

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG I SPRZEDAŻY B2B
ORAZ POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH
z dnia 02.01.2026 r.**

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług wsparcia administracyjno-organizacyjnego, dokumentacyjnego, audytowego, szkoleniowego, doradczego oraz sprzedaży produktów fizycznych i cyfrowych przez Usługodawcę.
2. Usługodawca/Sprzedawca: Aleksandra Sadoń, prowadząca działalność pod nazwą „Dokumenty dla Gabinetu”, adres siedziby: Kraków, Polska, NIP: 6793351788, telefon: +48 519 596 318, e-mail: kontakt@dokumentydlagabinetu.pl.
3. Klient: przedsiębiorca, osoba wykonująca działalność gospodarczą, spółka, podmiot wykonujący działalność leczniczą albo inny podmiot profesjonalny, który korzysta z usług lub dokonuje zakupu u Usługodawcy.
4. Regulamin jest skierowany wyłącznie do Klientów zawierających umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, zawodową lub leczniczą. Klient oświadcza, że zawierana umowa ma dla niego charakter zawodowy i pozostaje bezpośrednio związana z profilem prowadzonej działalności.
5. Strona internetowa: serwis internetowy Usługodawcy działający pod adresem www.dokumentydlagabinetu.pl.
6. Panel: narzędzie, formularz, przestrzeń elektroniczna, ankieta, dysk, system lub inny kanał udostępniony Klientowi przez Usługodawcę w celu realizacji usługi.
7. Dokumentacja: wszelkie dokumenty, procedury, regulaminy, wzory, instrukcje, ankiety, rejestry, książki, standardy, oznaczenia, materiały szkoleniowe, rekomendacje i inne opracowania przygotowane lub przekazane Klientowi przez Usługodawcę.
8. Zamówienie: zamówienie złożone przez Klienta przez Stronę internetową, e-mail, formularz, Panel, wiadomość elektroniczną lub podpisaną umowę indywidualną.
9. Akceptacja Regulaminu, złożenie Zamówienia, opłacenie faktury, rozpoczęcie korzystania z Panelu albo rozpoczęcie korzystania z Dokumentacji oznacza zawarcie umowy na zasadach określonych w Regulaminie, chyba że Strony zawarły odrębną umowę pisemną lub dokumentową.
10. W razie sprzeczności pomiędzy indywidualną umową lub ofertą a Regulaminem pierwszeństwo mają postanowienia indywidualnej umowy lub oferty.

§ 2. Zakres usług i produktów

1. Usługodawca świadczy usługi oraz sprzedaje produkty skierowane do podmiotów leczniczych, gabinetów medycznych, placówek medycznych, właścicieli, managerów, osób zarządzających, personelu administracyjnego oraz innych podmiotów działających w obszarze ochrony zdrowia.
2. Usługodawca oferuje w szczególności:
 - a) audyty dokumentacji podmiotu medycznego: obejmujące ocenę kompletności, aktualności i spójności dokumentacji administracyjnej, organizacyjnej, RODO, sanitarnej, kadrowej, rejestrowej, dotyczącej ochrony małoletnich oraz innych obszarów wskazanych w ofercie;
 - b) mini audyty online: obejmujące krótką analizę wybranego obszaru, w szczególności RODO, Inspekcji Sanitarnej, dokumentacji organizacyjnej, Standardów Ochrony Małoletnich, RPWDL lub innego uzgodnionego zakresu;
 - c) gotowe pakiety tematyczne dokumentacji: obejmujące sprzedaż gotowych lub częściowo edytowalnych wzorów, procedur, instrukcji, regulaminów, rejestrów, książek, checklist i innych materiałów przeznaczonych do samodzielnego wdrożenia lub dostosowania przez Klienta;
 - d) pakiet „segregator kontrolny” obejmujący przygotowanie, uporządkowanie lub sprzedaż zestawu dokumentów, rejestrów, książek, instrukcji, oznakowań lub materiałów pomocniczych wspierających gotowość kontrolną placówki;

