REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „BEZPIECZNY NUMER TELEFONU”

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: „Regulamin”) określa zasady, zakres oraz warunki korzystania z usługi polegającej na udostępnieniu wirtualnego numeru telefonu (dalej: „Usługa”).
2. Usługodawcą jest Brandmed sp. z o.o. , z siedzibą w ul. Stalowa 39/150 Warszawa 03-425, KRS 0000538581, NIP 8842753307, e-mail: kontakt@remedium.md (dalej: „Usługodawca”).
3. Usługa skierowana jest wyłącznie do przedsiębiorców. Klientem (dalej: „Klient”) może być wyłącznie lekarz prowadzący działalność gospodarczą lub podmiot leczniczy (osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna), dokonujący zakupu Usługi w celach związanych bezpośrednio z jego działalnością zawodową lub gospodarczą (relacja B2B).
4. Z uwagi na fakt, że Usługa jest ściśle związana z prowadzoną przez Klienta działalnością zawodową (obsługa pacjentów/gabinetu), strony zgodnie uznają, że umowa posiada dla Klienta charakter zawodowy. W związku z tym wyłącza się stosowanie przepisów o prawach konsumenta.
5. Usługa realizowana jest przy wykorzystaniu infrastruktury telekomunikacyjnej zewnętrznego dostawcy (Twilio Inc., ElevenLabs Inc., SYNTELL S.A.).
6. Do korzystania z Usługi niezbędne jest posiadanie urządzenia z dostępem do sieci Internet oraz standardowej przeglądarki internetowej wspierającej odtwarzanie plików audio, a w przyszłości – w przypadku funkcji rozszerzonych – dedykowanej aplikacji mobilnej.
7. Zamówienie subskrypcji Usługi oraz jej aktywacja oznacza pełną akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 2. Przedmiot i charakterystyka Usługi

1. Usługa polega na czasowym przydzieleniu Klientowi wirtualnego numeru telefonu służącego do odbierania połączeń przychodzących od osób trzecich. Usługa działa wyłącznie w formie skrzynki odbiorczej, tj. nie umożliwia odebrania połączenia i prowadzenia rozmowy telefonicznej. W szczególności, w ramach korzystania z Usługi Klient otrzymuje dostęp do następujących funkcjonalności:
   a) możliwość utworzenia własnej zapowiedzi głosowej przez Klienta, która zostanie odczytana osobie dzwoniącej za pomocą syntezatora mowy;
   b) możliwość odebrania, a następnie odsłuchania nagrania od osoby dzwoniącej;
   c) dostęp do transkrypcji nagrania;
   d) możliwość wykonywania połączeń wychodzących z użyciem tego numeru z pomocą dedykowanej aplikacji (funkcjonalność ma zostać udostępniona na początku listopada 2026 r.).

2. W ramach usługi udostępnienia zapowiedzi głosowej przez Klienta rekomendowane jest udostępnienie informacji o przetwarzaniu danych osobowych osoby dzwoniącej. Odpowiedzialność za prawidłowe przekazanie informacji o przetwarzaniu danych osobowych ponosi Klient.
3. Wszystkie połączenia przychodzące na przydzielony numer są automatycznie rejestrowane i nagrywane przez system. Zakres usług wskazanych w ust. 1 zależny jest od limitu określonego wybranym pakietem.

4. Usługodawca przewiduje wdrożenie w przyszłości nowych funkcjonalności Usługi

§ 3. Opłaty i Pakiety Subskrypcyjne

1. Korzystanie z Usługi jest odpłatne i odbywa się w modelu subskrypcyjnym. Wszystkie podane ceny są cenami brutto (zawierają podatek VAT).
2. Płatności cykliczne obsługiwane są przez zewnętrznego operatora płatności – system ZEN (ZEN.com).
3. Cennik Usługi oraz limity kształtują się następująco:
    - **Pakiet Podstawowy (35 zł brutto)**: Utrzymanie aktywności numeru na dany okres rozliczeniowy oraz limit 1 godziny (60 minut) łącznego czasu połączeń wychodzących
    - **Pakiet Poziom I (60 zł brutto)**: Utrzymanie aktywności numeru oraz limit 3 godzin (180 minut) łącznego czasu połączeń wychodzących.
    - **Pakiet Poziom II (80 zł brutto)**: Utrzymanie aktywności numeru oraz limit 5 godzin (300 minut) łącznego czasu połączeń wychodzących.
4. Podwyższenie subskrypcji do wyższego pakietu w trakcie trwania bieżącego okresu rozliczeniowego wymaga uiszczenia jednorazowej opłaty stanowiącej dokładną różnicę w cenie między aktualnie posiadanym a wybranym (wyższym) pakietem.
5. W przypadku gdy Klient po raz pierwszy dokonuje zakupu Usługi, a jednocześnie posiada już wykupioną i aktywną inną usługę Usługodawcy o nazwie „Wirtualny Gabinet”, pierwsza opłata bazowa za „Bezpieczny Numer Telefonu” nie jest pobierana w momencie aktywacji. Płatność za Usługę zostanie naliczona i pobrana dopiero przy rozpoczęciu następnego, pełnego okresu rozliczeniowego.

