zakres dostępnych funkcjonalności oraz warunki korzystania określane są każdorazowo w Serwisie i mogą ulegać zmianie lub zostać zniesione w dowolnym czasie.

2.3. Po zakończeniu okresu testowego dalsze korzystanie z Systemu wymaga aktywacji płatnej Subskrypcji, o ile Usługodawca nie postanowi inaczej.

2.4. Subskrypcja zawierana jest na czas oznaczony i odnawia się automatycznie na kolejne okresy rozliczeniowe, o ile nie zostanie wypowiedziana zgodnie z Regulaminem.

2.5. Usługodawca jest uprawniony do zmiany:

- (a) wysokości opłat,
- (b) zakresu Planów Subskrypcyjnych,
- (c) limitów funkcjonalnych,
- (d) modelu rozliczeń lub struktury oferty.

2.6. Zmiany, o których mowa w pkt 2.3., obowiązują od kolejnego okresu rozliczeniowego, po uprzednim poinformowaniu Usługobiorcy o planowanej zmianie w sposób przewidziany w Regulaminie.

2.7. Zmiany, o których mowa w pkt 2.3., nie dotyczą Subskrypcji opłaconych z góry i nie wpływają na warunki obowiązujące w trakcie aktualnego, opłaconego okresu rozliczeniowego.

2.8. Brak anulowania Subskrypcji przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego oznacza akceptację zmian, o których mowa w pkt 2.3.

2.9. Usługodawca może czasowo ograniczyć dostęp do Systemu lub jego funkcjonalności w celu:

- (a) przeprowadzenia prac technicznych lub rozwojowych,
- (b) zapewnienia bezpieczeństwa lub stabilności Systemu,
- (c) zapobieżenia nadużyciom lub naruszeniom Regulaminu.

§ 3. Prywatność i bezpieczeństwo

1. Dane Klienta

1.1. Usługobiorca oświadcza, że posiada wszelkie prawa do Danych Klienta wprowadzanych do Systemu oraz że ich przetwarzanie odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

1.2. Usługodawca nie weryfikuje legalności, kompletności ani prawdziwości Danych Klienta i nie ponosi odpowiedzialności za skutki ich wykorzystania przez Usługobiorcę.

1.3. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za:

- (a) treść Danych Klienta,
- (b) sposób ich wykorzystania,
- (c) skutki prawne, biznesowe i operacyjne ich przetwarzania.

1.4. W zakresie danych osobowych Usługodawca działa jako podmiot przetwarzający na podstawie odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych (DPA).

2. Analityka

2.1. Usługodawca jest uprawniony do przetwarzania informacji oraz danych związanych z korzystaniem z Systemu przez Usługobiorców, w szczególności danych o charakterze sprzedażowym, operacyjnym lub statystycznym (np. dotyczących wolumenu transakcji, liczby produktów, Klientów, zdarzeń lub innych parametrów biznesowych), z wyłączeniem danych osobowych, w celu prowadzenia analiz, statystyk oraz prac rozwojowych.

2.2. Dane, o których mowa w pkt 7.1., wykorzystywane są wyłącznie w formie zagregowanej i zanonimizowanej, w sposób uniemożliwiający identyfikację konkretnego Usługobiorcy, jego klientów lub innych osób fizycznych.

2.3. Usługodawca może udostępniać wyniki analiz, raportów lub zestawień powstałych na podstawie danych, o których mowa powyżej, osobom trzecim, w tym partnerom biznesowym lub podmiotom współpracującym, wyłącznie w formie zagregowanej, która nie pozwala na przypisanie danych do konkretnych Usługobiorców.

2.4. Ograniczenia, o których mowa w niniejszym punkcie, nie mają zastosowania w przypadkach, gdy:

- (a) udostępnienie danych następuje na wyraźne żądanie Usługobiorcy, lub
- (b) jest to niezbędne do prawidłowego rozliczenia Usługodawcy z dostawcami usług zewnętrznych, integracji, infrastruktury technicznej lub innych podmiotów zaangażowanych w świadczenie Usług.