- e) dokumentację dedykowaną, szytą na miarę: obejmującą opracowanie dokumentów dostosowanych do informacji przekazanych przez Klienta, w szczególności procedur higienicznych, dokumentacji RODO, Standardów Ochrony Małoletnich, regulaminów organizacyjnych, dokumentacji rejestrowej, dokumentacji kadrowo-organizacyjnej, instrukcji, rejestrów, checklist, formularzy i oznaczeń;
 - f) przygotowanie do kontroli: obejmujące analizę, uporządkowanie lub uzupełnienie dokumentacji przed kontrolą, w szczególności Inspekcji Sanitarnej, NFZ, Urzędu Wojewódzkiego, UODO lub innych instytucji, zgodnie z zakresem określonym w ofercie;
 - g) wsparcie w trakcie kontroli: obejmujące wsparcie organizacyjne, konsultacyjne lub dokumentacyjne w związku z kontrolą, jeżeli zostało wyraźnie zamówione przez Klienta;
 - h) wsparcie interim manager / wsparcie zarządcze i organizacyjne: obejmujące analizę struktury organizacyjnej, podziału odpowiedzialności, przepływu informacji, standardów obsługi, procesów administracyjnych, pracy recepcji, zarządzania zespołem oraz rekomendacje usprawniające działanie placówki;
 - i) wsparcie w zakładaniu podmiotów leczniczych: obejmujące pomoc organizacyjną, dokumentacyjną i informacyjną przy przygotowaniu podmiotu leczniczego do rozpoczęcia działalności, w tym w zakresie RPWDL, regulaminu organizacyjnego, dokumentacji sanitarnej, RODO, ochrony małoletnich, organizacji pracy oraz innych elementów wskazanych w ofercie;
 - j) stałe wsparcie dokumentacyjne w modelu abonamentowym: obejmujące bieżące konsultacje, aktualizacje, rekomendacje lub opracowania w zakresie określonym w wybranym pakiecie abonamentowym;
 - k) szkolenia, warsztaty i konsultacje: w szczególności dla właścicieli, managerów, recepcji, personelu administracyjnego i osób odpowiedzialnych za organizację pracy, dokumentację, obsługę pacjenta, standardy obsługi, RODO, ochronę małoletnich, procedury sanitarne lub przygotowanie do kontroli;
 - l) Rejestratorka 360°, standardy obsługi i optymalizacja procesów: obejmujące szkolenia, konsultacje, instrukcje, standardy, procedury, checklisty i rekomendacje dotyczące pracy recepcji, komunikacji z pacjentem, organizacji zadań, przepływu informacji i ograniczania błędów organizacyjnych;
 - m) produkty fizyczne: w szczególności księgi, rejestry, oznakowania gabinetu, tabliczki, instrukcje, materiały drukowane i inne produkty wspierające dokumentowanie oraz organizację pracy placówki;
 - n) produkty cyfrowe: w szczególności wzory dokumentów, pakiety dokumentacji, checklisty, instrukcje, nagrania, materiały szkoleniowe, pliki elektroniczne i inne materiały udostępniane drogą elektroniczną.
3. Szczegółowy zakres danej usługi lub produktu wynika każdorazowo z oferty, cennika, opisu produktu, zamówienia, wiadomości e-mail, faktury, umowy indywidualnej lub innych ustaleń Stron.
 4. Opisy usług znajdujące się na Stronie internetowej mają charakter informacyjny i marketingowy. Nie stanowią gwarancji osiągnięcia określonego rezultatu, decyzji organu, wyniku kontroli, poziomu sprzedaży, poprawy organizacji, braku nieprawidłowości lub pełnej zgodności działalności Klienta z przepisami prawa.
 5. Usługodawca nie gwarantuje uzyskania wpisów, decyzji, zgód, pozwoleń, akceptacji, certyfikatów, pozytywnych wyników kontroli ani określonego stanowiska organów administracji publicznej, w szczególności Inspekcji Sanitarnej, NFZ, Urzędu Wojewódzkiego, UODO lub innych instytucji.
 6. Usługodawca nie świadczy usług prawnych polegających na zastępstwie procesowym, reprezentacji przed sądami, organami administracji lub organami kontroli, chyba że Strony wyraźnie ustalą inaczej w odrębnej umowie z udziałem uprawnionego profesjonalisty.
 7. Usługi Usługodawcy mają charakter dokumentacyjny, organizacyjny, doradczy, szkoleniowy, audytowy, pomocniczy lub edukacyjny. Odpowiedzialność za faktyczne wdrożenie dokumentacji, stosowanie procedur, przeszkolenie personelu, nadzór nad personelem, stan lokalu, wyposażenie, organizację pracy oraz zgodność bieżącej działalności z przepisami prawa ponosi Klient.
 8. Jeżeli dany element nie został wyraźnie wskazany jako objęty zamówieniem, ofertą lub umową, uznaje się, że nie wchodzi w zakres usługi.