§ 4. Zasady wykorzystania limitu i blokady

1. Usługodawca poinformuje Klienta o istnieniu oczekujących, zablokowanych wiadomości poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres przypisany do konta.
2. Pełny dostęp do odsłuchu i transkrypcji zaległych oraz nowych nagrań zostaje przywrócony niezwłocznie po udanym opłaceniu podwyższenia subskrypcji lub po automatycznym pobraniu opłaty za kolejny okres.

§ 5. Okres ważności i rozwiązanie umowy

1. Okres rozliczeniowy subskrypcji wynosi 1 miesiąc kalendarzowy i odnawia się automatycznie. Klient jest informowany o dacie pobrania kolejnej opłaty w panelu użytkownika.
2. Klient ma prawo anulować subskrypcję w dowolnym momencie z poziomu swojego panelu klienta. Anulowanie oznacza, że numer pozostanie aktywny do końca opłaconego okresu rozliczeniowego.
3. Całkowite zablokowanie, dezaktywacja i odebranie numeru następuje po wygaśnięciu okresu rozliczeniowego, w którym anulowano subskrypcję, lub w przypadku braku możliwości pobrania opłaty na kolejny okres.
4. Niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym minuty nie przechodzą na kolejny okres subskrypcyjny.
5. Usługodawca jest uprawniony do natychmiastowego zablokowania Usługi oraz wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszania Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa przez Klienta. W takim wypadku uiszczona opłata subskrypcyjna nie podlega zwrotowi. Usługodawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy bez podawania przyczyny z miesięcznym terminem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

§ 6. Obowiązki Klienta i warunki korzystania

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z numeru zgodnie z prawem powszechnie obowiązującym na terytorium RP oraz z polityką dopuszczalnego użytkowania dostawcy (Twilio Acceptable Use Policy).
2. Bezwzględnie zabrania się dostarczania treści bezprawnych, w tym wykorzystywania numeru do celów oszukańczych (np. phishing), nękania osób trzecich, stalkingu, kierowania gróźb lub prowadzenia niezamówionych kampanii masowych (spam).

§ 7. Ochrona danych osobowych (RODO)

1. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Klienta określa Polityka Prywatności dostępna na stronie Usługodawcy.
2. Z uwagi na automatyczne nagrywanie połączeń przychodzących, system każdorazowo odtwarza osobie dzwoniącej komunikat informujący o rejestrowaniu rozmowy/wiadomości. Klient ma możliwość przekazania własnej informacji o przetwarzaniu danych osobowych zgodnie z §2 ust. 2 powyżej.
3. Administratorem danych osobowych osób dzwoniących jest Klient.
4. Usługodawca świadczy infrastrukturę techniczną i występuje w roli podmiotu przetwarzającego (procesora). Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi zawarcie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych w celu niezbędnym do świadczenia Usługi, na zasadach wskazanych w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. Nagrania oraz transkrypcje są przechowywane na serwerach przez 14 dni, po czym są trwale i bezpowrotnie usuwane.
6. Ze względu na korzystanie z infrastruktury Twilio Inc.., SYNTELL S.A. oraz Eleven Labs Inc., Klient akceptuje możliwość transferu powierzonych danych poza Europejski Obszar Gospodarczy w oparciu o Standardowe Klauzule Umowne zapewniające odpowiedni poziom ochrony.

