

Ogólne warunki umowne

1. Zakres i definicje

- a. Niniejsze Warunki Ogólne, wraz z wszelkimi Warunkami Szczegółowymi (zdefiniowanymi poniżej), stanowią "Umowę". Niniejsza Umowa ma zastosowanie, gdy specjalista z zakresu zdrowia psychicznego (zwany "Specjalistą" lub "Użytkownikiem") subskrybuje następujące "Usługi": (i) Usługa Generowania Leadów oraz (ii) dostęp do Platformy w celu zarządzania praktyką.
- b. **"Zintegrowany System Płatności"** oznacza funkcjonalność Platformy, która umożliwia Pacjentom dokonywanie bezpiecznych płatności na rzecz Specjalisty za konsultacje.
- c. **"Usługa Generowania Leadów"** oznacza usługę, za pośrednictwem, której potencjalni pacjenci są pozyskiwani przez Znanylekarz za pośrednictwem Strony Internetowej lub innych kanałów, a następnie łączeni są z Użytkownikiem.
- d. **"Pacjent"** oznacza osobę fizyczną pozyskaną przez Nas za pośrednictwem Strony Internetowej lub innych kanałów marketingowych.
- e. **"Platforma"** oznacza każde środowisko cyfrowe, za pośrednictwem którego świadczone są Usługi.
- f. **"Szczegółowe warunki umowne"** oznaczają wszelkie warunki i zasady mające zastosowanie do innych powiązanych usług, dostępne podczas tworzenia Profilu i/lub korzystania z Platformy, w tym między innymi warunki i zasady dotyczące korzystania ze Zintegrowanego Systemu Płatności.
- g. **"Strona Internetowa"** oznacza naszą stronę internetową za pośrednictwem której świadczone są Usługi lub

pozyskiwani są Pacjenci.

- h. **"Profil"** - oznacza informację o Profesjonalistcie zamieszczoną na Platformie, przy czym zgodnie z naszą decyzją, Profil nie być publicznie dostępny dla korzystających z Platformy.

2. Profil profesjonalisty

- a. W celu korzystania z Usług, Użytkownik musi zarejestrować konto i utworzyć swój Profil na Platformie.
- b. Użytkownik musi podać dokładne informacje podczas procesu rejestracji, a My zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji jego tożsamości i kwalifikacji zawodowych.
- c. Użytkownik może utworzyć Profil wyłącznie dla siebie i nie może przenieść prawa korzystania z niego na inną osobę.
- d. Użytkownik zgadza się stale aktualizować (i) informacje na swoim Profilu oraz (ii) dokładny kalendarz rezerwacji pokazujący jego dostępność na Platformie.
- e. Dopasowujemy Twój Profil do Pacjentów za pomocą mechanizmu dopasowującego, który uwzględnia takie kryteria jak odpowiedzi w kwestionariuszu, specjalizacja, dostępność, bliskość lokalizacyjna, język oraz inne istotne preferencje pacjenta, aby zapewnić jak najbardziej odpowiednie dopasowanie. Zadowolenie pacjentów również jest brane pod uwagę — priorytet otrzymują specjaliści, którzy regularnie otrzymują pozytywne opinie. Od czasu do czasu możemy aktualizować lub ulepszać ten mechanizm dopasowywania, aby zwiększyć trafność i jakość dopasowań.

3. Opłaty i prowizje

- a. Opłaty za konsultacje pobierane od Pacjenta oraz czas trwania każdej konsultacji określone są w Formularzu

Zamówienia. Otrzymasz wynagrodzenie („Opłaty”), od którego potrącana będzie należna prowizja za usługę („Prowizja”). Możemy przekierować Opłaty na nasze konto bezpośrednio z potrąceniem Prowizji lub wystawić Ci osobną fakturę na kwotę Opłat, na podstawie naszych danych (lub raportu z konsultacji, którego możemy wymagać od Ciebie), z terminem płatności czternaście (14) dni od daty wystawienia faktury. Koszty obsługi płatności określone w Szczegółowych Warunkach dotyczących Zintegrowanego Systemu Płatności ponoszone są przez nas.