§ 2A. Charakter poszczególnych usług

1. Audyt polega na analizie dokumentacji, informacji lub procesów przedstawionych przez Klienta i kończy się przekazaniem wniosków, rekomendacji, listy braków, uwag lub raportu w zakresie ustalonym przez Strony. Audyt nie oznacza automatycznego opracowania brakującej dokumentacji, jej wdrożenia ani usunięcia wszystkich nieprawidłowości, chyba że Strony wyraźnie ustalą inaczej.
2. Mini audyt online ma charakter skróconej konsultacji lub analizy wybranego obszaru. Z uwagi na ograniczony zakres mini audytu, jego wynik nie stanowi pełnej oceny działalności Klienta ani kompletnego audytu placówki.
3. Gotowe pakiety dokumentacji i produkty cyfrowe mają charakter wzorcowy lub pomocniczy. Klient odpowiada za ich dostosowanie do własnej działalności, faktyczne wdrożenie, aktualizację oraz zgodność z realnym sposobem funkcjonowania placówki, chyba że wykupił usługę dostosowania dokumentacji przez Usługodawcę.
4. Dokumentacja dedykowana jest przygotowywana na podstawie danych, informacji, ankiet, dokumentów i oświadczeń przekazanych przez Klienta. Usługodawca nie odpowiada za niezgodność dokumentacji z rzeczywistością, jeżeli wynika ona z niepełnych, nieprawdziwych, nieaktualnych lub pominiętych informacji przekazanych przez Klienta.
5. Pakiet „segregator kontrolny” ma na celu uporządkowanie dokumentacji i materiałów pomocniczych wskazanych w ofercie. Nie stanowi gwarancji pozytywnego wyniku kontroli ani potwierdzenia pełnej zgodności działalności Klienta ze wszystkimi przepisami prawa.
6. Przygotowanie do kontroli obejmuje działania wskazane w ofercie lub zamówieniu, w szczególności analizę, uzupełnienie, uporządkowanie dokumentacji, przygotowanie rekomendacji lub konsultacje. Usługa nie obejmuje reprezentacji Klienta przed organem kontroli, składania wyjaśnień w imieniu Klienta ani odpowiedzialności za wynik kontroli, chyba że Strony wyraźnie ustalą inaczej.
7. Wsparcie w trakcie kontroli ma charakter konsultacyjny, organizacyjny lub dokumentacyjny. Usługodawca nie przejmuje odpowiedzialności za działania Klienta, personelu, stan placówki, treść protokołu, zalecenia pokontrolne, decyzje organu ani ewentualne sankcje.
8. Wsparcie w zakładaniu podmiotu leczniczego obejmuje pomoc organizacyjną i dokumentacyjną w zakresie ustalonym przez Strony. Usługodawca nie odpowiada za decyzje organów, czas działania organów, kompletność danych po stronie Klienta, stan lokalu, zgodność lokalu z wymaganiami, opłaty urzędowe, podpisy elektroniczne, czynności leżące po stronie Klienta ani formalności niewskazane w ofercie.
9. Wsparcie interim manager, optymalizacja procesów, zarządzanie zespołem, standardy obsługi i Rejestratorka 360° mają charakter doradczo-organizacyjny. Usługodawca przedstawia rekomendacje, procedury, standardy lub propozycje usprawnień, jednak decyzje zarządcze, kadrowe, finansowe i organizacyjne podejmuje Klient na własną odpowiedzialność.
10. Szkolenia i warsztaty mają charakter edukacyjny i instruktażowy. Usługodawca nie odpowiada za brak zastosowania wiedzy przez uczestników, brak wdrożenia rekomendacji, rotację personelu ani działania lub zaniechania uczestników po zakończeniu szkolenia.
11. Abonament obejmuje wyłącznie zakres wskazany w wybranym pakiecie, ofercie lub umowie. Jeżeli oferta nie stanowi inaczej, abonament nie obejmuje reprezentacji przed organami, udziału w kontrolach, tworzenia kompletnych nowych pakietów dokumentacji, opracowania zaległości sprzed rozpoczęcia abonamentu, audytów specjalnych, szkoleń, pilnych zleceń ani prac wymagających odrębnej wyceny.
12. Produkty fizyczne, w tym księgi, rejestry, instrukcje i oznakowania, mają charakter pomocniczy i organizacyjny. Klient odpowiada za ich prawidłowe stosowanie, aktualizację, rozmieszczenie w placówce i zgodność z faktycznym sposobem działania placówki.

§ 3. Zawarcie umowy i realizacja usług

1. Do zawarcia umowy dochodzi w chwili przyjęcia Zamówienia przez Usługodawcę, potwierdzenia oferty, opłacenia Zamówienia, podpisania umowy, zaakceptowania Regulaminu albo rozpoczęcia realizacji usługi w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

2. Klient zobowiązuje się przed zawarciem umowy zapoznać z Regulaminem. Regulamin jest udostępniany w sposób umożliwiający jego zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie.
3. Terminy realizacji wskazane przez Usługodawcę są terminami szacunkowymi, chyba że Strony wyraźnie uzgodniły termin jako wiążący.
4. Czas realizacji usług dokumentacyjnych wynosi standardowo od 7 do 21 dni roboczych, chyba że oferta lub umowa stanowi inaczej. Termin liczony jest od dnia łącznego spełnienia następujących warunków:

- a) zaksięgowania wymaganej płatności,
- b) przekazania przez Klienta kompletu danych,
- c) uzupełnienia wymaganych ankiet, formularzy lub informacji,
- d) uzgodnienia zakresu usługi.

5. Brak danych, niepełne dane, niejasne odpowiedzi, zmiana koncepcji przez Klienta, brak akceptacji, brak kontaktu lub opóźnienie w płatności automatycznie wstrzymują bieg terminów realizacji i nie stanowią opóźnienia Usługodawcy.
6. Klient odpowiada za kompletność, prawdziwość, aktualność i zgodność ze stanem faktycznym wszystkich danych, informacji, dokumentów i oświadczeń przekazanych Usługodawcy.
7. Usługodawca nie ma obowiązku weryfikowania prawdziwości danych przekazanych przez Klienta, chyba że Strony wyraźnie zamówiły odpłatny audyt w tym zakresie.
8. Jeżeli Klient zmieni dane, zakres działalności, lokal, personel, procesy, strukturę organizacyjną, rodzaj usług medycznych lub model działalności po rozpoczęciu realizacji, Usługodawca ma prawo potraktować konieczne zmiany jako prace dodatkowe.
9. Prace dodatkowe, zmiany zakresu, kolejne warianty dokumentacji, ponowna analiza, aktualizacja po zmianie danych lub konsultacje wykraczające poza zamówiony zakres są odpłatne według aktualnego cennika Usługodawcy albo indywidualnej wyceny.
10. Usługodawca może korzystać z podwykonawców, współpracowników, konsultantów, narzędzi informatycznych i systemów zewnętrznych, o ile nie narusza to obowiązków poufności i ochrony danych.

