

Regulamin świadczenia Usługi Tłumacza Migam – Usługi abonamentowej oraz Usługi jednorazowej

1. DEFINICJE

- Usługa abonamentowa** – Usługa dostępu do Tłumacza Migam poprzez unikalny Link, z wykorzystaniem technologii wideo w czasie rzeczywistym.
- Usługa jednorazowa** – pozostałe Usługi oferowane przez Migam S.A. (dawniej **MIGAM „RKPK” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowo-akcyjna**) w ramach wdrożenia Usługi abonamentowej lub w innym zakresie, związanym z prowadzoną działalnością i oferowanymi produktami i usługami.
- Dane Osobowe** lub **Dane** – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1) RODO, tj. wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej, powierzone Usługodawcy przez Klienta w celu realizacji Umowy.
- Dzień Roboczy** – każdy dzień inny niż sobota, niedziela lub dzień ustawowo wolny od pracy.
- Formularz Zamówienia** – elektroniczny formularz zawierający dane Klienta, umożliwiający zamówienie i zarejestrowanie Usługi abonamentowej lub Usługi jednorazowej wskazanej w Formularzu Zamówienia, w tym określenie jej parametrów, stanowiący jednocześnie treść Umowy.
- Potwierdzenie Zamówienia** – elektroniczne potwierdzenie złożonego zamówienia poprzez Formularz Zamówienia.
- Klient** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, w tym wspólnicy spółki cywilnej, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła z Usługodawcą Umowę o świadczenie Usługi Tłumacza Migam lub zamierza zawrzeć z Usługodawcą Umowę o świadczenie Usługi Tłumacza Migam.
- Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.2020.1740 t.j. z późn. zm.).
- Link** – hiperłącze odsyłające do indywidualnej kolejki Klienta, osadzonej na Stronie Internetowej Usługi, przeznaczone do połączeń z tłumaczem polskiego języka migowego, udostępnianego przez Usługodawcę w ramach Usługi.
- Opłata** – wynagrodzenie należne Usługodawcy od Klienta z tytułu świadczenia Usług zamówionych poprzez Formularz Zamówienia.
- Osoba Głucha** – osoba głucha lub słabosłysząca, uprawniona do kontaktu z Klientem z wykorzystaniem Usługi Tłumacza Migam.
- Przedstawiciel Klienta** – osoba fizyczna wykonująca na rzecz Klienta pracę na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, korzystająca z Usługi w związku z realizacją swoich obowiązków służbowych lub zadań zleconych przez Klienta.
- Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usługi Tłumacza Migam.
- RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
- Strona / Strony** – Strona / Strony Umowy, tj. odpowiednio Usługodawca lub Klient pojedynczo lub łącznie.
- Strona Internetowa Usługi** – strona internetowa prowadzona przez Usługodawcę, dostępna pod adresem: <http://www.tlumacz.migam.org/>, umożliwiająca dostęp do Usługi.
- Strona Internetowa Usługodawcy** – strona internetowa prowadzona przez Usługodawcę, dostępna pod adresem: <https://migam.org/>, prezentująca informacje związane z Usługą i umożliwiającą aktywację Usługi.

18. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi Tłumacza Migam, zawierana pomiędzy Usługodawcą i Klientem na okres wynikający z Formularza Zamówienia, na warunkach określonych w Regulaminie, zawarta z chwilą przyjęcia zamówienia przez Usługodawcę.
19. **Usługa Tłumacza Migam** lub **Usługa** – Usługa jednorazowa lub Usługa abonamentowa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Klienta polegająca na umożliwieniu Klientowi przez Usługodawcę dostępu i korzystania z tłumacza polskiego języka migowego w technologii WebRTC (komunikacja z wykorzystaniem technologii wideo w czasie rzeczywistym), w ramach wypełnionego przez Klienta Formularza Zamówienia. Warunki świadczenia Usługi określa Regulamin i Formularz Zamówienia.
20. **Usługodawca** – Migam S.A. (dawniej **MIGAM „RKPK” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowo-akcyjna**) z siedzibą w Warszawie pod adresem: ul. Józefa Hauke-Bosaka nr 16A, 01-540 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000983987, NIP: 9512387159, REGON: 360614795, o kapitale zakładowym w wysokości 253 918,00 zł, w całości wpłaconym.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa warunki i zasady świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Klienta odpłatnej Usługi Tłumacza Migam, polegającej na umożliwieniu Klientowi przez Usługodawcę dostępu i korzystania z usług tłumacza polskiego języka migowego w technologii WebRTC (komunikacja z wykorzystaniem technologii wideo w czasie rzeczywistym), w ramach wybranej przez Klienta Usługi. Postanowienia Regulaminu określają w szczególności sposób aktywacji i korzystania z Usługi oraz dokonywania płatności, prawa i obowiązki Stron oraz informacje o charakterze technicznym i porządkowym.
2. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020.344 t.j. z późn. zm.).
3. Regulamin udostępniany jest przez Usługodawcę nieodpłatnie przed zawarciem Umowy za pośrednictwem Strony Internetowej Usługodawcy w sposób umożliwiający odtworzenie i utrwalenie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient. Na żądanie Klienta Usługodawca dostarczy Klientowi Regulamin w aktualnie obowiązującym brzmieniu, pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres do kontaktu.
4. Klienci mogą uzyskać dostęp do Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem Strony Internetowej Usługodawcy oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.
5. Klientem Usługodawcy nie może być osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Klient będący osobą fizyczną może korzystać z Usługi wyłącznie na potrzeby i w związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą.
6. Usługa nie jest dostępna dla konsumentów w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego.
7. Akceptując Regulamin Klient potwierdza, że nie jest konsumentem oraz że zawierana Umowa posiada dla Klienta charakter zawodowy w rozumieniu art. 385⁵ Kodeksu Cywilnego.
8. Klient oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem przed zamówieniem Usługi, akceptuje jego treść i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
9. W przypadku, w którym podczas zamówienia Usług poprzez Formularz Zamówienia Klient zamówi jednocześnie Usługi jednorazowe, stosuje się wówczas postanowienia niniejszego Regulaminu w zakresie, w którym reguluje on świadczenie Usług jednorazowych i z wyłączeniem postanowień dotyczących wyłącznie Usług abonamentowych.

3. ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA NA USŁUGĘ ABONAMENTOWĄ LUB USŁUGĘ JEDNORAZOWĄ, ZAWARCIE UMOWY

1. W celu skorzystania z Usługi abonamentowej lub Usługi jednorazowej, należy skontaktować się z Usługodawcą w dowolny sposób przewidziany na Stronie Internetowej Usługodawcy.
2. Usługodawca przygotowuje dla Klienta Formularz Zamówienia i wypełnia go na podstawie danych przesłanych przez Klienta. Formularz Zamówienia jest odsyłany następnie do Klienta. Klient uzupełnia Formularz Zamówienia danymi, m.in. wskazanymi w ust. 4 poniżej. Złożenie Formularza Zamówienia poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam” jest równoznaczne z zapoznaniem się przez Klienta z Regulaminem oraz Polityką Prywatności i akceptacją ich treści.
3. W przypadku Klientów będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi niebędącymi osobami prawnymi, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, zamówić Usługę w ich imieniu oraz dokonywać wszelkich dalszych czynności w ramach Usługi może jedynie osoba uprawniona do reprezentacji Klienta w zakresie upoważniającym do zawarcia i realizacji Umowy. Zamówienie Usługi jest równoznaczne ze złożeniem przez osobę reprezentującą Klienta oświadczenia potwierdzającego fakt jej umocowania do zawarcia Umowy w imieniu i na rzecz Klienta. W przypadku powzięcia przez Usługodawcę informacji, że złożone przez reprezentanta oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jest niezgodne ze stanem faktycznym, Usługodawca może podjąć wszelkie przewidziane prawem lub Regulaminem kroki w stosunku do tej osoby oraz odmówić świadczenia Usługi.
4. Klient zobowiązany jest do udostępnienia Usługodawcy danych go identyfikujących oraz danych do kontaktu, niezbędnych do przygotowania Formularza Zamówienia. Klient zobowiązuje się do podania:
 - a. parametrów świadczenia Usługi, poprzez wskazanie dni i godzin, w których Usługa ma być świadczona,
 - b. Danych płatnika (nazwa, adres, NIP)
 - c. Danych odbiorcy Usługi (nazwa, adres świadczenia Usługi, NIP) jeżeli jest inny niż adres płatnika
 - d. Co najmniej jednego numeru telefonu, na który będzie dzwonić tłumacz polskiego języka migowego w imieniu Osób Głuchych
 - e. Aktualnego logotypu dla celów uruchomienia Usługi (logo zostanie zamieszczone pod Linkiem Usługi)
 - f. Adresu e-mail dla celów wysyłania faktur drogą elektroniczną.
5. Klient zobowiązany jest do podania Usługodawcy prawdziwych i aktualnych jego danych. Usługodawca zastrzega sobie prawo weryfikacji poprawności podanych przez Klienta danych oraz odmowy świadczenia Usługi bądź jej wyłączenia, w przypadku stwierdzenia ich nieprawidłowości.
6. Klient składa zamówienie na Usługę poprzez Formularz Zamówienia w sposób opisany w ust. 2 powyżej.
7. Przyjęcie przez Usługodawcę zamówienia na Usługę następuje poprzez potwierdzenie przez Usługodawcę zamówienia (Potwierdzenie Zamówienia), drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej Klienta. Usługodawca dołoży starań, aby przyjęcie zamówienia na świadczenie Usługi nastąpiło tego samego dnia, w którym podpisany Formularz Zamówienia został doręczony Usługodawcy zgodnie z pkt. 3 ust. 6 Regulaminu.
8. Umowa pomiędzy Stronami zostaje zawarta z chwilą przyjęcia przez Usługodawcę zamówienia na Usługę i przesłanie do Klienta drogą elektroniczną Potwierdzenia Zamówienia zgodnie z ust. 7 powyżej. Z dniem zawarcia Umowy następuje rozpoczęcie świadczenia Usługi na rzecz Klienta. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Regulaminu, w ramach Umowy Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Klienta Usługi Tłumacza Migam zgodnie z parametrami określonymi przez Klienta w Formularzu Zamówienia i na warunkach wynikających z wybranej przez Klienta Usługi.