2.5. Wszelkie analizy, raporty, zestawienia oraz inne opracowania powstałe na podstawie danych, o których mowa w niniejszym punkcie, stanowią wyłączną własność Usługodawcy.

3. Referencje

3.1. Z chwilą zawarcia Umowy lub rozpoczęcia korzystania z Usług Usługobiorca udziela Usługodawcy niewyłącznej, nieodpłatnej i bezterminowej zgody na wykorzystywanie nazwy (firmy), logotypu oraz informacji o współpracy w celach marketingowych, sprzedażowych, informacyjnych oraz referencyjnych.

3.2. Zgoda obejmuje w szczególności możliwość prezentowania Usługobiorcy jako klienta lub partnera biznesowego Usługodawcy, w tym w materiałach marketingowych, ofertach handlowych, prezentacjach, raportach, case studies oraz na stronach internetowych i w mediach społecznościowych.

3.3. Zgoda obowiązuje bez ograniczeń terytorialnych oraz również po zakończeniu Umowy, a jej cofnięcie wywołuje skutek wyłącznie na przyszłość i nie wpływa na legalność wcześniejszego wykorzystania oznaczeń Usługobiorcy.

§ 4. Własność intelektualna

1. Prawa do Systemu

1.1. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Systemu, w tym do kodu, algorytmów, modeli sztucznej inteligencji, interfejsów, dokumentacji oraz Wyników, przysługują wyłącznie Usługodawcy.

1.2. Usługobiorcy przysługuje wyłącznie ograniczone, niewyłączne i niezbywalne prawo korzystania z Systemu w zakresie wynikającym z Regulaminu i posiadanej Subskrypcji.

1.3. Zabronione jest w szczególności:

- (a) dekompilowanie, reverse engineering lub kopiowanie Systemu,
- (b) tworzenie rozwiązań konkurencyjnych,
- (c) wykorzystywanie Systemu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem.

§ 5. Odpowiedzialność

1. Charakter usług

1.1. Usługi świadczone są w modelu SaaS, w stanie „as is” oraz „as available”, z zachowaniem należytej staranności właściwej dla profesjonalnego dostawcy usług technologicznych. Usługodawca nie gwarantuje, że System będzie działał w sposób nieprzerwany, wolny od błędów lub w pełni dostosowany do indywidualnych oczekiwań Usługobiorcy.

2. Brak gwarancji rezultatów

2.1. Usługodawca nie gwarantuje osiągnięcia określonych rezultatów biznesowych, sprzedażowych ani operacyjnych w związku z korzystaniem z Systemu, w szczególności w przypadku, gdy Wyniki generowane są z wykorzystaniem algorytmów sztucznej inteligencji.

2.2. Decyzje podejmowane na podstawie Wyników należą wyłącznie do Usługobiorcy i podejmowane są na jego własne ryzyko.

3. Wyłączenie odpowiedzialności

3.1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- (a) utracone korzyści (lucrum cessans),
- (b) szkody pośrednie, następne lub wynikowe,
- (c) przerwy w działalności gospodarczej Usługobiorcy,
- (d) decyzje, działania lub zaniechania Usługobiorcy podjęte na podstawie Wyników,
- (e) działania lub zaniechania podmiotów trzecich, w tym dostawców usług zewnętrznych, integracji, infrastruktury IT lub operatorów płatności,
- (f) dane, treści lub informacje wprowadzane do Systemu przez Usługobiorcę lub osoby działające w jego imieniu.

5. Siła Wyższa

5.1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług spowodowane wystąpieniem Siły Wyższej.

5.2. Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenia zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i pozostające poza kontrolą Stron, w szczególności: klęski żywiołowe, awarie infrastruktury telekomunikacyjnej lub energetycznej, ataki cybernetyczne, działania organów władzy publicznej, wojny, zamieszki, strajki lub epidemie.