§ 4. Płatności

1. Ceny usług i produktów określone są w cenniku, ofercie, wiadomości e-mail, formularzu zamówienia, fakturze, umowie lub innym uzgodnieniu Stron.
2. Wszystkie ceny są cenami netto, chyba że wyraźnie wskazano inaczej. Do ceny netto doliczany jest podatek VAT, jeżeli jest należny.
3. Płatność za gotowe pakiety, produkty cyfrowe, produkty fizyczne, szkolenia, mini-audyty i konsultacje jest dokonywana z góry, chyba że Strony ustalą inaczej.
4. Płatność za usługi dedykowane, abonamentowe, interim management lub większe pakiety może odbywać się na podstawie faktury, faktury pro forma, harmonogramu transz lub indywidualnej umowy.
5. Termin płatności wynosi 3 dni od dnia wystawienia faktury, chyba że faktura, oferta lub umowa stanowi inaczej.
6. Brak zapłaty w terminie uprawnia Usługodawcę do wstrzymania realizacji usług, ograniczenia dostępu do Panelu, odmowy przekazania Dokumentacji, odmowy konsultacji, wstrzymania aktualizacji oraz naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych, jeżeli mają zastosowanie.
7. W przypadku płatności transzowej Usługodawca może uzależnić rozpoczęcie kolejnego etapu od zaksięgowania należnej transzy.
8. Opłata startowa, opłata rezerwacyjna lub pierwsza transza, jeżeli została pobrana, obejmuje w szczególności rezerwację czasu Usługodawcy, analizę wstępną, przygotowanie organizacyjne, udostępnienie Panelu, rozpoczęcie obsługi Zamówienia oraz gotowość do realizacji usługi. Opłata ta nie podlega zwrotowi, jeżeli brak realizacji, opóźnienie lub przerwanie usługi wynika z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności z braku współpracy, braku danych, zmiany decyzji, rezygnacji z usługi, braku płatności lub nieuzupełnienia wymaganych informacji.

9. Klient nie jest uprawniony do wstrzymania płatności, potrącenia należności ani obniżenia wynagrodzenia bez uprzedniej pisemnej lub dokumentowej zgody Usługodawcy.

§ 5. Produkty fizyczne i cyfrowe

1. Produkty fizyczne są wysyłane w terminie do 5 dni roboczych od zaksięgowania pełnej płatności, chyba że opis produktu wskazuje inny termin.
2. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia produktu fizycznego przechodzi na Klienta z chwilą wydania produktu przewoźnikowi, spedytorowi lub operatorowi pocztowemu, jeżeli Klient jest przedsiębiorcą.
3. Klient zobowiązany jest sprawdzić przesyłkę przy odbiorze. W przypadku widocznego uszkodzenia przesyłki Klient powinien sporządzić protokół szkody u przewoźnika i niezwłocznie poinformować Usługodawcę.
4. Produkty cyfrowe są udostępniane przez Panel z logowaniem.
5. Po udostępnieniu produktu cyfrowego Klient nie jest uprawniony do odstąpienia od umowy ani żądania zwrotu ceny, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
6. Produkty fizyczne i cyfrowe są przeznaczone wyłącznie do użytku własnego Klienta w ramach jednego podmiotu, jednej działalności, jednego numeru NIP oraz jednej placówki, chyba że oferta lub umowa wyraźnie stanowi inaczej.

§ 6. Odbiór Dokumentacji i reklamacje merytoryczne

1. Dokumentacja jest przekazywana przez Panel lub inny kanał uzgodniony przez Strony.
2. Za dzień przekazania Dokumentacji uznaje się dzień dodania dokumentu do Panelu albo przekazania informacji o dostępności Dokumentacji.
3. Klient ma prawo zgłosić uzasadnione uwagi do Dokumentacji w terminie 5 dni roboczych od jej przekazania, chyba że oferta lub umowa przewiduje inny termin.
4. Brak zgłoszenia uwag w terminie oznacza odbiór Dokumentacji bez zastrzeżeń.
5. Uwagi powinny być konkretne, merytoryczne i wskazywać, które elementy Dokumentacji są zdaniem Klienta niezgodne z zamówionym zakresem.
6. Uwagi dotyczące zmiany koncepcji, zmiany danych wejściowych, rozszerzenia działalności, dodatkowych wariantów, preferencji stylistycznych, indywidualnych życzeń Klienta lub kwestii nieobjętych Zamówieniem nie stanowią reklamacji i mogą zostać wykonane jako prace dodatkowe.
7. Usługodawca ma prawo odmówić wprowadzenia zmian, które byłyby niezgodne z prawem, dobrą praktyką, zasadami bezpieczeństwa pacjentów, zasadami ochrony danych, celem Dokumentacji lub profesjonalną oceną Usługodawcy.
8. Jeżeli reklamacja jest zasadna, Usługodawca dokonuje korekty Dokumentacji w odpowiednim terminie, uzależnionym od zakresu zgłoszonych uwag.
9. Reklamacje dotyczące usług, produktów lub Dokumentacji można składać na adres: kontakt@dokumentydlagabinetu.pl lub w panelu.
10. Usługodawca odpowiada na reklamację w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia.

§ 7. Abonament i stała obsługa

1. Usługa abonamentowa obejmuje wyłącznie zakres wskazany w ofercie, umowie lub zamówieniu.
2. Umowa abonamentowa zawierana jest na czas nieokreślony z miesięcznym okresem wypowiedzenia, chyba że Strony uzgodniły inaczej.
3. Wypowiedzenie wymaga formy dokumentowej, w szczególności wiadomości e-mail.
4. Abonament nie obejmuje prac archiwalnych, porządkowania zaległości, tworzenia nowych pakietów dokumentacji, audytów specjalnych, udziału w kontrolach, reprezentacji przed organami, szkoleń ani pilnych zleceń, chyba że oferta wyraźnie stanowi inaczej.
5. Opłata abonamentowa jest należna niezależnie od liczby zgłoszeń Klienta w danym miesiącu i obejmuje gotowość Usługodawcy do świadczenia usług w uzgodnionym zakresie.