- b. Prowizja obliczana jest od kwoty netto Opłat pobranych od Pacjenta, z wyłączeniem podatku VAT, innych podatków oraz obciążeń zwrotnych (chargebacków). Każdy zwrot lub obciążenie zwrotne odpowiednio zmniejsza wysokość Prowizji.

4. Obowiązki Profesjonalisty

- a. Użytkownik jest zobowiązany do utrzymywania bezpiecznej infrastruktury technicznej oraz stosowania bezpiecznych danych uwierzytelniających musisz również, jeżeli jest to dostępne, włączyć system wieloskładnikowego uwierzytelniania do logowania do Profilu. Korzystanie z Usług musi odbywać się w sposób zgodny z prawem oraz w sposób nienaruszający prawidłowego funkcjonowania naszych systemów ani niezakłócający ich działania. Zastrzegamy sobie prawo do zablokowania dostępu do Usług do czasu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.
- b. Jesteś zobowiązany do wyłącznego umawiania, zarządzania i przeprowadzania wszystkich wizyt z Pacjentami za pośrednictwem naszej Platformy. O ile nie uzyskano od nas wyraźnego upoważnienia, nie możesz

kierować Pacjentów na inne platformy, na konsultacje stacjonarne, do alternatywnych metod płatności ani do innych usług. W szczególności, bez ograniczeń:

- i. wszystkie płatności Pacjentów muszą być realizowane za pośrednictwem naszego Zintegrowanego Systemu Płatności, jesteś zobowiązany do przekazania do podmiotu prowadzącego Zintegrowany System Płatności pełnych informacji wymaganych w ramach procedury „Poznaj swojego klienta” (KYC); i
- ii. wszystkie konsultacje z Pacjentami muszą odbywać się za pośrednictwem naszej Platformy.

Naruszenie niniejszego postanowienia stanowi istotne naruszenie Umowy, a Ty zobowiązujesz się — na nasze żądanie — do zwrotu pełnej kwoty Prowizji, która byłaby należna od każdej konsultacji przeprowadzonej poza Platformą, oraz do naprawienia wszelkich szkód poniesionych przez Nas w związku z takim naruszeniem.

- c. Korzystając z Usług, zobowiązujesz się:
 - (i) przestrzegać obowiązujących standardów zawodowych i przepisów prawa, oraz
 - (ii) działać osobiście, bez angażowania w Usługi osób trzecich.
- d. Potwierdzasz, że ponosisz wyłączną odpowiedzialność za:
 - 1) prowadzenie działalności zawodowej, 2) posiadanie wszelkich niezbędnych zezwoleń, 3) prowadzenia komunikacji z Pacjentami dot. konsultacji w swoim imieniu, 4) posiadanie ubezpieczenia odpowiedzialności zawodowej.

5. Prawa własności intelektualnej oraz treści podmiotów trzecich

- a. Wszelkie prawa własności intelektualnej („Prawa IPR”) do Usług, Platformy, oprogramowania oraz wszelkich

- powiązanych treści i produktów należą do Nas. Nie wolno Ci kopiować, rozpowszechniać ani tworzyć utworów zależnych bez naszego wyraźnego pisemnego zezwolenia.
- b. W odniesieniu do wszelkich treści publikowanych przez Ciebie udzielasz nam licencji na ich przechowywanie i publikację, pozostając jednocześnie w pełni odpowiedzialnym za te treści. Twoje korzystanie z Usług musi być zgodne z obowiązującym prawem oraz nie może naruszać praw osób trzecich.
 - c. Musisz posiadać odpowiednie prawa własności intelektualnej do korzystania z wszelkich chronionych prawem autorskim materiałów, które zamieszczasz lub integrujesz z Platformą.
 - d. Linki prowadzące do treści podmiotów trzecich nie mogą naruszać obowiązujących przepisów prawa. Zastrzegamy sobie prawo do usuwania treści lub odnośników, które uznamy za nieodpowiednie lub niezgodne z naszą marką bądź interesami biznesowymi.

