

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

o świadczenie usług w zakresie dostarczania oprogramowania do weryfikacji autentyczności leków

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy określają zasady świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy usług dostępu do Aplikacji, a w przypadku, gdy Usługodawca udostępni Usługobiorcy Urządzenia do korzystania – również zasady korzystania z Urządzeń przez Usługobiorcę.
2. Postanowienia OWU stosuje się w zakresie nieuregulowanym Umową.
3. Usługodawca oświadcza, że posiada właściwą wiedzę z zakresu usług, o których mowa w ust. 1 powyżej.

§ 2. Definicje

1. Użyte w OWU wyrażenia oznaczają:

1) Abonament - opłata miesięczna z tytułu Usługi, której wysokość wynika z treści Umowy (Cennika), zależna od pakietów Usługi wybranych przez Usługobiorcę, a wynikających z Cennika (z zastrzeżeniem rzeczywistego wykorzystania Aplikacji);

2) Aplikacja - system do weryfikacji autentyczności leków, stanowiący aplikację przechowywaną i wykonywaną na serwerach Usługodawcy lub podmiotów, z których usług korzysta Usługodawca, którego Usługobiorca używa z wykorzystaniem sieci Internet, za pomocą Urządzeń (SaaS);

3) Awaria:

a) w odniesieniu do Aplikacji - oznacza przerwy lub inne błędy w działaniu Aplikacji, skutkujące niemożliwością lub utrudnieniem korzystania z Aplikacji;

b) w odniesieniu do Urządzeń - oznacza fizyczne uszkodzenie Urządzenia lub modyfikacje w oprogramowaniu Urządzenia, a w tym usunięcie lub uszkodzenie oprogramowania Urządzenia lub jego fragmentu, jak również sytuację, gdy Aplikacja na tych Urządzeniach przestanie funkcjonować właściwie;

4) Cennik – załącznik do Umowy, z którego wynika wysokość Abonamentu, ceny nabycia Urządzeń (jeżeli dotyczy) oraz ewentualnych opłat dodatkowych;

5) Prawo autorskie - ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. Nr 24, poz. 83 ze zm.);

6) Strony – Usługodawca oraz Usługobiorca;

7) Umowa – dokument umowy o świadczenie usług w zakresie dostarczania oprogramowania do weryfikacji autentyczności leków pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą; integralną część Umowy stanowią niniejsze OWU;

8) Urządzenia - terminale mobilne ze skanerem, umożliwiające korzystanie z Aplikacji, które:

a) są nabyte przez Usługobiorcę od Usługodawcy zgodnie z postanowieniami § 6 OWU lub

b) są własnością Usługobiorcy i zostały nabyte od osoby trzeciej lub z których Usługobiorca korzysta na podstawie innego tytułu prawnego (w szczególności najmu, leasingu lub innego podobnego),

9) Usługa – umożliwienie Usługobiorcy dostępu do Aplikacji i korzystania z jej funkcjonalności, z zastrzeżeniem, że funkcjonalność Usługi może się różnić w zależności od pakietów wybranych lub faktycznie wykorzystywanych przez Usługobiorcę, a wynikających z Cennika;

10) Usługobiorca - osoba prawna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub jednostka, o której mowa w art. 331 Kodeksu cywilnego – będące stroną Umowy z Usługodawcą;

11) Usługodawca – oferujący oprogramowanie.

2. Jeżeli w Umowie poszczególne wyrażenia Strony definiują inaczej, aniżeli w ust. 1 powyżej lub w innych postanowieniach OWU, wówczas użyte w OWU wyrażenia należy rozumieć tak, jak w Umowie.

§ 3. Obowiązki Stron

1. Usługodawca zapewni funkcjonalność Aplikacji polegającą na weryfikacji autentyczności produktów leczniczych, poprzez skanowanie kodów umieszczonych w tym celu na ich opakowaniach (przy pomocy Urządzeń), z zastrzeżeniem, że funkcjonalność Usługi może się różnić w zależności od pakietów wybranych lub faktycznie wykorzystywanych przez Usługobiorcę, a wynikających z Cennika.

