

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI WHIBLO DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 1

1. O ile niniejszy Regulamin nie stanowi inaczej, zastosowane definicje będą miały następujące znaczenie:
  - a. **Aplikacja whiblo** – oprogramowanie pełniące funkcję wewnętrznego kanału dokonywania zgłoszeń, które jest udostępniane za pomocą sieci Internet w ramach Usługi. Aplikacja whiblo może być udostępniana w wariantach subskrypcyjnych, wymienionych w Serwisie Internetowym, które różnią się zakresem funkcjonalności oraz wysokości miesięcznego abonamentu.
  - b. **Cennik** – dokument udostępniony w Serwisie Internetowym określający wysokość aktualnych opłat za korzystanie z danych wariantów subskrypcyjnych Aplikacji whiblo.
  - c. **Dane** – Dane Diagnostyczne oraz Dane Użytkownika.
  - d. **Dane Diagnostyczne** – wszelkie dane uzyskane przez Zleceniobiorcę z Aplikacji whiblo w związku ze świadczeniem Usługi, nie obejmujące Danych Użytkownika, które przechowywane są na Serwerach Zewnętrznych.
  - e. **Dane Użytkownika** – wszelkie dane wprowadzone przez Użytkownika do Aplikacji whiblo w ramach korzystania z Usługi, które są przechowywane na Serwerach Zewnętrznych.
  - f. **Dokumentacja Zgłoszenia** – Dane dotyczące konkretnego Zgłoszenia.
  - g. **Koordynator** – osoba fizyczna, wskazana przez Zleceniodawcę, której powierzono przyjmowanie Zgłoszeń, obsługę Zgłoszeń oraz podejmowanie działań następczych.
  - h. **Model SaaS** – model dystrybucji Aplikacji whiblo, gdzie aplikacja jest zainstalowana na Infrastrukturze Zleceniobiorcy i udostępniana przez niego Zleceniodawcy poprzez sieć Internet, za pomocą przeglądarki internetowej.
  - i. **Okres rozliczeniowy** – okres obowiązywania Umowy.
  - j. **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
  - k. **Serwery Zewnętrzne** – niezależna od Zleceniodawcy infrastruktura techniczna, na której zainstalowana i udostępniana jest Aplikacja whiblo.
  - l. **Sygnalista** – osoba fizyczna dokonująca Zgłoszenia za pomocą Aplikacji whiblo.

- m. **Strony** – Zleceniodawca i Zleceniobiorca.
- n. **Umowa** – umowa o świadczenie oprogramowania w postaci usługi, mająca za przedmiot Usługę, zawierana pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą.
- o. **Usługa** – udostępnianie przez Zleceniobiorcę Aplikacji whiblo w Modelu SaaS za wynagrodzeniem i na warunkach określonych w niniejszej Umowie.
- p. **Urządzenia końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne, przeznaczone do podłączenia do sieci Internet, umożliwiające korzystanie z Usługi.
- q. **Użytkownik** – Koordynator i/lub Sygnalista.
- r. **Zgłoszenie** – przekazanie przez Sygnalistę informacji na temat naruszeń w obrębie Zleceniodawcy.
- s. **Zleceniobiorca** – spółka pod firmą braf.tech spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, Staniątki 858, 32-005 Staniątki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000822581, REGON: 385260760, NIP: 6832108219.
- t. **Zleceniodawca** – przedsiębiorca, w rozumieniu art. 4 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, który zawiera Umowę w celu korzystaniu z Usługi na potrzeby prowadzonej przez niego działalności gospodarczej.

## § 2

1. Niezbędnym warunkiem do skorzystania z świadczonej przez Zleceniobiorcę Usługi jest akceptacja Regulaminu oraz podpisanie ze Zleceniobiorcą Umowy w formie pisemnej lub dokumentowej.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia Usługi.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a Umową, postanowienia Umowy mają pierwszeństwo przed Regulaminem.