6. Poufność

- a. Strony zobowiązują się do zachowania w poufności wszelkich Informacji Poufnych otrzymanych od drugiej Strony. „Informacje Poufne” oznaczają wszelkie informacje dotyczące działalności, operacji, organizacji, aspektów technicznych związanych z nami lub z Usługami, a także informacje dotyczące Umowy — oznaczone jako poufne lub które w rozsądny sposób należy uznać za poufne. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji, które:
 - i. były już znane Stronie przed ich ujawnieniem lub zostały później legalnie pozyskane od osób trzecich;

- ii. stały się publicznie znane bez naruszenia niniejszej Umowy; lub
 - iii. musiały zostać ujawnione z uwagi na obowiązki prawne (po uprzednim poinformowaniu nas o takim obowiązku).
- b. Obie Strony zobowiązują się zapewnić, aby ich pracownicy, przedstawiciele oraz podmioty trzecie przestrzegali obowiązków poufności określonych w niniejszej Umowie.

7. Skutki naruszenia

W przypadku naruszenia przez Ciebie obowiązków wynikających z niniejszej Umowy możemy, według własnego uznania:

- (a) żądać zaprzestania naruszeń,
- (b) tymczasowo zawiesić świadczenie Usług,
- (c) trwale zakończyć świadczenie Usług wypowiadając Umowę, lub
- (d) dochodzić odszkodowania.

8. Zwolnienie z odpowiedzialności

- a. Zobowiązujesz się zwolnić nas z odpowiedzialności oraz pokryć wszelkie straty, koszty, szkody, roszczenia i wydatki (w tym — bez ograniczeń — szkody bezpośrednie, pośrednie, kary oraz koszty obsługi prawnej), wynikające z lub związane z:
 - i. naruszeniem przez Ciebie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - ii. naruszeniem obowiązków poufności;
 - iii. naruszeniem obowiązków w zakresie ochrony danych osobowych;
 - iv. naruszeniem obowiązujących przepisów prawa lub regulacji zawodowych; lub

- v. nienależytym wykonywaniem obowiązków zawodowych lub obowiązków wobec Pacjentów.
- b. Zobowiązujesz się do zwolnienia Nas z wszelkich roszczeń związanych z naruszeniem Umowy, w tym zobowiązujesz się wspomagać nas w obronie przed takimi roszczeniami, w szczególności poprzez włączenie się w ewentualne postępowania, a także przejęcie roszczeń osób trzecich na siebie.

9. Odpowiedzialność

- a. Nasza łączna odpowiedzialność jest ograniczona do kwoty niższej spośród:
 - (a) 10 000 złotych, lub
 - (b) łącznej wartości Prowizji otrzymanej od Ciebie w okresie sześciu (6) miesięcy poprzedzających wystąpienie szkody.Ograniczenie to nie ma zastosowania w zakresie, w przypadku naruszenia przez Nas Umowy lub wyrządzenia szkody z winy umyślnej.
- b. W zakresie ochrony danych osobowych to Ty — jako administrator danych — ponosisz odpowiedzialność za szkody wynikłe z przetwarzania danych Pacjentów niezgodnego z przepisami. My — jako podmiot przetwarzający — ponosimy odpowiedzialność wyłącznie w przypadku i w zakresie, w jakim nie dopełnimy obowiązków ciążących na podmiotach przetwarzających lub gdy będziemy działać poza Twoimi udokumentowanymi instrukcjami, z zastrzeżeniem ograniczeń odpowiedzialności określonych powyżej.