§ 6. Reklamacje

1. Zasady składania reklamacji

1.1. Usługobiorca jest uprawniony do składania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia Usług lub funkcjonowania Systemu.

1.2. Reklamacje mogą być składane wyłącznie za pośrednictwem Panelu Klienta lub drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Usługodawcę. Zgłoszenia dokonywane w innej formie nie będą traktowane jako reklamacje w rozumieniu Regulaminu.

1.3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- (a) opis zgłaszanego problemu wraz z okolicznościami jego wystąpienia,
- (b) wskazanie funkcjonalności lub Usługi, której dotyczy reklamacja,
- (c) datę wystąpienia problemu lub moment jego stwierdzenia,
- (d) dane identyfikujące Usługobiorcę.

Reklamacje niekompletne mogą zostać pozostawione bez rozpoznania.

1.4. Usługodawca może zwrócić się do Usługobiorcy o uzupełnienie reklamacji lub przekazanie dodatkowych informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia. Brak przekazania wymaganych informacji w terminie wskazanym przez Usługodawcę uprawnia Usługodawcę do odmowy dalszego rozpatrywania reklamacji.

1.5. Reklamacja powinna zostać zgłoszona nie później niż w terminie 30 dni od dnia wystąpienia zdarzenia będącego podstawą reklamacji lub od dnia, w którym Usługobiorca mógł powziąć o nim informację.

1.6. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie do 30 Dni Roboczych od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem pkt 10.4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Usługobiorca informowany jest drogą elektroniczną.

1.7. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uiszczania opłat należnych Usługodawcy ani nie wpływa na ciągłość świadczenia Usług.

1.8. Reklamacje nie mogą dotyczyć:

- (a) oczekiwanych rezultatów biznesowych,
- (b) jakości, trafności lub skuteczności Wyników generowanych przez System,
- (c) decyzji podjętych przez Usługobiorcę na podstawie Wyników,
- (d) zmian funkcjonalnych Systemu, o których Usługobiorca został poinformowany.

1.9. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej Usługobiorcy przysługuje prawo dochodzenia ewentualnych roszczeń na zasadach ogólnych.

§ 7. Rozwiązanie Umowy

1. Zasady rozwiązania Umowy

1.1. Umowa obowiązuje przez czas trwania aktywnej Subskrypcji i może zostać rozwiązana przez Usługobiorcę w dowolnym momencie poprzez anulowanie Subskrypcji wyłącznie za pośrednictwem Panelu Klienta, dostępnego po zalogowaniu się na Konto Usługobiorcy.

1.2. Anulowanie Subskrypcji w inny sposób niż wskazany w pkt 11.1., w szczególności poprzez kontakt mailowy, telefoniczny, formularz kontaktowy lub wiadomości przesyłane za pośrednictwem innych kanałów komunikacji, nie wywołuje skutków prawnych i nie jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy.

1.3. Skutek anulowania Subskrypcji:

- (a) Anulowanie Subskrypcji powoduje zaprzestanie jej dalszego odnawiania,
- (b) dostęp do Systemu oraz Usług utrzymywany jest do końca opłaconego okresu rozliczeniowego, niezależnie od momentu anulowania Subskrypcji,
- (c) po upływie okresu rozliczeniowego dostęp do Systemu zostaje automatycznie zakończony.

1.4. Opłaty uiszczone przez Usługobiorcę z tytułu Subskrypcji, niezależnie od jej rodzaju (miesięczna lub roczna) nie podlegają zwrotowi, w całości ani w części, w szczególności w przypadku anulowania Subskrypcji przed zakończeniem opłaconego okresu rozliczeniowego, Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że brak zwrotu środków stanowi element modelu rozliczeniowego Usługodawcy i został uwzględniony w cenie Subskrypcji.