## § 3

1. Aplikacja whiblo umożliwia Sygnalistom dokonywanie Zgłoszeń dotyczących zaistniałych lub potencjalnych naruszeń, do których doszło lub prawdopodobnie dojdzie u Zleceniodawcy, jak również przyjmowanie i obsługę Zgłoszeń przez Koordynatorów.

2. Aplikacja whiblo zapewnia pełną anonimowość Sygnalisty, chyba że dobrowolnie udostępni on swoje dane osobowe.
3. Dane będą chronione przed osobami trzecimi poprzez zastosowanie odpowiednich zabezpieczeń.
4. Zleceniobiorca nie będzie miał wglądu do Danych Użytkownika w ramach korzystania z Usługi.
5. Zleceniobiorca oświadcza, że Aplikacja whiblo jest zainstalowana i pracuje w całości na Serwerach Zewnętrznych, a jej użytkowanie odbywa się za pośrednictwem sieci Internet z wykorzystaniem przeglądarki internetowej zainstalowanej na Urządzeniu końcowym. W związku z tym, Zleceniodawcy ani Użytkownikowi nie przysługują jakiegokolwiek prawa do Aplikacji whiblo ani innego oprogramowania osób trzecich udostępnianych w ramach Usługi, w szczególności prawo pobrania Aplikacji whiblo, jak również zainstalowania poza Serwerami Zewnętrznymi.

#### § 4

1. W celu korzystania z Usługi niezbędnym jest spełnienie przez Użytkownika następujących warunków technicznych:
  - a. Zainstalowana przeglądarka internetowa w aktualnej wersji;
  - b. Obsługiwane przeglądarki Chrome, Safari, Firefox, Edge.
2. Zleceniobiorca udostępni Zleceniodawcy instrukcję w zakresie Aplikacji whiblo, której dotyczy Usługa. Instrukcja w formacie PDF zostanie przesłana Zleceniodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez niego adres e-mail, jak również zostanie udostępniona w Serwisie Internetowym. W przypadku aktualizacji Aplikacji whiblo, Zleceniobiorca udostępni Zleceniodawcy, za pośrednictwem poczty elektronicznej, zaktualizowaną instrukcję wraz z informacją o dokonanych zmianach w Aplikacji whiblo.
3. Aktualizacja Aplikacji whiblo nie wymaga zgody Zleceniodawcy.

#### § 5

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do należytego świadczenia Usługi, zapewnienia dostępu do niej przez cały czas trwania Umowy oraz udzielania pomocy w ramach obsługi i wsparcia technicznego Usługi. Wszelkie problemy dotyczące Usługi powinny być zgłaszane Zleceniobiorcy na następujący adres e-mail: pomoc@whiblo.pl

2. Zleceniobiorca ma prawo do przeprowadzania okresowych konserwacji Usługi, co może skutkować przerwami w dostępie do Usługi. Zleceniobiorca zobowiązuje się do informowania Zleceniodawcy przynajmniej na 7 dni robocze przed rozpoczęciem konserwacji. Informacja ta może zostać wysłana do Zleceniodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez niego adres e-mail.
3. Okresowe konserwacje będą trwały przez okres nie dłuższy niż jednorazowo do 3 godzin. Łączny czas konserwacji nie może przekroczyć 3 godzin miesięcznie.
4. Zleceniobiorca zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do Usługi na poziomie 99,5 % w skali roku.
5. Zleceniodawca oraz Użytkownik zobowiązani są do stosowania się do zaleceń Zleceniobiorcy zawartych w komunikatach w Aplikacji whiblo, jak również powstrzymania się od korzystania z Aplikacji whiblo w terminach przeznaczonych na prace konserwacyjne.