9. Wraz z Potwierdzeniem Zamówienia Usługi abonamentowej, o którym mowa w pkt. 3 ust. 7 Regulaminu, Klient otrzymuje od Usługodawcy Link wraz z instrukcją jego osadzenia na stronie internetowej Klienta oraz film instruktażowy z opisem działania Usługi.
10. Wraz z Potwierdzeniem Zamówienia Usługi jednorazowej, o którym mowa w pkt. 3 ust. 7 Regulaminu, Klient otrzymuje od Usługodawcy potwierdzenie rozpoczęcia prac nad Usługą jednorazową.
11. Przedmiot Usługi jednorazowej wysyłany jest Klientowi niezwłocznie po ukończeniu prac przez Usługodawcę.
12. W terminie 7 dni od dnia potwierdzenia zamówienia przez Usługodawcę, Klient otrzyma fakturę VAT za Usługę. Wysyłka faktury VAT nastąpi drogą elektroniczną na wskazany w Formularzu Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta. Klient niniejszym wyraża zgodę na otrzymywanie faktur VAT drogą elektroniczną.
13. Usługodawca uprawniony jest do odmowy zawarcia Umowy i świadczenia Usługi na rzecz Klienta w przypadku, gdy:
 - a. Usługodawca uprzednio rozwiązał Umowę z Klientem na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Klient, w szczególności z powodu braku uiszczenia Opłaty bądź opóźnienia w jej uiszczeniu;
 - b. Klient, jego Przedstawiciel lub osoba go reprezentująca naruszyła podczas składania zamówienia na Usługę albo w związku z poprzednim korzystaniem z Usługi prawa osób trzecich, Regulamin lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym m.in. dokonała czynu zabronionego;
 - c. Klient uprzednio osobiście albo za pośrednictwem innych osób korzystał z Usługi w sposób sprzeczny z jej charakterem i przeznaczeniem;
 - d. Klient podał w Formularzu Zamówienia dane nieprawdziwe lub nieaktualne;
 - e. zachodzi uzasadniona obawa, że Usługa wykorzystywana będzie do celów niezgodnych z jej charakterem i przeznaczeniem w szczególności, że będzie wykorzystywana w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów Usługodawcy przez innych Klientów lub gdy za pomocą Usługi będą wykonywane czynności stanowiące czyny bezprawne.

4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Usługa Tłumacza Migam umożliwi Osobom Głuchym zdalny kontakt z tłumaczem polskiego języka migowego, celem przetłumaczenia przez tłumacza rozmowy pomiędzy Osobą Głuchą a Klientem. Kontakt z tłumaczem odbywa się z wykorzystaniem technologii WebRTC (komunikacja z wykorzystaniem wideo w czasie rzeczywistym).
2. Korzystanie z Usługi przez Osobę Głuchą wymaga spełnienia następujących warunków technicznych:
 - a. posiadania urządzenia komputerowego lub urządzenia mobilnego (smartfon, tablet) wyposażonego w kamerę i mikrofon;
 - b. w przypadku urządzeń komputerowych z systemem operacyjnym Windows lub MacOS – zainstalowania aktualnej przeglądarki internetowej: Chrome, Safari, Firefox lub Edge-Chromium;
 - c. w przypadku urządzeń mobilnych z systemem operacyjnym Android (wersja aktualna) lub IOS (wersja aktualna) – zainstalowania aktualnej przeglądarki internetowej: Chrome, Safari, Firefox lub Edge-Chromium;
 - d. posiadania dostępu do Internetu gwarantującego nieprzerwany dostęp do Usługi podczas korzystania z niej.
3. W celu umożliwienia Osobom Głuchym korzystania z Usługi Usługodawca udostępni Klientowi dedykowany wyłącznie dla niego Link przeznaczony do połączeń z tłumaczem języka migowego. Klient zobowiązany jest osadzić Link na swojej stronie internetowej zgodnie z instrukcją, o której