1.5. Zakończenie Umowy, niezależnie od jej przyczyny, nie wpływa na obowiązywanie postanowień Regulaminu, które ze względu na swój charakter powinny obowiązywać także po jej rozwiązaniu, w szczególności postanowień dotyczących:

- (a) odpowiedzialności,
- (b) własności intelektualnej,
- (c) danych zagregowanych i analiz,
- (d) prawa właściwego i jurysdykcji.

1.6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku istotnego naruszenia Regulaminu przez Usługobiorcę, w szczególności w razie:

- (a) korzystania z Systemu w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa lub Regulaminem,
- (b) naruszenia praw własności intelektualnej Usługodawcy,
- (c) podejmowania działań zagrażających bezpieczeństwu, integralności lub stabilności Systemu,
- (d) podejmowania przez Usługobiorcę działań naruszających dobra osobiste, renomę lub wizerunek Usługodawcy, w szczególności poprzez rozpowszechnianie

nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub zniekształających informacji, kierowanie gróźb, prób wywierania nacisku lub szantażu, a także podejmowanie działań stanowiących czyny nieuczciwej konkurencji lub zmierzających do wyrządzenia Usługodawcy szkody majątkowej lub niemajątkowej, w tym działań o charakterze bezprawnym lub sprzecznym z zasadami współżycia społecznego.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Czas obowiązywania

1.1. Regulamin wiąże Strony przez cały okres korzystania z Usług przez Usługobiorcę, a po zakończeniu Umowy również w zakresie wynikającym z charakteru praw i obowiązków Stron, w szczególności do czasu upływu terminów przedawnienia ewentualnych roszczeń związanych z Regulaminem lub Umową.

1.2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym czasie, w szczególności w przypadku zmian przepisów prawa, zmian technologicznych, organizacyjnych lub rozwoju funkcjonalności Systemu.

1.3. Zmiany Regulaminu publikowane są w Serwisie lub udostępniane Usługobiorcy za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

1.4. Zmiany wchodzi w życie z dniem wskazanym przez Usługodawcę, nie wcześniej jednak niż po upływie 14 dni od ich udostępnienia. Dalsze korzystanie z Systemu po wejściu w życie zmian oznacza ich akceptację.

1.5. W przypadku braku akceptacji zmian Usługobiorca zobowiązany jest do zaprzestania korzystania z Usług oraz anulowania Subskrypcji przed wejściem w życie zmian.

1.6. Usługodawca jest uprawniony do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy lub Regulaminu na podmiot trzeci bez konieczności uzyskania zgody Usługobiorcy, pod warunkiem że nie narusza to istotnych praw Usługobiorcy.

2. Częściowa nieważność

2.1. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu zostanie uznane za nieważne, bezskuteczne lub niewykonalne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień Regulaminu, które pozostają w mocy. Strony zobowiązują się zastąpić takie postanowienie innym, które w możliwie największym stopniu oddaje pierwotny cel gospodarczy i prawny nieważnego postanowienia.

3. Prawo właściwe i jurysdykcja

3.1. Do Regulaminu oraz Umowy zastosowanie ma prawo Rzeczypospolitej Polskiej.

3.2. Wszelkie spory wynikające z Regulaminu, Umowy lub związane z korzystaniem z Usług rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.

4. Charakter B2B

4.1. Usługobiorca potwierdza, że nie jest konsumentem ani przedsiębiorcą na prawach konsumenta w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, a Umowa zawierana jest wyłącznie w ramach działalności gospodarczej lub zawodowej.

Załącznik Nr 1**Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**

(„Umowa”)

Niniejsza Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych zostaje zawarta pomiędzy:

Usługobiorcą – podmiotem korzystającym z Systemu na podstawie Regulaminu, będącym administratorem danych osobowych w rozumieniu RODO („Administrator”)

oraz

SORVE spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, al. „Solidarności” 68/121, 00-240 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001251512, NIP 5253096470 („Procesor”)

Administrator i Procesor zwani są dalej łącznie „Stronami”, a każdy z osobna „Stroną”.