## § 6

1. Wszystkie informacje dotyczące:
  - zakładania kont dla koordynatorów,
  - zakładania kont dla administratora,
  - obsługi zgłoszeń od strony panelu koordynatora i sygnalisty,
  - obsługi pozostałych funkcjonalności aplikacji,

zostają dostarczone w ramach wdrożenia aplikacji dla Zleceniodawcy na wskazany przez niego adres mail w formie dokumentacji elektronicznej.

## § 7

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony wskazany w Umowie (Okres rozliczeniowy).
2. Okres rozliczeniowy jest automatycznie przedłużany o kolejne 12-miesięczne okresy, chyba że którakolwiek ze Stron wypowie Umowę, zgodnie z § 7 ust. 4 oraz § 7 ust. 5 Regulaminu.
3. Każda ze Stron ma prawo wypowiedzieć Umowę bez podania przyczyn wypowiedzenia.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym wypowiedzenie zostało skutecznie doręczone drugiej Stronie, z zastrzeżeniem § 7 ust. 5 Regulaminu.

5. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Zleceniobiorcę w terminie krótszym niż 14 dni przed upływem danego Okresu rozliczeniowego, Umowa wygasa z końcem następnego Okresu rozliczeniowego.
6. Wypowiedzenie, o którym mowa w § 7 ust. 3 Umowy, powinno zostać złożone w formie pisemnej lub przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku rażącego naruszenia przez drugą Stronę postanowień Umowy lub Regulaminu. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez:
  - a. Zleceniobiorcę, ma on prawo zatrzymania wynagrodzenia za cały Okres rozliczeniowy.
  - b. Zleceniodawcę, Zleceniobiorca zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Zleceniodawcy kwoty odpowiadającej wynagrodzeniu za okres od dnia wypowiedzenia Umowy do ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego.
8. Wypowiedzenie, o którym mowa w § 7 ust. 7 Umowy, może być złożone po uprzednim wezwaniu drugiej Strony do usunięcia naruszeń w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania. Wezwanie powinno być złożone drugiej Stronie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
9. Wypowiedzenie, o którym mowa w § 7 ust. 7 Umowy, powinno zostać złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności z podaniem przyczyny wypowiedzenia.

## § 8

1. Wynagrodzenie określone jest w Umowie na podstawie aktualnie obowiązującego Cennika.
2. Wynagrodzenie wskazane w Cenniku jest wynagrodzeniem netto, do którego zostanie doliczony podatek VAT obowiązujący w dniu wystawienia faktury VAT, będącej podstawą płatności.
3. Wynagrodzenie należne jest terminie 14 dni od dnia doręczenia Zleceniodawcy faktury VAT.
4. Szczególne postanowienia dotyczące wynagrodzenia zostały określone w Umowie.

## § 9

1. Zleceniobiorca świadczy wsparcie techniczne dla Usługi, z którego mogą korzystać Zleceniodawca oraz Użytkownik.

2. Wsparcie, o którym mowa w § 5 ust. 1 Regulaminu, polega na udzielaniu przez Zleceniobiorcę porad i/lub wyjaśnień dotyczących funkcjonowania Aplikacji whiblo.
3. Wsparcie techniczne świadczone jest w dni robocze, od godziny 8 do godziny 17 za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem pomoc@whiblo.pl lub telefonicznie pod numerem 575 005 441.
4. Wsparcie techniczne świadczone jest w ramach ustalonego w Umowie wynagrodzenia.

## § 10

1. W przypadku niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Zleceniobiorca, Zleceniodawca ma prawo zgłosić reklamację.
2. Reklamacja powinna być wniesiona w terminie 7 dni od momentu stwierdzenia niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi przez Zleceniobiorcę. Reklamacje wniesione po tym terminie nie będą rozpatrywane.
3. Reklamacje powinny być zgłaszane za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem pomoc@whiblo.pl lub telefonicznie pod numerem 575 005 441.
4. Zleceniobiorca rozpatruje reklamację w możliwie najkrótszym terminie, lecz nie dłuższym niż 14 dni. Odpowiedź na reklamację jest przesyłana za pośrednictwem poczty elektronicznej.