6. Brak płatności za abonament uprawnia Usługodawcę do natychmiastowego wstrzymania świadczenia usług abonamentowych.

§ 8. Szkolenia, konsultacje i terminy

1. Terminy szkoleń, konsultacji i usług są ustalane indywidualnie.
2. Odwołanie lub zmiana terminu przez Klienta na mniej niż 3 dni robocze przed ustalonym terminem uprawnia Usługodawcę do zatrzymania całości wynagrodzenia za dany termin, chyba że Strony ustalą inaczej.
3. Spóźnienie Klienta nie przedłuża czasu konsultacji, szkolenia lub spotkania.
4. Nieobecność Klienta lub jego personelu w ustalonym terminie jest traktowana jak wykonanie usługi, jeżeli Usługodawca pozostawał w gotowości do jej wykonania.
5. Nagrywanie szkoleń, konsultacji lub spotkań wymaga uprzedniej zgody Usługodawcy.

§ 9. Brak współpracy Klienta

1. Klient zobowiązuje się do sprawnej współpracy, terminowego udzielania odpowiedzi, przekazywania danych, akceptacji etapów i wykonywania czynności niezbędnych do realizacji usługi.
2. Jeżeli Klient nie odpowiada na wiadomości, nie przekazuje danych, nie uzupełnia ankiet, nie dokonuje akceptacji lub w inny sposób uniemożliwia realizację usługi przez okres dłuższy niż 14 dni, Usługodawca może wezwać Klienta do współpracy, wyznaczając dodatkowy termin nie krótszy niż 3 dni robocze.
3. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu Usługodawca może:
 - a) wstrzymać realizację usługi,
 - b) uznać dotychczas wykonane prace za odebrane,
 - c) wystawić fakturę za wykonany etap lub całość prac rozpoczętych,
 - d) odstąpić od umowy z winy Klienta,
 - e) zatrzymać otrzymane płatności jako wynagrodzenie za wykonane czynności, rezerwację czasu, analizę, gotowość i utracone możliwości przyjęcia innych zleceń.
4. W przypadku odstąpienia lub rozwiązania umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta uiszczone opłaty nie podlegają zwrotowi, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

§ 10. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązuje się wykonywać usługi z należytą starannością właściwą dla profesjonalnego charakteru prowadzonej działalności.
2. Dokumentacja jest przygotowywana według stanu prawnego, organizacyjnego i faktycznego znanego Usługodawcy na dzień jej przekazania.
3. Usługodawca nie odpowiada za dezaktualizację Dokumentacji wynikającą ze zmiany przepisów, interpretacji, stanowisk organów, praktyki kontrolnej, modelu działalności Klienta lub danych przekazanych przez Klienta po dniu przekazania Dokumentacji, chyba że Klient korzysta z odpłatnej usługi aktualizacji lub abonamentu obejmującego taki zakres.
4. Usługodawca nie odpowiada za:
 - a) podanie przez Klienta danych niepełnych, nieprawdziwych, nieaktualnych lub mylących,
 - b) zatajenie przez Klienta informacji istotnych dla realizacji usługi,
 - c) brak wdrożenia Dokumentacji przez Klienta,
 - d) niewłaściwe wdrożenie Dokumentacji,
 - e) niestosowanie procedur przez personel Klienta,
 - f) brak szkoleń wewnętrznych po stronie Klienta,
 - g) brak nadzoru właścicielskiego, kierowniczego lub medycznego po stronie Klienta,
 - h) stan lokalu, wyposażenia, dokumentacji medycznej, organizacji pracy, zgód, oznaczeń, infrastruktury IT lub zabezpieczeń u Klienta,
 - i) działania lub zaniechania pracowników, współpracowników, dostawców, podwykonawców lub pacjentów Klienta,

- j) decyzje, zalecenia, wystąpienia, kary, protokoły, interpretacje lub stanowiska organów administracji publicznej,
 - k) różnicę między stanem opisanym przez Klienta a faktycznym sposobem działania placówki,
 - l) wykorzystanie Dokumentacji niezgodnie z jej przeznaczeniem,
 - m) samodzielne przeróbki Dokumentacji dokonane przez Klienta lub osoby trzecie.
5. Usługodawca nie gwarantuje, że sama obecność Dokumentacji w placówce zapewni zgodność działalności Klienta z przepisami prawa. Dokumentacja wymaga faktycznego wdrożenia, stosowania, aktualizacji i nadzoru po stronie Klienta.
 6. Odpowiedzialność Usługodawcy, niezależnie od podstawy prawnej roszczenia, jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia netto faktycznie zapłaconego przez Klienta za usługę, której dotyczy roszczenie.
 7. Usługodawca nie odpowiada za utracone korzyści, szkody pośrednie, szkody następne, utratę przychodów, utratę kontraktów, utratę reputacji, przestoje działalności ani koszty zastępczego wykonania usług przez osoby trzecie.
 8. Ograniczenia odpowiedzialności nie dotyczą szkód wyrządzonych umyślnie.
 9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu usług spowodowane okolicznościami niezależnymi od Usługodawcy, w szczególności awarią Internetu, systemów, hostingu, serwerów, poczty elektronicznej, przerwą w dostawie energii, chorobą, zdarzeniem losowym, cyberatakiem, działaniem organów publicznych, zmianą prawa, siłą wyższą lub działaniem osób trzecich.