2. W toku realizacji Umowy Usługodawca zobowiązuje się utrzymywać Parametry usługi (SLA) zgodnie z treścią Umowy.

3. Jeżeli czynności organizacyjno-techniczne dokonywane w toku realizacji Umowy będą wymagały dodatkowych uzgodnień Stron lub doprecyzowania ich zakresu, zostaną przez Strony dookreślone bez konieczności zmiany jej postanowień lub załączników, z uwzględnieniem danych wskazanych w treści Umowy.

4. Usługi realizowane będą w imieniu Usługodawcy przez pracowników Usługodawcy lub osoby działające na jego rzecz na podstawie umów cywilnoprawnych (także osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą), jak również podwykonawców Usługodawcy.

5. Usługobiorca zobowiązany jest współdziałać z Usługodawcą w okresie obowiązywania Umowy, w szczególności umożliwiać osobom działającym w imieniu Usługodawcy zdalny dostęp do Urządzeń, jak również dostęp do budynków i pomieszczeń, w których Usługobiorca prowadzi działalność, a w tym dopuszczać osoby działające w imieniu Usługodawcy do:

1) stanowisk komputerowych lub innych urządzeń wskazanych przez te osoby,

2) dokumentacji Usługobiorcy, z którą osoby te powinny lub muszą się zapoznać celem prawidłowej realizacji Usług

- jeżeli jest to niezbędne celem właściwego korzystania z Aplikacji.

6. Usługodawca zobowiązuje się w trakcie realizacji czynności, o których mowa w ust. 5 powyżej, nie zakłócać działalności Usługobiorcy i uzgadniać terminy przeprowadzania tych czynności.

7. Usługobiorca zobowiązuje się ponadto niezwłocznie raportować Usługodawcy o wszelkich dostrzeżonych błędach oraz przerwach w poprawnym działaniu Aplikacji.

8. W celu zapoznania pracowników Usługobiorcy z właściwościami oraz możliwościami wykorzystania Aplikacji, Usługodawca przeprowadza jednorazowe, zdalne przeszkolenie dla pracowników Usługobiorcy, w formie udostępnienia filmiku instruktażowego Usługobiorcy.

9. Usługobiorca wyraża zgodę na wzięcie udziału w konsultacjach w ramach rozwoju idei cyfrowego szpitala.

10. W razie pojawienia się w toku wykonywania Umowy dalszych pytań lub wątpliwości po Stronie Usługobiorcy, dotyczących wykorzystania Aplikacji i/lub wymogów nałożonych przez prawo, Usługodawca zobowiązuje się do udzielenia niezbędnych informacji.

§ 4. Prawa autorskie i licencja

1. Usługodawca oświadcza, że przysługują mu prawa autorskie majątkowe do Aplikacji, która stanowi utwór w rozumieniu art. 1 ust. 1 Prawa autorskiego.

2. Usługodawca udziela Usługobiorcy niewyłącznej i ograniczonej licencji na korzystanie z Aplikacji (w rozumieniu art. 41 ust. 2 Prawa autorskiego), bez prawa do jej przenoszenia oraz udzielania sublicencji, na uruchamianie i korzystanie z Aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem, wyłącznie na potrzeby wewnętrzne Usługobiorcy i wyłącznie za pomocą Urządzeń, pod nadzorem osoby upoważnionej przez Usługodawcę, tj. pracownika lub współpracownika Usługodawcy, lub działu technicznego Usługodawcy.

3. Licencja, o której mowa w ust. 2 powyżej, zostaje udzielona na czas oznaczony obowiązywania Umowy.

4. Wynagrodzenie za udzielenie licencji, o której mowa w ust. 2, zawiera się w Abonamencie, o wysokości wskazanej w Umowie (Cenniku).

§ 5. Opłaty i inne należności

1. Wysokość opłat wskazuje Umowa (Cennik), z zastrzeżeniem ust. 8-10 poniżej oraz § 6 ust. 7.

2. Zobowiązanie do uiszczania Abonamentu na rzecz Usługodawcy:

1) w przypadku, o którym mowa w § 6 - powstaje w dniu wydania Urządzeń zgodnie z § 6 ust. 3 i ustaje w momencie wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy;

2) w przypadku, o którym mowa w § 7 - powstaje w dniu zawarcia Umowy (z zastrzeżeniem § 7 ust. 5 zd. 2) i ustaje w momencie wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.