1. Przedmiot Umowy

1.1. Przedmiotem Umowy jest powierzenie Procesorowi przez Administratora przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 28 ust. 3 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. („RODO”).

1.2. Procesor zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe wyłącznie w imieniu Administratora oraz zgodnie z jego udokumentowanymi instrukcjami, w celu, zakresie i na zasadach określonych w niniejszej Umowie oraz Regulaminie.

2. Zakres i cel przetwarzania

2.1. Przetwarzanie danych osobowych przez Procesora odbywa się wyłącznie w zakresie niezbędnym do:

- (a) świadczenia Usług w modelu SaaS,
- (b) zapewnienia prawidłowego działania Systemu,
- (c) realizacji Subskrypcji,
- (d) obsługi technicznej i wsparcia,
- (e) rozwoju oraz doskonalenia funkcjonalności Systemu – z zastrzeżeniem postanowień pkt 4.4.

2.2. Procesor nie jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych w innym celu niż wskazany powyżej.

3. Rodzaj danych i kategorie osób

3.1. Powierzenie może obejmować w szczególności następujące kategorie danych osobowych:

- (a) dane identyfikacyjne,
- (b) dane kontaktowe,
- (c) dane transakcyjne i księgowość,

(d) dane techniczne i systemowe (w tym logi, adresy IP, metadane).

3.2. Dane dotyczą w szczególności:

- (a) użytkowników Systemu,
- (b) pracowników lub współpracowników Administratora,
- (c) klientów Administratora (jeżeli są przetwarzani w ramach Usług).

3.3. Procesor nie przetwarza danych osobowych szczególnych kategorii, o których mowa w art. 9 RODO, ani danych dotyczących wyroków skazujących, chyba że Strony uzgodnią to odrębnie i na piśmie oraz zapewnią odpowiednie podstawy prawne.

4. Obowiązki Procesora

4.1. Procesor zobowiązuje się w szczególności:

- (a) przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora;
- (b) zapewnić poufność danych osobowych;
- (c) dopuścić do przetwarzania danych wyłącznie osoby posiadające stosowne upoważnienia oraz poddać te osoby obowiązkowi zachowania poufności;
- (d) stosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zgodnie z art. 32 RODO;
- (e) prowadzić rejestr upoważnień oraz dokumentować działania związane z przetwarzaniem danych istotne z punktu widzenia rozliczalności.

4.2. Procesor zapewnia, że osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania poufności.

4.3. Procesor nie jest uprawniony do przetwarzania powierzonych danych osobowych w celach własnych, marketingowych, szkoleniowych lub analitycznych, z wyjątkiem przetwarzania niezbędnego do zapewnienia bezpieczeństwa, rozliczalności oraz prawidłowego funkcjonowania Systemu, zgodnie z Umową i Regulaminem.

4.4. Rozwój i doskonalenie funkcjonalności Systemu może odbywać się wyłącznie:

- (a) na podstawie danych zagregowanych lub trwale zanonimizowanych w sposób uniemożliwiający identyfikację osób fizycznych; lub
- (b) na podstawie danych, których wykorzystanie do trenowania modeli lub testów zostało wyraźnie i pisemnie uzgodnione między Stronami.

W żadnym wypadku Procesor nie będzie wykorzystywał niezmienionych danych osobowych Administratora do trenowania zewnętrznych modeli AI lub udostępniania ich podmiotom trzecim bez uprzedniej zgody Administratora.

5. Środki bezpieczeństwa

5.1. Procesor stosuje środki bezpieczeństwa adekwatne do ryzyka związanego z przetwarzaniem danych osobowych, w szczególności:

- (a) szyfrowanie transmisji danych (TLS) oraz, tam gdzie to zasadne, szyfrowanie danych w spoczynku;
- (b) kontrolę dostępu opartą o profile ról i autoryzację;

- (c) systemy kopii zapasowych i politykę przywracania danych;
- (d) monitoring bezpieczeństwa oraz logowanie dostępu i zdarzeń;
- (e) procedury wykrywania i reagowania na incydenty bezpieczeństwa;
- (f) polityki dotyczące haseł, uwierzytelniania wieloskładnikowego dla dostępu administracyjnego oraz zarządzania dostępami.