10. Czas trwania Umowy i jej rozwiązanie

- a. Niniejsza Umowa została zawarta na czas nieokreślony. Każda ze Stron może ją wypowiedzieć z zachowaniem jednomiesięcznego (1) okresu wypowiedzenia w formie pisemnej lub dokumentowej
- b. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku istotnego naruszenia jej postanowień przez drugą Stronę, jeżeli naruszenie to nie zostanie usunięte w terminie dwóch (2) tygodni od dnia zawiadomienia o naruszeniu. Dotyczy to w szczególności (bez ograniczeń) naruszeń przez Ciebie obowiązków związanych z Profilem, obowiązków zawodowych, praw własności intelektualnej osób trzecich lub zasad poufności.
- c. Rozwiązanie Umowy nie wpływa na obowiązywanie postanowień, które — wprost lub przez swoje znaczenie — mają pozostać w mocy po jej zakończeniu, w tym w szczególności dotyczących poufności, praw własności intelektualnej, obowiązków odszkodowawczych, ograniczenia odpowiedzialności oraz prawa właściwego.
- d. W ciągu dwunastu (12) miesięcy od rozwiązania Umowy możesz wystąpić o przekazanie elektronicznej kopii danych Twoich Pacjentów z naszej Platformy. Po upływie tego okresu dane te nie będą już możliwe do odzyskania.

11. Dane osobowe

- a. Obie Strony zobowiązują się do przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie prywatności i danych osobowych. Będziemy mieć dostęp do danych osobowych, których jesteś administratorem oraz przetwarzać je zgodnie z postanowieniami umowy powierzenia przetwarzania danych (Załącznik nr 1).
- b. Rozumiesz i akceptujesz, że możemy przetwarzać określone dane Pacjentów jako administrator danych (szczegóły znajdują się w naszej polityce prywatności dostępnej na naszej Stronie internetowej), a także że możemy przetwarzać Twoje dane

osobowe jako administrator danych w celu utrzymania Profilu oraz zarządzania dostępem do niego.

- c. Po rozwiązaniu Umowy możemy nadal przetwarzać dane odnośnie Twojego Profilu jako administrator danych, jeżeli nie zażądasz jego usunięcia.

12. Reklamacje i mediacja

- a. W ramach systemu zarządzania reklamacjami umożliwiamy Ci bezpośrednie zgłaszanie reklamacji do nas. Odpowiemy na każdą reklamację w terminie czternastu (14) dni od jej otrzymania. Reklamacje należy przysyłać na następujący adres: [kontakt@znanylekarsz.pl].
- b. Wyznaczamy **Centrum Mediacji przy Okręgowej Radzie Adwokackiej w Warszawie** (Al. Ujazdowskie 49, 00-563 Warszawa, e-mail: centrum.mediacji@ora-warszawa.com.pl) jako ośrodek mediacyjny, który zapewnia co najmniej dwóch mediatorów, z pomocą których jesteśmy gotowi podjąć próbę zawarcia porozumienia z Tobą w celu pozasądowego rozwiązania sporów wynikających z niniejszej Umowy. W przypadku skierowania sprawy do mediacji zobowiązujemy się pokryć rozsądną część kosztów postępowania mediacyjnego, ustaloną przez mediatora.

13. Zmiana niniejszych Warunków

Powiadomimy Cię e-mailem z co najmniej piętnastodniowym (15) wyprzedzeniem o wszelkich zmianach Umowy, w tym zmianach Opłat, Prowizji lub innych pozycji określonych w Formularzu Zamówienia. Jeżeli nie zgłosisz sprzeciwu wobec zmian, zaczną one obowiązywać z upływem okresu powiadomienia. Drobne lub czysto administracyjne aktualizacje, które nie zmieniają istoty Usług ani praw i obowiązków Stron, nie dają prawa do zgłoszenia sprzeciwu.

14. Siła wyższa

Nie będziemy uznani za naruszających niniejszą Umowę ani nie ponosimy odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu naszych zobowiązań, jeżeli takie niewykonanie lub opóźnienie wynika ze zdarzeń, okoliczności lub przyczyn pozostających poza naszą uzasadnioną kontrolą. Termin wykonania takich zobowiązań ulega wówczas odpowiedniemu przedłużeniu..

15. Prawo właściwe i jurysdykcja

Niniejsze Warunki oraz wszelkie spory lub roszczenia wynikające z nich lub pozostające z nimi w związku podlegają prawu polskiemu i będą interpretowane zgodnie z tym prawem. Wszelkie spory lub roszczenia wynikające z niniejszej Umowy lub z nią związane podlegają wyłącznej jurysdykcji sądu powszechnego właściwego dla siedziby Znanylekarz.