3. Usługobiorca nie jest zobowiązany do uiszczenia Abonamentu za okres, w którym nie mógł korzystać z Aplikacji, jeżeli było to spowodowane udokumentowaną Awarią wynikłą wskutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Usługodawca (pod warunkiem zgłoszenia reklamacji lub błędu zgodnie z § 9), jeśli niedostępność Usługi będzie trwała dłużej niż 1 dzień. Ustęp niniejszy nie dotyczy niedostępności Aplikacji w szczególności z powodu:

1) okoliczności, które leżą po stronie Usługobiorcy;

2) siły wyższej w rozumieniu § 8 ust. 5 zd. 2;

3) braku dostępu do Internetu;

4) braku dostępu do krajowego rejestru, prowadzonego przez organy właściwe do nadzoru nad systemem weryfikacji autentyczności leków, niezbędnej do prawidłowego funkcjonowania Aplikacji.

4. Za każdy miesiąc kalendarzowy, nie wcześniej niż po jego zakończeniu (z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej), Usługodawca wystawi Usługobiorcy fakturę VAT.

5. Usługobiorca upoważnia Usługodawcę do wystawiania faktury VAT za Usługi w formie elektronicznej, bez swojego podpisu, i doręczanie ich na adres e-mail wskazany w Umowie.

6. Faktury VAT będą płatne na rachunek bankowy Usługodawcy wskazany na fakturze, w terminie 14 dni od ich przedstawienia Usługobiorcy lub w innym terminie wskazanym w Umowie.

7. W przypadku niepełnego okresu obowiązywania Umowy w danym miesiącu kalendarzowym (zawarcie/wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy), a także w przypadkach, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, Usługobiorca zobowiązany jest do uiszczenia Abonamentu w wysokości proporcjonalnej. W przypadku niepełnego okresu obowiązywania Umowy w danym miesiącu kalendarzowym Usługodawca uprawniony jest do wystawienia faktury VAT przed zakończeniem miesiąca kalendarzowego.

8. Usługodawca może naliczać opłaty dodatkowe w wysokości wynikającej z Umowy (Cennika) oraz OWU. Opłaty dodatkowe są niezależne od wysokości Abonamentu i pakietów Usługi wybranych przez Usługobiorcę.

9. Usługodawca może obciążyć Usługobiorcę kosztami przewyższającymi opłaty wskazane w Umowie (w szczególności kosztami zakwaterowania lub transportu), jeżeli koszty te zostaną uprzednio zaakceptowane przez Usługobiorcę w formie pisemnej lub dokumentowej (w szczególności w formie wiadomości e-mail wysłanej z adresu wskazanego w Umowie).

10. Obciążenie opłatami i kosztami, o których mowa w ust. 8 i 9 powyżej, § 6 ust. 7 oraz innych postanowieniach OWU następuje w formie ich doliczenia do faktury VAT obejmującej miesiąc, w którym koszty te powstały, lub w formie odrębnych faktur VAT.

11. Usługobiorca może zadeklarować wysokość Abonamentu, jednakże w przypadku przekroczenia kryteriów wysokości Abonamentu (wynikających z Cennika) za dany miesiąc kalendarzowy ponosi Abonament w zależności od rzeczywistego wykorzystania Aplikacji (wyższy pakiet).

12. Usługodawca ma uprawnienie do jednostronnej zmiany Cennika w okresie obowiązywania Umowy, gdy Strony nie dojdą do porozumienia w przedmiocie jego zmiany w drodze aneksu. W takiej sytuacji Usługobiorcy przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, które może zrealizować w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania oświadczenia Usługodawcy o zmianie Cennika. Do momentu rozwiązania Umowy wskutek wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Usługobiorcę obowiązuje dotychczasowa wersja Cennika.

§ 6. Nabycie własności Urządzeń

1. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się wyłącznie w przypadku, gdy mocą Umowy Usługobiorca nabywa od Usługodawcy własność urządzeń. Postanowień niniejszego paragrafu nie stosuje się w przypadku, gdy mocą Umowy Usługobiorca korzysta z Aplikacji na Urządzeniach, które są własnością Usługobiorcy lub z których Usługobiorca korzysta na podstawie innego stosunku prawnego z osobą trzecią (w szczególności najmu, leasingu lub innego podobnego).