- mowa w pkt. 3 ust. 9 Regulaminu oraz poinformować osoby zainteresowane, w tym pracowników oraz Osoby Głuche, którym dedykowana jest Usługa, o możliwości realizacji spraw z pomocą tłumacza polskiego języka migowego, udostępnianego przez Usługodawcę.
4. Osoba Głucha może wywołać połączenie z tłumaczem polskiego języka migowego:
 - a. zdalnie, za pośrednictwem Linku osadzonego na stronie internetowej Klienta lub Stronie Internetowej Usługi;
 - b. w lokalu Klienta, podczas osobistej wizyty Osoby Głuchej.
 5. W przypadku dostępu zdalnego, o którym mowa w ust. 4 lit. a powyżej, tłumacz, po zestawieniu połączenia z Osobą Głuchą, skontaktuje się w jej imieniu z Klientem, na wskazany w Formularzu Zamówienia numer telefonu przeznaczony do połączeń. W przypadku wskazania przez Klienta w Formularzu Zamówienia więcej niż jednego numeru telefonu, tłumacz skontaktuje się z Klientem pod dowolnie wybrany numer. W przypadku, gdy wybrany numer telefonu okaże się nieosiągalny, tłumacz podejmie próbę kontaktu z Klientem pod inne, wskazane przez Klienta numery telefonu.
 6. Szczegółowe zasady uruchomienia Usługi oraz przyjęte rozwiązania technologiczne zostały wskazane w instrukcji, o której mowa w pkt. 3 ust. 9 Regulaminu. Przed przystąpieniem do uruchomienia Usługi, Klient zobowiązany jest zapoznać się z instrukcją, a następnie postępować zgodnie z opisaną w niej procedurą.
 7. Usługodawca zastrzega, że korzystanie z Usługi może wiązać się ze standardowym ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet i rekomenduje Klientom oraz Osobom Głuchym przedsięwzięcie odpowiednich kroków w celu ich zminimalizowania.
 8. Klient zobowiązuje się do wdrożenia rozwiązań technologicznych, zgodnie z **Załącznikiem nr 1** do niniejszego Regulaminu oraz specyfikacją znaków graficznych wskazanych w **Załączniku nr 2** do niniejszego Regulaminu.

5. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON, ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Klient zobowiązany jest do korzystania z Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz wszelkimi instrukcjami i dokumentami udostępnionymi przez Usługodawcę w związku z zawarciem lub realizacją Umowy. W szczególności Klient zobowiązany jest do terminowego uiszczenia Opłaty.
2. Klient zobowiązany jest do podania w Formularzu Zamówienia prawdziwych i aktualnych danych, a w przypadku ich zmiany – do niezwłocznego powiadomienia o tym Usługodawcy, pod rygorem uznania, że wskazane uprzednio dane są aktualne. Usługodawca jest uprawniony w każdym czasie podjąć działania zmierzające do zweryfikowania prawdziwości oraz aktualności podanych przez Klienta danych. W zakresie weryfikacji Usługodawca uprawniony jest m.in. do zażądania od Klienta przesłania skanu posiadanych certyfikatów, zaświadczeń lub innych dokumentów niezbędnych do dokonania weryfikacji. W czasie weryfikacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, Usługodawca uprawniony jest do zablokowania Klientowi dostępu do Usługi, na czas trwania weryfikacji. Postanowienie pkt. 5 ust. 11 zd. drugie Regulaminu stosuje się odpowiednio.
3. Klient nie ma prawa, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Usługodawcy, udostępniać Usługi podmiotom trzecim, do używania pod jakimkolwiek tytułem (odpłatnym lub nieodpłatnym) oraz korzystać z Usługi wspólnie z podmiotami trzecimi.
4. Klient przyjmuje do wiadomości, że Usługodawcy lub jego poddostawcom przysługują wszelkie prawa autorskie do elementów Usługi, mających charakter utworów w rozumieniu ustawy z dnia 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U.2019.1231 t.j. z późn. zm.). Jakikolwiek kopiowanie, rozpowszechnianie lub dokonywanie opracowań elementów Usługi, bez wyraźnej pisemnej zgody Usługodawcy, stanowi naruszenie ww. praw autorskich i spotka się z natychmiastową reakcją Usługodawcy, z pociągnięciem Klienta do odpowiedzialności odszkodowawczej włącznie. Usługodawcy lub jego poddostawcom przysługują ponadto wszelkie autorskie prawa majątkowe do narzędzi dostarczanych Klientowi w ramach świadczonej Usługi, w tym do wszelkich ich elementów mających charakter utworów w rozumieniu ustawy, o której