§ 8. Reklamacje i odpowiedzialność

1. Reklamacje dotyczące Usługi należy kierować drogą elektroniczną na adres e-mail Usługodawcy. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w działaniu Usługi wynikające z awarii infrastruktury Twilio Inc. lub SYNTELL S.A., awarii operatorów telekomunikacyjnych, zdarzeń siły wyższej oraz działań osób trzecich.
3. Z uwagi na profesjonalny charakter umowy (B2B), przepisy dotyczące odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz przepisy o rękojmi za wady nie mają zastosowania.
4. Odpowiedzialność Usługodawcy jest ograniczona do kwoty uiszczonych przez Klienta opłat subskrypcyjnych za okres nie dłuższy niż 6 miesięcy. Wyłącza się odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu utraconych korzyści. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności cywilnej za działania Klienta z wykorzystaniem przydzielonego numeru telefonu, w szczególności za naruszenia dóbr osobistych osób trzecich oraz szkody wynikłe z niewłaściwego udzielania świadczeń zdrowotnych.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu z ważnych powodów. O wprowadzonych zmianach Klient zostanie poinformowany za pośrednictwem poczty e-mail na co najmniej 14 dni przed wejściem zmian w życie.
2. W przypadku braku akceptacji zmian w Regulaminie, Klientowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem na koniec bieżącego okresu rozliczeniowego.

3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Komunikacji Elektronicznej, z wyłączeniem przepisów dotyczących konsumentów.

Załącznik nr 1: **Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**

§ 1.
Definicje

1. **Procesor –** Usługodawca w znaczeniu nadanym temu pojęciu w Regulaminie.
2. **ADO –** Klient w znaczeniu nadanym temu pojęciu w Regulaminie.
3. **Dane** – dane osobowe powierzone Procesorowi do przetwarzania przez ADO w związku z Umową podstawową.
4. **Kolejny przetwarzający** – kolejny podmiot przetwarzający, z usług którego korzysta Procesor w związku z realizacją Umowy podstawowej.
5. **Regulamin** – regulamin usługi, w ramach której Procesor świadczy Klientowi Usługę, polegającą na udostępnieniu wirtualnego numeru telefonu.
6. **RODO -** Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO").
7. **Umowa podstawowa** – umowa wraz z Regulaminem będąca w związku z Usługą, o której mowa w Regulaminie, która to umowa jest podstawą powierzenia Danych.

§ 2.
Postanowienia wstępne

1. W związku z zawarciem przez Strony Umowy podstawowej, Strony zawierają Umowę powierzenia przetwarzania Danych.
2. ADO powierza do przetwarzania Dane, w stosunku do których pełni rolę administratora danych osobowych w rozumieniu RODO, a Procesor zobowiązuje się do ich przetwarzania w granicach określonych Umową oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Każde przetwarzanie Danych przez Procesora odbywa się wyłącznie na udokumentowane polecenia ADO, w szczególności zawarte w Umowie podstawowej, a także wyrażone przez zamówienie kolejnych usług.
4. Dane przetwarzane są celu realizacji Umowy podstawowej i w zakresie niezbędnym do jej prawidłowego wykonania.
5. Niniejsza Umowa zastępuje wszelkie wcześniejsze umowy, ustalenia i porozumienia w tym zakresie.
6. ADO oświadcza i zapewnia, że posiada podstawy prawne przetwarzania Danych, a powierzenie Procesorowi Danych do przetwarzania nie naruszy praw i wolności podmiotów tych danych, a także przepisów prawa (w szczególności RODO).
7. Dane udostępniane będą Procesorowi wyłącznie w celu realizacji Umowy podstawowej.
8. ADO poinformuje Procesora o wszelkich działaniach właściwych organów administracji publicznej, związanych z przetwarzaniem Danych przez ADO.
9. Dostęp do Danych będą miały wyłącznie osoby upoważnione przez Procesora do przetwarzania danych, zobowiązane do prawidłowej ochrony tych Danych – zgodnie z wewnętrznymi procedurami bezpieczeństwa Procesora oraz przepisami RODO, a także zobowiązane do zachowania Danych w tajemnicy lub podlegające prawnemu obowiązkowi dochowania takiej tajemnicy.
10. Procesor podejmuje wszelkie środki wymagane przez właściwe przepisy prawa, zwłaszcza przez art. 32 RODO, zgodnie z którym Procesor wdraża odpowiednie środki techniczne oraz organizacyjne uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrożenia oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku.

11. Przetwarzanie Danych odbywać się będzie w okresie obowiązywania Umowy podstawowej.
12. Poprzez zawarcie Umowy Usługobiorca poleca przetwarzanie Danych Usługodawcy, a także każdej osobie działającej z upoważnienia Usługodawcy mającej dostęp do Danych osobowych, co stanowi udokumentowane polecenie w rozumieniu art. 28 ust. 3 lit. a w zw. z art. 29 RODO.