2. Cena nabycia Urządzeń oraz sposób jej uiszczenia wynika z Umowy (a w tym z Cennika). W przypadku płatności jednorazowej, Usługodawca wystawi Usługobiorcy odrębną fakturę VAT lub doliczy cenę do pierwszej faktury VAT wystawionej zgodnie z § 5 ust. 4. W przypadku płatności w ratach, raty ceny nabycia dolicza się do faktur VAT wystawianych zgodnie z § 5 ust. 4. W obu przypadkach § 5 ust. 5 i 6 stosuje się.

3. Urządzenia zostaną Usługobiorcy wydane w terminie uzgodnionym przez Strony, co zostanie stwierdzone pisemnym protokołem odbioru, podpisanym przez przedstawicieli Stron. Podpisanie protokołu przez Usługobiorcę bez zastrzeżeń oznacza niewniesienie uwag odnośnie stanu technicznego Urządzeń i potwierdzenie ich pełnej zdolności do użytku. Usługobiorca, podpisując protokół odbioru, stwierdza, że wszelkie, ewentualne wady istniejące w Urządzeniach w momencie ich wydania są mu znane. Z momentem podpisania protokołu przez Usługobiorcę przechodzi na niego prawo własności Urządzeń, a tym samym ryzyko utraty lub uszkodzenia Urządzeń, jak też inne ryzyka związane z korzystaniem z Urządzeń oraz ich posiadaniem.

4. Urządzenia mogą być serwisowane przez Usługodawcę, producenta Urządzeń lub osobę trzecią wskazaną przez Usługodawcę, z zastrzeżeniem, że za czynności serwisowe (własne, producenta Urządzeń lub osób trzecich) Usługodawca może pobierać opłaty wynikające z Umowy (Cennika) oraz naliczać inne koszty wynikające z Umowy lub OWU.

5. W przypadku konieczności przeprowadzenia na Urządzeniu czynności serwisowych, w szczególności wskutek Awarii, Usługobiorca może skorzystać z pomocy Usługodawcy lub osoby trzeciej wskazanej przez Usługodawcę, zgodnie z ust. 4 powyżej. W takim przypadku Usługobiorca:

1) niezwłocznie powiadomi o Awarii Usługodawcę zgodnie z § 9 oraz

2) zgodnie z dyspozycją Usługodawcy: dostarczy Urządzenie do siedziby Usługodawcy, na inny adres wskazany przez Usługodawcę lub do osoby trzeciej wskazanej mu przez Usługodawcę – jeżeli jest to wymagane charakterem Awarii oraz Awarii nie można usunąć zdalnie i w celu usunięcia Awarii nie jest konieczne osobiste stawiennictwo przedstawiciela Usługodawcy, bez względu na przyczynę Awarii lub inną przyczynę serwisowania.

6. Usługodawca może obciążyć Usługobiorcę opłatami dodatkowymi z tytułu obsługi serwisowej, wynikającymi z Umowy (Cennika), chyba że Urządzenie doznało Awarii wskutek okoliczności zawinionych przez Usługodawcę.

7. W przypadku, gdy celem usunięcia Awarii Urządzenie zostanie oddane osobie trzeciej, w szczególności przedstawicielowi producenta Urządzenia, oprócz opłat dodatkowych z tytułu obsługi serwisowej, wynikających z Umowy (Cennika), Usługodawca może obciążyć Usługobiorcę kosztami tej naprawy, którymi obciążyła go ta osoba trzecia, w szczególności z tytułu wynagrodzenia pracowników/stawki godzinowej obsługi naliczonej przez tę osobę trzecią oraz ceny zakupu części koniecznych celem usunięcia Awarii - chyba że urządzenie doznało Awarii wskutek okoliczności zawinionych przez Usługodawcę.

8. Usługodawca, na czas serwisowania, przejmuje od Usługobiorcy ryzyko utraty lub uszkodzenia Urządzenia. Czas serwisowania to okres od momentu dostarczenia Urządzenia Usługodawcy lub osobie trzeciej (zgodnie z ust. 5 pkt. 2 powyżej) do momentu dostarczenia go zwrótnie do Usługobiorcy, a w przypadku osobistego stawiennictwa celem usunięcia Awarii - okres dzierżenia Urządzenia przez przedstawiciela Usługodawcy. W miarę możliwości, Usługodawca, na czas serwisowania, może

udostępnić Usługobiorcy do korzystania Urządzenie zastępcze, które wydane zostanie Usługodawcy zgodnie z ust. 3 powyżej. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za Urządzenie zastępcze do momentu jego zwrotu Usługodawcy.