§ 11. Wyłączenie rękojmi

1. W zakresie dopuszczalnym przez prawo rękojmi za wady fizyczne i prawne produktów, usług, Dokumentacji, produktów cyfrowych i produktów fizycznych zostaje wyłączona.
2. Wyłączenie rękojmi nie ogranicza prawa Klienta do złożenia reklamacji na zasadach określonych w Regulaminie.
3. Wyłączenie rękojmi nie ma zastosowania w przypadkach, w których bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie pozwalają na jej wyłączenie.

§ 12. Prawa autorskie i licencja

1. Dokumentacja, materiały szkoleniowe, pakiety, wzory, procedury, książki, rejestry, nagrania, prezentacje, układy dokumentów, rozwiązania organizacyjne, treści i produkty cyfrowe stanowią własność intelektualną Usługodawcy i podlegają ochronie prawnej.
2. Klient otrzymuje licencję dopiero z chwilą zapłaty całości wynagrodzenia należnego Usługodawcy za dane Zamówienie.
3. Licencja jest niewyłączna, bezterminowa, nieprzenoszalna i ograniczona do korzystania z Dokumentacji wyłącznie na potrzeby własnej działalności Klienta, w ramach jednego numeru NIP i jednej placówki, chyba że oferta lub umowa wyraźnie stanowi inaczej.
4. Licencja obejmuje prawo do:
 - a) zapisania Dokumentacji na własnych nośnikach,
 - b) wydrukowania Dokumentacji,
 - c) udostępnienia Dokumentacji własnemu personelowi, współpracownikom i doradcom wyłącznie na potrzeby działalności Klienta,
 - d) okazania Dokumentacji organom kontrolnym, organom administracji, audytorom, inspektorom, prawnikom lub innym osobom, którym okazanie Dokumentacji jest niezbędne w związku z działalnością Klienta,
 - e) wewnętrznego stosowania Dokumentacji w placówce Klienta.
5. Klient nie ma prawa do:
 - a) sprzedaży Dokumentacji,
 - b) udzielania sublicencji,
 - c) odpłatnego lub nieodpłatnego udostępniania Dokumentacji innym podmiotom w celu jej wykorzystania poza działalnością Klienta,
 - d) przekazywania Dokumentacji innym placówkom, spółkom, franczyzobiorcom, podmiotom powiązanym lub zaprzyjaźnionym gabinetom,

- e) publikowania Dokumentacji w Internecie, intranecie dostępnym dla podmiotów trzecich, mediach społecznościowych lub bazach wiedzy,
 - f) kopiowania rozwiązań organizacyjnych w celach komercyjnych,
 - g) wykorzystywania Dokumentacji do tworzenia konkurencyjnych produktów lub usług,
 - h) usuwania oznaczeń autorskich, kodów dokumentów, stopek, znaków wodnych lub informacji o pochodzeniu Dokumentacji.
6. Każdy przekazany dokument może być indywidualnie znakowany przez Usługodawcę, w szczególności przez kod dokumentu, znak wodny, stopkę, metadane, oznaczenie Klienta lub inne zabezpieczenie.
 7. Naruszenie zasad licencji skutkuje natychmiastowym wygaśnięciem licencji bez konieczności składania dodatkowego oświadczenia przez Usługodawcę.
 8. W przypadku naruszenia praw autorskich, zasad licencji, zakazu udostępniania Dokumentacji lub zakazu usuwania oznaczeń, Klient zapłaci Usługodawcy karę umowną w wysokości 15 000 zł za każdy przypadek naruszenia, a jeżeli trzykrotność wartości danego Zamówienia jest wyższa niż 15 000 zł w wysokości trzykrotności wartości Zamówienia.
 9. Zapłata kary umownej nie wyłącza prawa Usługodawcy do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej, wydania uzyskanych korzyści, zaniechania naruszeń, usunięcia skutków naruszeń oraz ochrony praw autorskich na zasadach ogólnych.

§ 13. Poufność

1. Strony zobowiązują się zachować w poufności informacje techniczne, organizacyjne, handlowe, finansowe, prawne, medyczne, kadrowe, biznesowe i inne informacje niepubliczne uzyskane w związku ze współpracą.
2. Obowiązek poufności obowiązuje w czasie trwania współpracy oraz przez 5 lat po jej zakończeniu, a w zakresie tajemnicy przedsiębiorstwa i danych osobowych tak długo, jak informacje te zachowują poufny charakter.
3. Obowiązek poufności nie dotyczy informacji:
 - a) publicznie dostępnych,
 - b) znanych stronie przed ich uzyskaniem od drugiej strony,
 - c) ujawnianych za zgodą drugiej strony,
 - d) ujawnianych na żądanie uprawnionych organów,
 - e) ujawnianych doradcom, księgowym, prawnikom, podwykonawcom lub współpracownikom w zakresie niezbędnym do realizacji umowy.
4. Klient zobowiązuje się nie ujawniać know-how, metod pracy, struktury Dokumentacji, rozwiązań organizacyjnych, sposobu prowadzenia Panelu ani materiałów Usługodawcy podmiotom konkurencyjnym wobec Usługodawcy.