- mowa w niniejszym ustępie. Klient lub jego przedstawiciel zobowiązany jest do wykorzystywania ww. narzędzi oraz wszelkich ich elementów wyłącznie w celach wynikających z Regulaminu. Jakikolwiek kopiowanie, rozpowszechnianie lub dokonywanie opracowań elementów ww. narzędzi bez wyraźnej pisemnej zgody Usługodawcy, stanowi naruszenie ww. praw autorskich.
5. Klient ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez swoich przedstawicieli i reprezentantów, w tym przez Przedstawiciela Klienta oraz ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania ww. osób, jak za działania i zaniechania własne.
 6. Klient zobowiązany jest do zapoznawania się z treścią wiadomości oraz komunikatów, przesyłanych Klientowi przez Usługodawcę i stosowania się do ewentualnych zaleceń Usługodawcy podawanych w tych wiadomościach lub komunikatach, jak również powstrzymywania się od korzystania z Usługi w terminach przeznaczonych na prace konserwacyjne lub aktualizacyjne – o ile wynika to bezpośrednio z treści komunikatu.
 7. Usługodawca umożliwi Klientowi korzystanie z usług wsparcia technicznego dla Usługi. Wsparcie techniczne polega na udzieleniu przez Usługodawcę, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, porad i wyjaśnień z zakresu funkcjonowania lub uruchomienia Usługi. Zapytania dotyczące wsparcia należy kierować na adres poczty elektronicznej Usługodawcy. Wsparcie techniczne świadczone jest przez Usługodawcę w Dni Robocze, w godzinach 9:00 – 17:00.
 8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zamieszczania informacji o świadczeniu Usługi na rzecz Klienta na Stronie Internetowej Usługodawcy oraz w materiałach informacyjnych i marketingowych Usługodawcy (w tym w prezentacjach sprzedażowych), w celach informacyjnych, handlowych i promocyjnych Usługodawcy. Klient wyraża zgodę na wykorzystanie przez Usługodawcę w tym celu swojego logotypu i firmy.
 9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dowolnego rozwoju i modyfikacji działania Usługi i funkcjonalności oferowanych w ramach Usługi. O wprowadzeniu takich zmian Usługodawca w miarę możliwości będzie informował Klienta drogą elektroniczną, na aktualnie wskazany przez Klienta adres do kontaktu.
 10. Usługodawca dołoży wszelkich starań by Usługa świadczona była na rzecz Klienta w sposób ciągły, niezakłócony i zgodnie z warunkami opisanymi w Regulaminie. Jednakże Usługodawca zastrzega sobie prawo dokonywania czasowych przerw w dostępie do Usługi w celach konserwacyjnych, naprawczych lub w celach aktualizacji i rozbudowy Usługi – o ile działania te takiej przerwy wymagają. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby poinformować Klienta ze stosownym wyprzedzeniem, drogą elektroniczną, na wskazany przez Klienta adres do kontaktu, o planowanych przerwach w dostępie do Usługi oraz przewidywanym czasie ich trwania. Usługodawca zobowiązany jest planować przerwy techniczne w taki sposób, aby były one jak najmniej uciążliwe dla Klientów, w szczególności, aby planowane były na godziny nocne i jedynie na czas niezbędny do dokonania koniecznych działań przez Usługodawcę. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe na skutek wystąpienia przerwy w dostępie do Usługi, wynikającej z ww. przyczyn. Postanowienie pkt. 8 ust. 6 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
 11. Usługodawca uprawniony jest do czasowego zablokowania Klientowi dostępu do Usługi w przypadku naruszenia lub podejrzenia naruszenia przez Klienta, osobę go reprezentującą lub Przedstawiciela Klienta postanowień Regulaminu lub naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a także w przypadku stwierdzenia działania na szkodę Usługodawcy. Okres trwania blokady nie przedłuża Klientowi okresu świadczenia Usługi o czas blokady.
 12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z:
 - a. niewłaściwej konfiguracji Usługi po stronie Klienta, w tym z nieosadzenia lub nieprawidłowego osadzenia Linku na stronie internetowej Klienta;
 - b. niespełnienia przez Klienta lub Osobę Głuchą warunków technicznych Usługi, o których mowa w pkt. 4 ust. 2 Regulaminu;

- c. braku lub przerw w dostępie do Internetu po stronie Klienta lub Osoby Głuchej;
 - d. nieprawidłowości w korzystaniu z Usługi przez Przedstawicieli Klienta;
 - e. nieodbierania połączeń realizowanych przez tłumaczy polskiego języka migowego przez Przedstawicieli Klienta;
 - f. błędów lub braków w danych podanych przez Klienta lub osobę go reprezentującą;
 - g. niedziałaniem albo wadliwym działaniem oprogramowania firm trzecich, z których korzysta Klient lub Usługodawca;
 - h. oraz z innych okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
13. Usługodawca odpowiada wyłącznie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, które jest następstwem zawnionego i umyślnego działania Usługodawcy. Całkowita odpowiedzialność Usługodawcy względem Klienta w każdym przypadku ograniczona jest do wysokości ostatniej Opłaty, uiszczonej przez Klienta z tytułu świadczenia Usługi i obejmuje wyłącznie szkodę rzeczywistą.