ZAŁĄCZNIK I. Umowa powierzenia przetwarzania danych (DPA)

1. Przedmiot umowy

Niniejsza umowa powierzenia przetwarzania danych („DPA”) zawarta pomiędzy nami („Podmiot przetwarzający”) a Tobą („Administrator”) określa nasze obowiązki w zakresie przetwarzania danych osobowych w związku ze świadczeniem Usług oraz przypomina o obowiązkach Administratora danych.

Definicje zawarte w Umowie mają zastosowanie do niniejszej DPA.

W celu realizacji Usług będziemy przetwarzać następujące dane:

- dane osobowe Twoich Pacjentów (imię, nazwisko, adres, dane kontaktowe);
- inne dane osobowe, które przetwarzasz lub otrzymujesz od Pacjentów;
- dane zdrowotne Pacjentów wprowadzone do naszej Platformy.

Wszystkie powyższe dane pozostają pod Twoją pieczęcią, kontrolą i odpowiedzialnością.

2. Obowiązki Administratora

Profesjonalista (Administrator) zobowiązuje się do:

1. Udostępnienia nam danych osobowych niezbędnych do realizacji Usług.
2. Właściwej obsługi żądań osób, których dane dotyczą, oraz udzielania im odpowiedzi zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.
3. Zapewnienia, że wszelkie przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie ważnej przesłanki prawnej.
4. Wdrożenia odpowiednich technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa, w tym kontroli dostępu, w celu zagwarantowania poufności oraz zgodności z przepisami dotyczącymi ochrony danych zdrowotnych i prywatności.
5. Przestrzegania wszystkich zasad ochrony danych osobowych oraz obowiązków informacyjnych wynikających z RODO i przepisów krajowych.
6. Poniesienia odpowiedzialności za czynności przetwarzania wykonywane w ramach niniejszej Umowy oraz zapewnienia zgodności z przepisami o ochronie prywatności — zarówno przed rozpoczęciem przetwarzania, jak i w jego trakcie.
7. Zapewnienia prawidłowości danych osobowych i niezwłocznego ich sprostowania w przypadku wykrycia nieścisłości.
8. Zgłaszania właściwemu organowi nadzorczemu oraz osobom, których dane dotyczą, naruszeń ochrony danych osobowych — w przypadkach wymaganych prawem.
9. Rozpatrywania i rozwiązywania skarg osób, których dane dotyczą, wynikających z błędów leżących po stronie Profesjonalisty, poprzez dokonanie niezbędnych korekt oraz zwolnienie nas z wszelkiej odpowiedzialności z tego tytułu.
10. Przeprowadzania ocen skutków dla ochrony danych (DPIA), jeśli jest to wymagane przepisami prawa.
11. Zachowania tajemnicy zawodowej oraz poufności danych pacjentów zgodnie z obowiązującymi standardami prawnymi, medycznymi i etycznymi.

3. Obowiązki Podmiotu przetwarzającego

Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do:

1. Przetwarzania danych wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora oraz informowania go o wszelkich instrukcjach, które mogłyby naruszać przepisy o ochronie danych osobowych.
2. Wykorzystywania danych osobowych wyłącznie w celu realizacji Usług.
3. Prowadzenia pisemnych rejestrów wszystkich czynności przetwarzania wykonywanych w imieniu Administratora.
4. Niezwłocznego powiadamiania Administratora o naruszeniach ochrony danych osobowych, wraz z przekazaniem wszelkich informacji niezbędnych do dokonania oceny incydentu.