§ 3.
Dane

1. Usługodawca może przetwarzać dane osobowe powierzone mu do przetwarzania przez Usługobiorcę w celu realizacji Umowy i w zakresie do tego niezbędnym, co obejmuje w szczególności dane osobowe podawane przez osoby dzwoniące. Do tych danych należą m.in.: - imiona, nazwiska, dane kontaktowe i dane identyfikacyjne osób fizycznych, dane dotyczące zdrowia, podawane przez osoby kontaktujące się.
2. Kategorie osób, których dane osobowe mogą być przetwarzane w ramach Usługi i które w związku z tym objęte są powierzeniem ich przetwarzania, określa się następująco: pacjenci i potencjalni pacjenci Klienta, inne osoby fizyczne, które nawiązują kontakt z Klientem.
3. Przetwarzanie powierzonych Danych obejmuje następujące czynności przetwarzania: utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, pobieranie, przeglądanie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie.

§ 4.
Wsparcie i audyty

1. Uwzględniając charakter przetwarzania Procesor zapewni wsparcie ADO („**Wsparcie**"). W ramach Wsparcia Procesor w miarę możliwości pomoże ADO, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których Dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw, określonych w rozdziale III RODO - jeśli w danym przypadku ciążą one na ADO, a także pomoże ADO wywiązać się z ciążących na ADO obowiązków określonych w art. 32 – 36 RODO – z uwzględnieniem dostępnych mu informacji.
2. Procesor zobowiązany jest do udostępnienia ADO wszelkich informacji niezbędnych do wykazania obowiązków określonych w art. 28 RODO oraz umożliwienia ADO lub upoważnionemu przez ADO audytorowi przeprowadzenia audytów, w tym inspekcji („**Audyt**") i przyczynienia się do nich.
3. W przypadku, gdy wydane przez ADO polecenia w związku z poprzednim ustępem, w ocenie Procesora stanowią naruszenie przepisów RODO lub innych przepisów prawa Unii lub prawa polskiego – Procesor niezwłocznie poinformuje o tym ADO.
4. Procesor może odmówić przekazania ADO informacji objętych tajemnicą prawnie chronioną, w tym tajemnicą przedsiębiorstwa Procesora lub podmiotów trzecich, a także informacji stanowiących dane osobowe nie będące Danymi, jeśli informacje te mogą zostać zastąpione innymi informacjami (w tym oświadczeniami Procesora), zaś w przypadku gdy nie będzie to możliwe – informacje te zostaną udostępnione ADO (lub wyznaczonym przez niego osobom) wyłącznie w siedzibie Procesora, po uprzednim zawarciu przez ADO i wszystkie osoby działające na rzecz ADO, przedstawionej przez Procesora umowy zobowiązującej do należytej ochrony tych informacji.
5. Przeprowadzenie Audytu jest możliwe po uprzednim pisemnym poinformowaniu Procesora przez ADO o zamiarze jego przeprowadzenia z co najmniej trzydziestodniowym wyprzedzeniem, wraz ze wskazaniem listy osób zaangażowanych w przeprowadzenie Audytu po stronie ADO. Zawiadomienie powinno ponadto określać czas trwania Audytu oraz jego zakres.
6. W przypadku gdy Audyt nie jest bezpośrednio związany z działaniami uprawnionych organów administracji publicznej kierowanymi wobec ADO w związku z przetwarzaniem danych bądź stwierdzonym i udokumentowanym naruszeniem przetwarzania Danych przez Procesora – łączny czas trwania prowadzonych przez ADO Audytów nie może przekroczyć trzech dni w roku kalendarzowym.
7. Audyt może być przeprowadzony wyłącznie po uprzednim zawarciu przez ADO i wszystkie osoby działające na rzecz ADO, przedstawionej przez Procesora umowy zobowiązującej do należytej ochrony wszelkich informacji uzyskanych w związku z Audytem.

8. Audyt przeprowadzany jest w godzinach pracy Procesora i nie może w żaden sposób zakłócać ani negatywnie wpływać na bieżącą działalność Procesora.
9. Audyty przeprowadzane są na koszt ADO. Koszty sprawowania Wsparcia oraz nadzoru nad Procesorem przez ADO obciążają wyłącznie ADO. Za koszty wsparcia bądź nadzoru uznaje się w szczególności koszty ponoszone przez Procesora w związku z dokonywaniem kontroli, audytów, czy przygotowania dokumentów, udzielenia informacji lub pomocy ADO. W przypadku gdy koszty, o których mowa w niniejszym ustępie zostały poniesione przez Procesora – ADO niezwłocznie zwróci je Procesorowi. Stawka godzinowa za obsługę Audytu przez Procesora wynosi 350 zł netto/godzina/osoba.
10. Procesor współpracuje z organami właściwymi do spraw ochrony danych osobowych, w zakresie wykonywanych przez nie zadań.
11. Jeśli z przepisów prawa lub niniejszej Umowy nie wynika inny termin – wykonywanie czynności przez Procesora w związku z Umową, w tym udzielanie wszelkich informacji, będzie następować niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania stosownego żądania.