§ 14. Dane osobowe Klienta

1. Administratorem danych osobowych Klienta, jego reprezentantów, pracowników i osób kontaktowych przetwarzanych w celu zawarcia i wykonania umowy, obsługi Zamówienia, kontaktu, rozliczeń, księgowości, dochodzenia roszczeń i archiwizacji jest Usługodawca.
2. Dane są przetwarzane w szczególności na podstawie wykonania umowy, obowiązków prawnych Usługodawcy, prawnie uzasadnionego interesu Usługodawcy oraz zgody, jeżeli została udzielona.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych przez Usługodawcę mogą być zawarte w Polityce Prywatności dostępnej na Stronie internetowej.

§ 15. Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Jeżeli w związku z realizacją usługi Klient przekazuje Usługodawcy dane osobowe, których jest administratorem, a Usługodawca przetwarza je w imieniu Klienta, niniejszy paragraf stanowi umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 28 RODO.
2. Klient jest Administratorem danych osobowych powierzonych Usługodawcy. Usługodawca jest Podmiotem przetwarzającym.

3. Przedmiotem powierzenia jest przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji Zamówienia, w szczególności audytu, przygotowania Dokumentacji, opracowania procedur, weryfikacji informacji, przygotowania rekomendacji, obsługi Panelu, konsultacji, szkolenia lub wsparcia organizacyjnego.
4. Celem przetwarzania jest wykonanie usługi zamówionej przez Klienta.
5. Czas trwania przetwarzania obejmuje okres realizacji Zamówienia, okres obsługi reklamacji, okres niezbędny do zabezpieczenia roszczeń oraz okres wymagany przepisami prawa, chyba że Strony ustalą inaczej.
6. Charakter przetwarzania obejmuje w szczególności dostęp, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, analizowanie, konsultowanie, przechowywanie, wykorzystywanie, przesyłanie, usuwanie i niszczenie danych w zakresie niezbędnym do realizacji Zamówienia.
7. Powierzenie może obejmować następujące rodzaje danych:
 - a) dane identyfikacyjne,
 - b) dane kontaktowe,
 - c) dane zawodowe,
 - d) dane dotyczące zatrudnienia lub współpracy,
 - e) dane organizacyjne,
 - f) dane dotyczące uprawnień, kwalifikacji, stanowisk i zakresów obowiązków,
 - g) dane zawarte w dokumentacji przekazanej przez Klienta,
 - h) dane dotyczące pacjentów, wyłącznie jeżeli Klient przekaze je Usługodawcy i jest to niezbędne do realizacji usługi,
 - i) szczególne kategorie danych, w tym dane dotyczące zdrowia, wyłącznie jeżeli Klient przekaze je Usługodawcy i jest to niezbędne do realizacji usługi.
8. Powierzenie może dotyczyć następujących kategorii osób:
 - a) Klientów będących osobami fizycznymi,
 - b) reprezentantów Klienta,
 - c) pracowników Klienta,
 - d) współpracowników Klienta,
 - e) personelu medycznego i administracyjnego,
 - f) pacjentów,
 - g) opiekunów prawnych pacjentów,
 - h) kontrahentów Klienta,
 - i) innych osób, których dane zostaną przekazane przez Klienta w związku z realizacją usługi.
9. Klient oświadcza, że:
 - a) jest administratorem powierzonych danych albo jest uprawniony do ich powierzenia,
 - b) przetwarza dane zgodnie z prawem,
 - c) przekazuje Usługodawcy wyłącznie dane niezbędne do realizacji usługi,
 - d) nie przekazuje danych nadmiarowych,
 - e) wykonał wobec osób, których dane dotyczą, wymagane obowiązki informacyjne,
 - f) odpowiada za legalność, prawidłowość i adekwatność powierzonych danych.
10. Usługodawca zobowiązuje się:
 - a) przetwarzać dane wyłącznie w celu realizacji Zamówienia i na udokumentowane polecenie Klienta,
 - b) dopuścić do przetwarzania danych wyłącznie osoby upoważnione,
 - c) zobowiązać osoby upoważnione do zachowania poufności,
 - d) stosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne ochrony danych,
 - e) wspierać Klienta w zakresie realizacji obowiązków wynikających z RODO w zakresie, w jakim jest to możliwe i związane z powierzonym przetwarzaniem,
 - f) informować Klienta o stwierdzonym naruszeniu ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki po jego wykryciu,
 - g) po zakończeniu przetwarzania usunąć lub zwrócić dane, chyba że prawo nakazuje dalsze ich przechowywanie albo dane są niezbędne do obrony lub dochodzenia roszczeń.
11. Klient wyraża ogólną zgodę na korzystanie przez Usługodawcę z dalszych podmiotów przetwarzających, w szczególności dostawców poczty elektronicznej, hostingu, systemów IT, dysków, narzędzi biurowych, księgowości, systemów płatności, platform szkoleniowych, narzędzi do komunikacji, podwykonawców i współpracowników.