6. PŁATNOŚCI

1. Z tytułu świadczenia Usługi Klient zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Usługodawcy Opłaty zgodnej z warunkami wskazanymi w Potwierdzeniu Zamówienia, o ile co innego nie wynika z treści niniejszego Regulaminu. Wysokość Opłaty wynika z Usługi wybranej przez Klienta.
2. W przypadku, gdy kwota podana w Potwierdzeniu Zamówienia jest kwotą netto, do kwoty Opłaty doliczony zostanie podatek od towarów i usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Opłata realizowana jest przez Klienta jednorazowo, za cały okres trwania Umowy, z dołu lub z góry, w zależności od wskazania Klienta w Formularzu Zamówienia.
4. Zapłata następować będzie na podstawie faktury VAT wystawionej i doręczonej Klientowi przez Usługodawcę w formie elektronicznej w terminie wynikającym z Formularza Zamówienia, na co Klient wyraża niniejszym zgodę. Wysyłka faktury nastąpi na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta w Formularzu Zamówienia.
5. Faktura VAT wystawiona będzie przez Usługodawcę w oparciu o numer NIP oraz dane podane przez Klienta w Formularzu Zamówienia co jeden, trzy, sześć lub dwanaście miesięcy, zgodnie ze wskazaniem Klienta w Formularzu Zamówienia.
6. Klient zobowiązany jest do uregulowania faktury w terminie wynikającym z Formularza Zamówienia, liczonym od daty jej doręczenia na numer rachunku bankowego Usługodawcy wskazany na fakturze.
7. Za dzień realizacji Opłaty uważa się datę zaksięgowania środków na rachunku bankowym Usługodawcy.
8. Kwota Opłaty jest niepodzielna, co oznacza, że:
 - a. Klient nie może wnieść Opłaty za okres krótszy niż całkowity okres trwania Umowy;
 - b. rezygnacja przez Klienta z Usługi w trakcie trwania Umowy, nie pociąga za sobą obowiązku zwrotu Opłaty, chyba że w Regulaminie zastrzeżono inaczej.
9. W przypadku braku uiszczenia Opłaty w terminie, o którym mowa w ust. 6 powyżej, Usługodawca uprawniony jest do:
 - a. zablokowania Klientowi dostępu do Usługi do czasu uregulowania Opłaty z zastrzeżeniem, że okres trwania blokady nie przedłuża Klientowi okresu świadczenia Usługi o czas blokady;
 - b. rozwiązania z Klientem Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
10. W przypadku uchybienia terminowi płatności faktury Usługodawca uprawniony będzie do naliczenia Klientowi odsetek ustawowych za opóźnienie w wysokości wynikającej z przepisów prawa, należnych od dnia następującego po dniu płatności faktury.
11. Klient zobowiązany jest do pobrania i archiwizowania faktury we własnym zakresie.