§ 5.
Kolejny przetwarzający

1. Procesor może korzystać z usług Kolejnego przetwarzającego tylko za uprzednią szczegółową zgodą lub ogólną pisemną zgodą ADO.
2. Procesor nałoży na każdego Kolejnego przetwarzającego, w szczególności za pośrednictwem umowy, te same obowiązki ochrony Danych jak wynikające z Umowy, w szczególności obowiązek wdrożenia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO.
3. W przypadku niewywiązania się przez Kolejnego przetwarzającego z ciążących na nim obowiązków w stosunku do Danych, pełna odpowiedzialność wobec ADO za spełnienie obowiązków przez Kolejnego przetwarzającego spoczywa na Procesorze.
4. ADO wyraża zgodę na korzystanie przez Procesora z Kolejnych przetwarzających wskazanych w załączniku do niniejszej Umowy. Zmiana załącznika nie stanowi zmiany Umowy i postanowienia ust. 3-4 niniejszego paragrafu stosuje się do niej odpowiednio.
5. Powierzenie przetwarzania Danych Kolejnym przetwarzającym niewskazanym w załączniku wymaga uprzedniego zgłoszenia tego faktu ADO – w celu umożliwienia mu sprzeciwu. Sprzeciw może zostać dokonany nie później niż na siedem dni przed powierzeniem Danych Kolejnemu przetwarzającemu. Zgłoszenie zamiaru powierzenia przez Procesora może zostać dokonane w szczególności w formie elektronicznej.
6. W przypadku braku sprzeciwu przyjmuje się, że ADO wyraził zgodę na korzystanie z Kolejnego przetwarzającego.
7. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu przez ADO, Procesor nie może powierzyć danych Kolejnemu przetwarzającemu, którego sprzeciw dotyczy. Procesor będzie uprawniony do rozwiązania w takim przypadku Umowy podstawowej, ze skutkiem natychmiastowym, a ADO nie będzie przysługiwać z tego tytułu jakiekolwiek odszkodowanie.

§ 6
Naruszenie danych

1. Procesor jest obowiązany powiadomić ADO bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 48 godzin od powzięcia wiedzy, o każdym przypadku wystąpienia lub podejrzenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa informacji związanego z powierzonymi Procesorowi Danymi, a w szczególności stanowiącym naruszenie ochrony danych osobowych.
2. Obowiązek Procesora, o którym mowa w ust. 1 powyżej nie jest i nie będzie interpretowany jako potwierdzenie przez Procesora wobec osób, których dane dotyczą, wystąpienia naruszenia ochrony danych osobowych.

§ 7.
Postanowienia Końcowe

1. Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą rozwiązania Umowy podstawowej.

2. Procesor, po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem Danych na rzecz ADO, w szczególności w przypadku rozwiązania niniejszej Umowy lub Umowy podstawowej, w zależności od decyzji ADO:
   a) usuwa Dane;
   b) zwraca ADO wszelkie Dane oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub polskie przepisy prawa powszechnie obowiązującego nakazują przechowywanie danych osobowych.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy podstawowej ADO powinien przekazać Procesorowi decyzję, o której mowa w poprzednim ustępie, nie później niż w ostatnim dniu obowiązywania Umowy. W przypadku braku przekazania takiej decyzji w tym terminie – przyjmuje się, że ADO nakazał Procesorowi usunięcie Danych i wszelkie związane z tym konsekwencje obciążają wyłącznie ADO.
4. W sprawach nieuregulowanych, w tym w zakresie zmiany Umowy, zastosowania mają postanowienia Umowy podstawowej.

Załącznik: Lista podmiotów przetwarzających

ADO wyraża zgodę na powierzenie Danych przez Procesora następującym Kolejnym przetwarzającym:

Twilio Inc., 101 Spear Street, Fifth Floor, San Francisco, CA 94105, USA
Eleven Labs Inc., 169 Madison Ave #2484, New York, NY 10016, USA
SYNTELL S.A. Plac Wolności 18 61-739 Poznań