5. Udostępniania informacji potwierdzających zgodność z przepisami oraz umożliwienia przeprowadzenia audytów (nie częściej niż raz w roku, z trzydziestodniowym (30) wyprzedzeniem, na koszt Administratora, bez narażania bezpieczeństwa naszych systemów).
6. Wdrożenia odpowiednich technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa, dostosowanych do poziomu ryzyka.
7. Zapewnienia poufności personelu poprzez odpowiednie zobowiązania umowne.
8. Zachowania poufności również po zakończeniu obowiązywania Umowy.
9. Wspierania Administratora w realizacji praw osób, których dane dotyczą, poprzez:
 - a) przekierowywanie zgłoszeń tych osób do Administratora,
 - b) udzielanie wsparcia w przypadku skomplikowanych wniosków wymagających naszego udziału.
10. Powierzenia przetwarzania danych wyłącznie zatwierdzonym podwykonawcom.
11. Wspierania Administratora przy przeprowadzaniu ocen skutków dla ochrony danych (DPIA) oraz konsultacjach z organem nadzorczym.
12. Zwrócenia lub usunięcia danych osobowych na żądanie Administratora w terminie do dwunastu (12) miesięcy od rozwiązania Umowy.
13. Dokonywania transferów międzynarodowych danych osobowych wyłącznie zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych oraz z zastosowaniem odpowiednich zabezpieczeń prawnych.

4. Podwykonawcy (Subprocesorzy)

Administrator upoważnia Podmiot przetwarzający do korzystania z podwykonawców wymienionych w **Załączniku I**. Jeśli Podmiot

przetwarzający zamierza zaangażować dodatkowych podwykonawców, zobowiązany jest uprzednio poinformować Administratora, przekazując szczegóły dotyczące zakresu przetwarzania oraz dane identyfikacyjne i kontaktowe podwykonawcy. Administrator może zgłosić sprzeciw w terminie piętnastu (15) dni kalendarzowych z przyczyn związanych z przestrzeganiem przepisów o ochronie danych osobowych. Brak sprzeciwu w tym terminie jest równoznaczny z wyrażeniem zgody.

Wszyscy podwykonawcy będą przetwarzać dane zgodnie z instrukcjami Administratora oraz na podstawie pisemnej umowy nakładającej na nich obowiązki nie mniej rygorystyczne niż te określone w niniejszej Umowie oraz w art. 28 RODO.

Podmiot przetwarzający pozostaje w pełni odpowiedzialny za wszelkie przypadki naruszenia obowiązków przez podwykonawców — z zastrzeżeniem ograniczeń odpowiedzialności przewidzianych w Umowie.

5. Zakończenie, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

Rozwiązanie, wygaśnięcie lub odstąpienie od Umowy o świadczenie Usług zobowiązuje Podmiot przetwarzający do zwrotu lub usunięcia danych Administratora zgodnie z postanowieniami **punktu 3.12 niniejszej DPA** oraz **punktu 11 lit. d Umowy głównej**

Załącznik nr 1 - lista podprocesorów

Dostawca	Opis usług	Obszar przechowywania	Transfer do państw trzecich
Amazon Web Services	Platforma chmurowa i infrastruktura. Hosting	Germany	N/A
Doctoralia Internet, S.L.	Rozwój oprogramowania, utrzymanie produktu, wsparcie platformy i zaplecza administracyjnego (back-office)	Germany	N/A
Google LLC	Gmail – narzędzie do korespondencji e-mailowej	European Union	N/A
Vonage Business Inc	Usługa SMS dla potrzeb telemedycyny	USA	EU-U.S. Data Privacy Framework
WhatsApp Ireland Limited	Platforma komunikacyjna	Ireland	N/A
Twilio Inc	Usługi SMS i e-mail Platforma komunikacyjna	USA	EU-U.S. Data Privacy Framework
Sendbird Inc	Platforma czatu i wiadomości	European Union	N/A
Typeform, S.L.	Dostawca ankiet i kwestionariuszy	USA	SCC
Talkdesk Inc	Obsługa klienta	USA	EU-U.S. Data Privacy Framework
Atlassian, Inc	System zgłoszeniowy (ticketing system) do obsługi incydentów i wsparcia klienta	USA	EU-U.S. Data Privacy Framework
84codes AB	Oparte na chmurze oprogramowanie i infrastruktura do kolejkowania wiadomości	European Union	N/A
Promoter Ninja	Platforma komunikacyjna	Ireland	N/A
MongoDB	Dostawa oprogramowania bazodanowego i serwerów	USA	EU-U.S. Data Privacy Framework
DataDog	Monitorowanie baz danych w chmurze	EU	N/A