5.2. Procesor podejmuje działania w celu regularnego testowania, oceny i oceny skuteczności zastosowanych środków ochrony.

6. Podprocesorzy

6.1. Administrator udziela Procesorowi ogólnej zgody na korzystanie z podmiotów trzecich jako dalszych podmiotów przetwarzających (podprocesorów) w kategoriach wskazanych w pkt 6.2.

6.2. Podprocesorzy mogą być wykorzystywani w szczególności w zakresie:

- (a) hostingu i infrastruktury IT,
- (b) narzędzi analitycznych i usług związanych z przetwarzaniem danych (w tym narzędzia wspierające AI),
- (c) usług komunikacyjnych i mailingowych,
- (d) systemów płatności, rozliczeń i księgowości,
- (e) wsparcia technicznego i usług bezpieczeństwa.

6.3. Procesor zapewnia, że z każdym podprocesorem zostanie zawarta umowa określająca obowiązki podprocesora w zakresie ochrony danych osobowych, co najmniej odpowiadające obowiązkowi Procesora wynikającym z niniejszej Umowy i z RODO.

6.4. Procesor prowadzi aktualną listę podprocesorów i może udostępniać ją Administratorowi w Serwisie lub na żądanie. Procesor powiadomi Administratora o zamiarze powierzenia przetwarzania nowemu podprocesorowi z odpowiednim wyprzedzeniem umożliwiającym Administratorowi zgłoszenie sprzeciwu z uzasadnionych przyczyn związanych z ochroną danych. W razie braku uzasadnionego sprzeciwu Procesor może powierzyć przetwarzanie podprocesorowi.

7. Przekazywanie danych poza EOG

7.1. W przypadku przekazywania danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG) Procesor stosuje odpowiednie zabezpieczenia prawne, w szczególności standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską (SCC) lub inne mechanizmy zgodne z RODO.

7.2. Procesor udostępni Administratorowi informacje o przyjętych mechanizmach zabezpieczających na żądanie.

8. Naruszenia ochrony danych

8.1. Procesor zobowiązuje się poinformować Administratora o stwierdzonym naruszeniu ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 72 godzin od jego wykrycia, chyba że przekazanie informacji później jest uzasadnione okolicznościami.

8.2. Zawiadomienie zawiera, w miarę dostępności, opis charakteru naruszenia, kategorii i liczby osób oraz zapisanych danych, przewidywanych skutków naruszenia oraz środków podjętych lub proponowanych w celu zaradzenia naruszeniu.

8.3. Procesor współpracuje z Administratorem w celu ograniczenia skutków naruszenia oraz wypełnienia obowiązków wynikających z RODO, w tym w zakresie zgłaszania naruszenia organowi nadzorczemu i komunikacji z osobami, których dane dotyczą (o ile jest to wymagane).

9. Wsparcie w realizacji praw osób i obowiązków Administratora

9.1. Procesor, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, wspiera Administratora w realizacji żądań osób, których dane dotyczą (np. dostępu, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych), przekazując Administratorowi informacje niezbędne do spełnienia tych żądań.

9.2. Procesor wspiera Administratora w realizacji obowiązków wynikających z art. 32–36 RODO, w szczególności w zakresie: oceny skutków dla ochrony danych (DPIA), konsultacji z organem nadzorczym oraz wdrażania środków bezpieczeństwa zgodnie z art. 32 RODO.

10. Zakończenie przetwarzania i usuwanie danych

10.1. Po zakończeniu świadczenia Usług lub na żądanie Administratora Procesor, według wyboru Administratora:

(a) zwraca Administratorowi wszystkie powierzane dane osobowe w formacie uzgodnionym przez Strony; albo

(b) usuwa dane osobowe z systemów Procesora i podprocesorów, w tym istniejące kopie, zgodnie z procedurami bezpieczeństwa.