7. OKRES OBOWIĄZYWANIA, PRZEDŁUŻENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Umowa o świadczenie Usługi Tłumacza Migam zostaje zawarta na czas nieokreślony z okresem wypowiedzenia wynikającym z Formularza Zamówienia lub na czas oznaczony wynikający z Formularza Zamówienia .
2. W przypadku zawarcia umowy na czas oznaczony, z dniem następującym po ostatnim dniu okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony („**Dzień Przedłużenia**”), Umowa taka ulega przedłużeniu na kolejny czas oznaczony na warunkach wynikających z Potwierdzenia Zamówienia, chyba że Klient przed upływem okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony złoży Usługodawcy oświadczenie o braku woli przedłużenia tej Umowy, zgodnie z ust. 3 poniżej. Usługodawca ma prawo do zmiany warunków świadczenia usługi w tym ceny o czym poinformuje Klienta drogą elektroniczną lub innymi kanałami komunikacji przed Dniem Przedłużenia.
3. Oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy zawartej na czas określony dla swej skuteczności powinno zostać złożone poprzez formularz rezygnacji dostarczony Usługodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej najpóźniej na 14 dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony.
4. Złożenie skutecznego oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy zawartej na czas określony oznacza, że Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z upływem okresu jej obowiązywania.
5. W terminie 7 dni od Dnia Przedłużenia, nie później jednak niż do momentu uiszczenia Opłaty z tytułu przedłużenia Umowy zawartej na czas określony, Klient ma prawo rozwiązać Umowę zawartą na czas określony z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia. Oświadczenie w przedmiocie wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony wymaga formy dokumentowej i jest skuteczne z chwilą przesłania na adres poczty elektronicznej Usługodawcy, zgodnie z pkt. 12 ust. 4 Regulaminu. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Klient zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty za okres jednego miesiąca świadczenia Usługi, w wysokości wskazanej w ust. 6 poniżej. Postanowienia pkt. 6 ust. 4-7 Regulaminu stosuje się odpowiednio i mają zastosowanie również do faktury korygującej.
6. Z tytułu przedłużenia Umowy zawartej na czas określony Klient zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Usługodawcy Opłaty w wysokości wskazanej w wiadomości elektronicznej, skierowanej do Klienta najpóźniej na 14 dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony („**Powiadomienie**”). Postanowienia pkt. 6 Umowy stosuje się odpowiednio.
7. Przedłużenie Umowy zawartej na czas określony następuje na warunkach wskazanych w Powiadomieniu, a w pozostałym zakresie na warunkach wskazanych w Regulaminie.
8. Procedura opisana w ust. 2-7 powyżej stosowana jest cyklicznie w stosunku do każdego przedłużenia Umowy zawartej na czas określony.
9. Zawarcie przez Strony w trakcie obowiązywania Umowy kolejnej Umowy na czas oznaczony, której przedmiotem jest świadczenie Usługi Tłumacza Migam, powoduje wstrzymanie rozpoczęcia wykonywania umowy zawartej później do czasu zakończenia obowiązywania Umowy zawartej wcześniej.
10. Klientowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynikającym z Formularza Zamówienia w każdym czasie, bez podania przyczyny. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone w formie co najmniej dokumentowej, poprzez wysyłkę na adres siedziby lub adres poczty elektronicznej Usługodawcy.
11. Usługodawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
 - a. podania przez Klienta w Formularzu Zamówienia nieprawdziwych lub nieaktualnych danych;
 - b. w odniesieniu do Umów zawartych na czas określony, nieuiszczenia przez Klienta Opłaty (w tym Opłaty za przedłużenie) w terminie, o którym mowa w pkt. 6 ust. 6 Regulaminu;

c. rażącego naruszenia przez Klienta, osoby go reprezentującej lub Przedstawiciela Klienta postanowień Regulaminu lub naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a także w przypadku stwierdzenia działania na szkodę Usługodawcy.

Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy zostanie złożone Klientowi w formie dokumentowej, poprzez wysyłkę pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres do kontaktu.

12. W sytuacjach opisanych w pkt. 7 ust. 10-11 Regulaminu, Klientowi nie przysługuje proporcjonalny zwrot uiszczonej Opłaty, niezależnie od okresu świadczenia Usługi.
13. Usługodawca zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w jakimkolwiek czasie i bez podania przyczyny. W takim przypadku Usługodawca dokona zwrotu Klientowi Opłaty w wysokości proporcjonalnej do pozostałego, niewykorzystanego okresu dostępu do Usługi.
14. Klient uprawniony jest do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku wstrzymania przez Usługodawcę świadczenia Usługi na warunkach określonych w Regulaminie, przez okres co najmniej jednego tygodnia, liczony ciągiem. Postanowienie pkt. 7 ust. 13 zd. drugie stosuje się odpowiednio.