12. Usługodawca zapewnia, że dalsze podmioty przetwarzające zostaną zobowiązane do ochrony danych w zakresie wymaganym przez RODO.
13. Kategorie dalszych podmiotów przetwarzających mogą wynikać z Polityki Prywatności, informacji na Stronie internetowej, umowy, oferty lub informacji przekazanej Klientowi na żądanie.
14. Usługodawca informuje Klienta o planowanym dodaniu lub zastąpieniu kategorii dalszych podmiotów przetwarzających w sposób przyjęty do komunikacji z Klientem. Klient może zgłosić uzasadniony sprzeciw w terminie 7 dni od otrzymania informacji. Brak sprzeciwu w tym terminie oznacza akceptację zmiany.
15. Klient może przeprowadzić audyt przetwarzania danych przez Usługodawcę nie częściej niż raz w roku, po uprzednim uzgodnieniu terminu, zakresu i sposobu audytu, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
16. Audyt nie może naruszać tajemnicy przedsiębiorstwa Usługodawcy, bezpieczeństwa systemów, danych innych klientów ani organizacji pracy Usługodawcy.
17. Audyt jest prowadzony zdalnie, na podstawie informacji, oświadczeń, dokumentów lub wyjaśnień Usługodawcy, chyba że Strony wyraźnie uzgodnią inaczej.
18. Czynności audytowe, wsparcie przy realizacji praw osób, których dane dotyczą, udział w analizach, wyjaśnieniach, kontrolach lub przygotowanie dodatkowych informacji wykraczających poza standardową realizację usługi mogą być odpłatne według aktualnego cennika Usługodawcy.
19. Jeżeli Klient przekaze Usługodawcy dane nadmiarowe, dane szczególnych kategorii lub dane pacjentów, mimo że nie były one niezbędne do realizacji usługi, robi to na własną odpowiedzialność.
20. Klient powinien, o ile to możliwe, anonimizować lub pseudonimizować dane przekazywane Usługodawcy.

§ 16. RODO, SOM, Sanepid i dokumentacja medyczno-organizacyjna

1. Dokumentacja RODO, Standardy Ochrony Małoletnich, procedury sanitarne, regulaminy i inne dokumenty są przygotowywane na podstawie informacji przekazanych przez Klienta.
2. Usługodawca nie pełni funkcji Inspektora Ochrony Danych, osoby odpowiedzialnej za zgodność RODO, kierownika podmiotu leczniczego, administratora danych Klienta, pełnomocnika ds. jakości, specjalisty BHP, specjalisty PPOŻ ani przedstawiciela Klienta przed organami, chyba że Strony zawarły w tym zakresie odrębną umowę.
3. Przygotowanie Dokumentacji nie oznacza jej faktycznego wdrożenia u Klienta. Za wdrożenie, stosowanie, aktualizację, nadzór, szkolenie personelu i egzekwowanie procedur odpowiada Klient.
4. Usługodawca nie odpowiada za brak zgodności działalności Klienta z przepisami, jeżeli Klient nie wdrożył Dokumentacji, wdrożył ją częściowo, zmodyfikował ją bez konsultacji, nie przeszkolił personelu lub prowadzi działalność inaczej niż opisał to Usługodawcy.

§ 17. Referencje, logotypy i informacja o współpracy

1. Klient wyraża zgodę na wykorzystanie swojej nazwy, firmy, znaku towarowego lub logotypu przez Usługodawcę w celach informacyjnych i marketingowych, w szczególności w sekcji „Zaufali mi”, portfolio, prezentacjach, mediach społecznościowych i materiałach promocyjnych.
2. Usługodawca nie ujawnia szczegółów zakresu współpracy, danych pacjentów, danych personelu ani informacji poufnych Klienta bez jego zgody.
3. Klient może w każdym czasie cofnąć zgodę na przyszłe wykorzystanie logotypu lub nazwy, wysyłając wiadomość e-mail do Usługodawcy.
4. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem wcześniejszego wykorzystania materiałów.

§ 18. Komunikacja elektroniczna

1. Strony uznają komunikację e-mail, Panel, formularze, wiadomości elektroniczne i inne uzgodnione kanały komunikacji za skuteczną formę kontaktu i składania oświadczeń w formie dokumentowej.

2. Wiadomość wysłaną na adres e-mail wskazany przez Klienta uznaje się za doręczoną w dniu jej wysłania, chyba że Usługodawca otrzyma automatyczny komunikat o niedostarczeniu wiadomości.
3. Klient odpowiada za podanie prawidłowego adresu e-mail, bieżące sprawdzanie korespondencji, folderu spam oraz aktualizację danych kontaktowych.
4. Dokumenty, faktury, pliki, linki i informacje przekazane elektronicznie uznaje się za skutecznie doręczone.

§ 19. Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany prawa, zmiany zakresu usług, zmiany sposobu działania Strony internetowej, Panelu, systemów płatności, modelu sprzedaży, danych Usługodawcy lub konieczności doprecyzowania postanowień.
2. Do Zamówień jednorazowych stosuje się Regulamin obowiązujący w dniu zawarcia umowy.
3. Do usług ciągłych, w szczególności abonamentowych, zmieniony Regulamin wiąże Klienta, jeżeli został mu doręczony lub udostępniony w sposób umożliwiający przechowywanie i odtwarzanie, a Klient nie wypowiedział umowy w najbliższym możliwym terminie wypowiedzenia.

§ 20. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie ma prawo polskie.
2. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne, bezskuteczne lub niewykonalne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.
3. Strony zobowiązują się w pierwszej kolejności dążyć do polubownego rozwiązania sporu.
4. Wszelkie spory wynikające z umowy lub Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 02.01.2026 r.