10.2. Obowiązek, o którym mowa powyżej, nie dotyczy danych, których dalsze przechowywanie jest wymagane przez obowiązujące przepisy prawa; w takim wypadku Procesor wskazuje kategorie tych danych i okres przechowywania.

11. Audyty i kontrole

11.1. Administrator jest uprawniony do weryfikacji zgodności przetwarzania danych z Umową i RODO, w sposób niezakłócający działalności Procesora. Weryfikacja może polegać na: (i) przekazaniu wyników audytów przeprowadzonych przez niezależnego audytora, (ii) przedstawieniu raportów zewnętrznych certyfikacji bezpieczeństwa lub (iii) przeprowadzeniu audytu na miejscu po uprzednim uzgodnieniu zakresu, terminu i warunków.

11.2. Audyty nie mogą prowadzić do ujawnienia tajemnic przedsiębiorstwa Procesora, kodu źródłowego, ani informacji odnoszących się do innych klientów Procesora.

11.3. Audyty mogą być przeprowadzane nie częściej niż raz na rok, chyba że wystąpi istotne naruszenie lub organ nadzorczy zażąda innego postępowania; w takim przypadku Strony uzgodnią rozsądny harmonogram i zakres kontroli.

12. Ograniczenie odpowiedzialności

12.1. Strony oświadczają, że odpowiedzialność za zgodność przetwarzania danych z prawem leży zasadniczo po stronie Administratora. Jednocześnie Procesor ponosi odpowiedzialność za naruszenia wynikające z naruszenia postanowień niniejszej

Umowy lub obowiązków wynikających z RODO względem zakresu swojej działalności jako Procesora.

13. Czas trwania Umowy

13.1. Umowa obowiązuje przez okres trwania Umowy głównej wynikającej z Regulaminu oraz przez czas niezbędny do wykonania obowiązków wynikających z niniejszej Umowy, w tym do zakończenia procedur związanych z usunięciem lub zwrotem danych oraz do zakończenia okresów przechowywania wymaganych przepisami prawa.

14. Postanowienia końcowe

14.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają postanowienia Regulaminu oraz przepisy RODO i inne obowiązujące przepisy prawa.

14.2. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami niniejszej Umowy a Regulaminem, pierwszeństwo mają postanowienia niniejszej Umowy w zakresie ochrony danych osobowych.

14.3. Umowa podlega prawu Rzeczypospolitej Polskiej.

14.4. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy Strony będą starały się rozstrzygać polubownie; w przypadku braku porozumienia kompetentnym sądem będzie sąd właściwy dla siedziby Procesora, chyba że Strony postanowią inaczej.

Lista przykładowych kategorii podprocesorów/odbiorców danych – załącznik informacyjny

(Uwaga: niniejsza lista ma charakter informacyjny i może ulegać zmianom; aktualna lista może być publikowana w Serwisie lub przekazywana Administratorowi na żądanie.)

- Dostawcy usług hostingowych i infrastrukturalnych (np. dostawcy chmury),
- Dostawcy narzędzi analitycznych i telemetrycznych,
- Dostawcy rozwiązań komunikacyjnych i mailingowych,
- Operatorzy systemów płatności i rozliczeń,
- Dostawcy usług bezpieczeństwa IT i wsparcia technicznego,
- Biura rachunkowe, kancelarie prawne oraz dostawcy usług audytowych (jeżeli jest to niezbędne do obsługi Procesora),
- Inni podprocesorzy realizujący czynności niezbędne do świadczenia Usług.

Oświadczenie końcowe

Niniejsza Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowi integralną część Regulaminu i obowiązuje z chwilą akceptacji Regulaminu przez Administratora oraz rozpoczęcia korzystania z Usług.