9. Usługodawca odpowiada za Urządzenia w granicach działań i zaniechań swoich pracowników, z zastrzeżeniem § 8.

10. W przypadku, gdy Usługobiorca:

1) zgodnie z Umową jest zobowiązany do uiszczenia ceny nabycia Urządzeń w ratach oraz
2) dokona wypowiedzenia Umowy w okresie, gdy jest ona Umową zawartą na czas oznaczony (zgodnie z § 11 ust. 5) zobowiązany jest do spłaty wszystkich zaległych rat ceny nabycia Urządzeń, w terminie 5 dni od dnia złożenia Usługodawcy oświadczenia o wypowiedzeniu. Powyższe nie narusza uprawnień Usługodawcy do kary umownej, o której mowa w § 11 ust. 5 zd. 1, której Usługodawca może żądać niezależnie od należności z tytułu ceny nabycia, jak też innych uprawnień Usługodawcy zastrzeżonych na taką okoliczność.

11. Usługodawca nie zapewnia Urządzeniom sprzedanym Usługobiorcy dostępu do sieci Internet. Usługobiorca zobowiązany jest do zapewnienia Urządzeniom dostępu do sieci Internet we własnym zakresie, poprzez karty GSM wybranego operatora (w ilości odpowiadającej Urządzeniom). W konsekwencji, Usługodawca nie odpowiada za przerwy w dostępie Usługobiorcy do sieci Internet.

12. Wypowiedzenie Umowy, jej wygaśnięcie lub jej rozwiązanie po przejściu prawa własności Urządzeń na Usługobiorcę nie wpływa na skuteczność przeniesienia tego prawa, a w tym na istniejące zobowiązania do zapłaty jej ceny (w wysokości i w formie wynikającej z Umowy oraz OWU).

§ 7. Własne Urządzenia Usługobiorcy

1. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się wyłącznie w przypadku, gdy mocą Umowy Usługobiorca korzysta z Aplikacji na Urządzeniach, które są własnością Usługobiorcy i nie zostały nabyte od Usługodawcy lub z których Usługobiorca korzysta na podstawie innego stosunku prawnego z osobą trzecią (w szczególności najmu, leasingu lub innego podobnego). Postanowień niniejszego paragrafu nie stosuje się w przypadku, gdy mocą Umowy Usługobiorca nabywa własność Urządzeń od Usługodawcy.

2. Usługodawca informuje Usługobiorcę o wymaganiach sprzętowych Aplikacji na wniosek Usługobiorcy.

3. Usługodawca może dokonać konfiguracji Urządzenia do pracy z Aplikacją na wniosek Usługobiorcy, z zastrzeżeniem, że z tytułu konfiguracji Urządzenia Usługodawca może naliczyć opłatę dodatkową wynikającą z Umowy (Cennika).

4. Usługodawca nie odpowiada za brak kompatybilności Aplikacji z Urządzeniami Usługobiorcy, jeżeli Urządzenie nie spełnia wymagań sprzętowych, o których mowa w ust. 2 powyżej, lub jeżeli dokonał konfiguracji Urządzenia do pracy z Aplikacją we własnym zakresie lub przy pomocy osoby trzeciej.

5. Jeżeli w momencie zawarcia Umowy Usługobiorca nie dysponuje jeszcze Urządzeniami, lecz zamierza je nabyć lub uzyskać do nich inny tytuł prawny na mocy stosunku prawnego z osobą trzecią, Strony ustalają ostateczny termin na dokonanie nabycia/uzyskania innego tytułu prawnego. W takiej sytuacji zobowiązanie do uiszczenia wynagrodzenia na rzecz Usługodawcy powstaje w momencie nadejścia terminu ustalonego przez Strony lub dokonania zakupu Urządzenia/uzyskania innego tytułu prawnego do Urządzenia i rozpoczęcia korzystania z Aplikacji przez Usługobiorcę – w zależności, który z terminów jest wcześniejszy.

6. W razie problemów z zalogowaniem się do Aplikacji Usługobiorca ma obowiązek zgłosić tę okoliczność zgodnie z § 9.

7. Usługobiorca zobowiązany jest we własnym zakresie zapewnić Urządzeniom dostęp do Internetu. § 6 ust. 11 stosuje się.

§ 8. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone wskutek niewłaściwego funkcjonowania Aplikacji, spowodowanego okolicznościami zawinionymi przez Usługodawcę - z zastrzeżeniem innych postanowień OWU, a w szczególności niniejszego paragrafu.

2. Odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona jest do szkody rzeczywistej Usługobiorcy, nie więcej jednak niż do 3-krotności uiszczanego przez Usługobiorcę Abonamentu.

3. Usługodawca nie odpowiada w szczególności za przerwy w dostępie Usługobiorcy do sieci Internet, a tym samym za przerwy lub błędy w działaniu Aplikacji powstałe wskutek przerwy w dostępie do sieci Internet oraz szkody wyrządzone z tych przyczyn.

4. Usługodawca nie odpowiada za przerwy lub inne błędy w działaniu Aplikacji spowodowane niepoprawną pracą Urządzenia lub Awarią Urządzenia (a w tym szkody wyrządzone w ich skutek) - chyba że niepoprawna praca/Awaria Urządzenia wynikała z okoliczności zawinionych przez Usługodawcę.

5. Usługodawca nie odpowiada za Awarie oraz ich skutki (w szczególności szkody), jeżeli nie są spowodowane okolicznościami zawinionymi przez Usługodawcę, w szczególności jeżeli są one spowodowane siłą wyższą. Na potrzeby OWU siła wyższa oznacza będące poza kontrolą Stron zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne, które całkowicie lub częściowo uniemożliwiają im wywiązanie się ze swych zobowiązań, takie jak np.: klęski naturalne, pożary, powodzie, wojny i strajki oraz ataki o charakterze hakerskim.

6. Usługodawca nie odpowiada za szkody wyrządzone wskutek błędnej konfiguracji Urządzenia do pracy z Aplikacją, jeżeli Usługobiorca dokonał ich we własnym zakresie lub przy pomocy osoby trzeciej.

7. Usługodawca nie odpowiada na szkody wyrządzone Usługobiorcy wskutek braku współdziałania ze strony Usługobiorcy w ramach wykonywania Umowy, w tym w szczególności wskutek utrudnienia prawa kontroli i dostępu do siedziby i infrastruktury Usługobiorcy, o którym mowa w § 3 ust. 5.

§ 9. Reklamacje i raportowanie błędów

1. Usługobiorca, w okresie obowiązywania Umowy, zobowiązuje się do natychmiastowego poinformowania Usługodawcy o każdej Awarii oraz błędzie w Aplikacji drogą elektroniczną na adres: helpdesk@urtica.pl lub telefonicznie, pod numerem 71 732 84 84. Dane, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, mogą zostać zmienione przez Usługodawcę w sposób przewidziany postanowieniami Umowy dla zmiany danych kontaktowych.

2. W przypadku Awarii Aplikacji, Usługodawca dołoży starań, aby usunąć ją niezwłocznie, z zastrzeżeniem ust. 5 oraz zd. 2. Usługodawca nie gwarantuje, że każdą Awarię będzie w stanie usunąć niezwłocznie, w szczególności jeżeli jest spowodowana Awarią Urządzenia, nie jest możliwe zdalne usunięcie Awarii lub zaistniała konieczność modyfikacji kodu źródłowego Aplikacji – w takim przypadku ustali z Usługobiorcą datę podjęcia czynności serwisowych lub dalszy sposób postępowania, konieczny celem usunięcia Awarii. Czas realizacji naprawy może zostać wydłużony także, gdy naprawa Awarii będzie szczególnie złożona, a sama Awaria będzie dotyczyć wszystkich usługobiorców - o czym Usługodawca poinformuje Usługobiorcę niezwłocznie po uzyskaniu takiej informacji.

3. W przypadku wystąpienia Awarii w Urządzeniu nabytym przez Usługobiorcę od Usługodawcy zgodnie z § 6, stosuje się § 6 ust. 4-9.

4. Usługodawca nie usuwa Awarii w Urządzeniach będących własnością Usługobiorcy (chyba że zostały nabyte od Usługodawcy) lub z których Usługobiorca korzysta na podstawie innego stosunku prawnego z osobą trzecią (§ 7) - chyba że przyjął na siebie odpowiedzialność za te Urządzenia (lub ich serwisowanie) mocą odrębnej umowy lub Awaria spowodowana jest okolicznościami zawinionymi przez Usługodawcę (w takim przypadku § 6 ust. 5-9 stosuje się).