## § 11

1. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy i Regulaminu do rzeczywiście poniesionych przez Zleceniodawcę strat, przy czym odpowiedzialność Zleceniobiorcy z tego tytułu nie może przekroczyć wysokości wynagrodzenia Zleceniobiorcy za Okres rozliczeniowy, w którym wystąpiła szkoda. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Zleceniodawcy.
2. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
  - a. przerwami w dostępie do Usługi z powodu konserwacji, o których mowa § 5 ust. 2 Regulaminu,
  - b. okresów awarii, będących skutkiem działań lub zaniechań osób trzecich, za które Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności,

- c. oraz innymi okolicznościami, za które Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności.
3. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za utratę Danych w przypadku działania siły wyższej lub niezgodnego z prawem działania osób trzecich.

## § 12

1. Wszelkie Dane Użytkownika w ramach korzystania z Usługi są własnością Zleceniodawcy.
2. Zleceniobiorca umożliwia Użytkownikowi pobranie Dokumentacji Zgłoszenia w okresie świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem § 12 ust. 3 Regulaminu.
3. Zleceniobiorca przechowuje Dokumentację Zgłoszenia przez okres 12 miesięcy od momentu zamknięcia obsługi Zgłoszenia przez Koordynatora. Po upływie powyższego terminu, Dokumentacja Zgłoszenia zostanie trwale usunięta bez możliwości jej odtworzenia. Na 7 dni przed upływem powyższego terminu, Koordynatorzy, którzy obsługiwali przedmiotowe Zgłoszenie, zostaną powiadomieni za pośrednictwem Aplikacji whiblo o upływającym terminie przechowywania Dokumentacji Zgłoszenia oraz konsekwencjach braku jej pobrania.
4. Okres przechowania Dokumentacji Zgłoszenia może zostać skrócony lub przedłużony na podstawie odrębnie uregulowanych zapisów Umowy.
5. W momencie rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, niezależnie od przyczyny, Użytkownicy nie będą mogli skorzystać z Usługi, a wszelkie Dane zgromadzone w okresie świadczenia Usługi zostaną trwale usunięte bez możliwości ich odtworzenia. Z tego względu Użytkownik powinien systematycznie pobierać Dane.

## § 13

1. Zakazane jest dostarczanie przez Zleceniodawcę lub Użytkowników treści o charakterze bezprawnym, naruszającym obowiązujące przepisy prawa.

## § 14

1. Zleceniodawca jest administratorem wszelkich danych osobowych wprowadzonych do Aplikacji whiblo przez Użytkowników w ramach Usługi.
2. Zleceniobiorca oświadcza, że stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych wprowadzonych do Aplikacji

whiblo, w szczególności uniemożliwiający dostęp do nich osób trzecich lub ich przetwarzanie z naruszeniem przepisów prawa.

3. W celu uregulowania kwestii ochrony danych osobowych, w szczególności przetwarzania danych osobowych w ramach Usługi, Strony zawrą odrębną umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, która będzie stanowić załącznik do Umowy.

## § 15

1. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu oraz Cennika. Zleceniobiorca powiadomi Zleceniodawcę o zmianie Regulaminu lub Cennika poprzez udostępnienie mu treści nowego Regulaminu lub Cennika (w formacie PDF) pocztą elektroniczną na następujący adres e-mail wskazany w umowie do kontaktów.
2. Zmiany Regulaminu obowiązują po upływie 14 dni od dnia przesłania na adres e-mail Zleceniodawcy nowego Regulaminu, z zastrzeżeniem, że w tym terminie Zleceniodawca nie wypowiedział Umowy. W przypadku wypowiedzenia Umowy stosuje się Regulamin w dotychczasowym brzmieniu.
3. Zmiany Cennika stosuje się od początku kolejnego Okresu rozliczeniowego następującego po opublikowaniu Cennika po zmianach.