5. Usługodawca zastrzega, że jego Help Desk telefoniczny dostępny jest w dni robocze w godzinach 8-16, natomiast w formie poczty elektronicznej e-mail całodobowo (z zastrzeżeniem, że Usługodawca może mieć dostęp do poczty elektronicznej e-mail tylko w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 8-16).

6. W przypadku zgłoszenia Awarii Aplikacji, Usługodawca może obciążyć Usługobiorcę kosztami obsługi serwisowej (zdalnej lub w siedzibie Usługobiorcy) w wysokości wynikającej z Umowy (Cennika), chyba że Aplikacja przestanie funkcjonować właściwie z powodu okoliczności zawinionych przez Usługodawcę.

§ 10. Poufność

1. Wszystkie informacje dotyczące bezpośrednio lub pośrednio Stron lub podmiotów z nimi powiązanych kapitałowo, a także wszystkie materiały, dane, analizy, które zostały uzyskane w związku z wykonywaniem Umowy (zwane dalej jako „**Informacje Poufne**”), będą traktowane jako w pełni poufne i stanowiące tajemnicę Strony, której dotyczą. Strony zobowiązują się zatrzymać wszystkie Informacje Poufne dotyczące drugiej Strony w tajemnicy. Obowiązek ten trwa również po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.

2. Za Informacje Poufne Strony uważają w szczególności wszelkie informacje techniczne (a w tym informacje dotyczące funkcjonowania Aplikacji), finansowe, sprzedażowe (a w tym cen usług) oraz marketingowe dotyczące Strony, a zwłaszcza jej produktów i usług.

3. Obowiązek zachowania tajemnicy nie ma zastosowania wyłącznie w sytuacji, gdy konieczność ujawnienia informacji będzie wynikała z przepisów prawa, orzeczenia sądu lub organu administracyjnego, lub gdy informacje są powszechnie znane na skutek podania ich oficjalnie do publicznej wiadomości przez Stronę, której informacje dotyczą.

4. W razie naruszenia przez którąkolwiek ze Stron postanowień niniejszego paragrafu, Strona jest uprawniona do dochodzenia odszkodowania za poniesioną szkodę.

§ 11. Okres obowiązywania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony wskazany w Umowie

2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

3. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę w okresie, gdy jest ona Umową zawartą na czas oznaczony, jak też po przekształceniu Umowy w zawartą na czas nieokreślony, z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, jeżeli z przyczyn technicznych (a w tym kadrowych) nie może kontynuować realizacji Usługi, z zastrzeżeniem zd. 2. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia - w okresie, gdy jest ona Umową zawartą na czas oznaczony, jak też po przekształceniu Umowy w zawartą na czas nieokreślony - jeżeli nie może należyście świadczyć Usługi z powodu okoliczności leżących po stronie Usługobiorcy, w szczególności braku dostępu do sieci GSM w miejscu korzystania z Aplikacji.

4. Niezależnie od innych uprawnień przewidzianych w OWU, Usługodawca może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym (zarówno w okresie, gdy jest ona Umową zawartą na czas oznaczony, jak i nieoznaczony) w przypadku nieprzestrzegania postanowień Umowy lub OWU przez Usługobiorcę, w szczególności:

- 1) opóźnienia Usługobiorcy w uiszczeniu zaległych należności lub ich części, przekraczającego 14 dni;
- 2) przekroczenia przez Usługobiorcę uprawnień wynikających z licencji, o której mowa w § 4 ust. 2.

§ 12. Postanowienia Końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie znajdują właściwe postanowienia Umowy (z zastrzeżeniem pierwszeństwa ich stosowania przed postanowieniami OWU) oraz przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

2. Wszelkie spory wynikające lub związane z wykonaniem niniejszej Umowy Strony będą rozstrzygać w drodze negocjacji, a w razie braku osiągnięcia porozumienia w terminie 21 dni poddadzą pod rozstrzygnięcie sądowni powszechnemu właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę Usługodawcy.

3. Usługodawcy przysługuje prawo przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną spółkę należącą do tej samej grupy kapitałowej (tj. grupy kapitałowej Pelion S.A.), na co Usługobiorca wyraża zgodę.