8. REKLAMACJE I ZGŁOSZENIA PROBLEMÓW

1. Klient uprawniony jest do zgłaszania Usługodawcy reklamacji dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonywania Usługi z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Usługodawca.
2. Wszelkie reklamacje dotyczące Usługi powinny być zgłaszane Usługodawcy bez zbędnej zwłoki, w formie elektronicznej, poprzez przesłanie na adres poczty elektronicznej Usługodawcy.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej dane pozwalające zidentyfikować Klienta oraz przedmiot reklamacji, w tym konkretny, szczegółowy opis nieprawidłowości w świadczeniu Usługi.
4. Przed zgłoszeniem reklamacji Klient zobowiązany jest sprawdzić czy nieprawidłowości w świadczeniu Usługi nie wynikają z przyczyn, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, jak brak spełnienia warunków technicznych Usługi, o których mowa w pkt. 4 ust. 2 Regulaminu.
5. Zgłoszona reklamacja podlega rozpatrzeniu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia jej doręczenia Usługodawcy. W tym terminie Usługodawca zobowiązany jest do przywrócenia poprawnego działania Usługi lub przedstawienia Klientowi, pocztą elektroniczną, telefoniczną lub pisemną, na wskazane przez Klienta dane kontaktowe, swojego stanowiska w sprawie zgłoszonej reklamacji. W sytuacji, gdy informacje przekazane przez Klienta nie pozwalają na rozstrzygnięcie lub wymagają uzupełnienia, Usługodawca zastrzega sobie prawo do zwrócenia się do Klienta o uzupełnienie danych dotyczących reklamacji. W takim wypadku, termin, o którym mowa w zdaniu pierwszym, liczony jest od dnia uzupełnienia informacji przez Klienta. W przypadku, gdy okaże się, że problemy z dostępem do Usługi wynikają z przyczyn leżących po stronie Klienta, Usługodawca nie jest zobowiązany do odpowiedzi na zgłoszoną reklamację.
6. W przypadku wystąpienia przerwy w dostępie do Usługi Tłumacza Migam, za którą odpowiedzialność ponosi Usługodawca i trwającą co najmniej 24 h, Klientowi przysługuje prawo żądania od Usługodawcy przedłużenia okresu trwania Umowy w ramach uiszczonej Opłaty, proporcjonalnie do liczby pełnych dni (24 h), w których nastąpiła przerwa w dostępie do Usługi.
7. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Klientowi przysługuje możliwość dochodzenia swoich praw na zasadach ogólnych.

9. ZMIANY REGULAMINU

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany postanowień Regulaminu w każdym czasie, w szczególności spowodowanej zmianami w aspekcie technologicznym, prawnym, ekonomicznym lub organizacyjnym Usługodawcy, a także zmianami w strukturze lub w ofercie Usługodawcy. Zmiana Regulaminu nie przyznaje Klientowi jakichkolwiek roszczeń oraz nie jest źródłem dodatkowych uprawnień.

2. O zmianie Regulaminu Klient powiadamiany będzie poprzez udostępnienie treści nowego Regulaminu na Stronie Internetowej Usługodawcy oraz przesłanie Regulaminu pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres do kontaktu w Formularzu Zamówienia.
3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie we wskazanym terminie, nie krótszym niż 7 dni od daty powiadomienia Klienta.
4. Klient ma prawo, przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian Regulaminu. W przypadku wypowiedzenia Umowy, Klientowi nie przysługuje zwrot uiszczonej Opłaty, tak w całości, jak i w części proporcjonalnej do pozostałego okresu trwania Umowy.

10. DANE OSOBOWE

1. Usługodawca przetwarza dane osobowe Klientów oraz osób ich reprezentujących na zasadach opisanych w [Polityce prywatności](#) i zgodnie z RODO. Akceptując Regulamin Klient lub osoba go reprezentująca potwierdza, że zapoznał/-a się z [Polityką prywatności](#).
2. W związku z tym, że realizacja Umowy wiąże się z przetwarzaniem przez Usługodawcę w imieniu i na rzecz Klienta Danych Osobowych, Klient zawierając Umowę, akceptuje jednocześnie warunki powierzenia przetwarzania Danych Osobowych, określone w pkt. 10 Regulaminu oraz w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych kontrahentów Usługodawcy, stanowiącej **Załącznik nr 3 do Regulaminu**.
3. Klient powierza Usługodawcy przetwarzanie Danych Osobowych w zakresie ujawnionym Usługodawcy podczas świadczenia przez Usługodawcę Usługi Tłumacza Migam. Powierzenie przetwarzania Danych Osobowych może obejmować w szczególności Dane Osobowe:
 - a. Osób Głuchych, w zakresie podanym przez te osoby, w tym wizerunku oraz informacji o niepełnosprawności;
 - b. Przedstawicieli Klienta, w zakresie przez nich podanym, w tym głosu;
 - c. osób trzecich, ujawnione przez podmioty wskazane w pkt. 10 ust. 3 lit. a-b Regulaminu, dla potrzeb i w celach związanych z prowadzoną rozmową.
4. Z uwagi na charakter świadczonych Usług, zakres powierzonych do przetwarzania Danych Osobowych może obejmować również Dane Osobowe szczególnych kategorii, o których mowa w art. 9 ust. 1 RODO, w zakresie ujawnionym przez osoby wskazane w pkt. 10 ust. 3 lit. a-b Regulaminu. W związku z tym, że Usługa Tłumacza Migam dedykowana jest Osobom Głuchym, Usługodawca będzie ponadto przetwarzał informację o stanie zdrowia lub niepełnosprawności ww. osób.
5. Zmiana zakresu powierzanych Usługodawcy Danych Osobowych nie stanowi zmiany Regulaminu i jest skuteczna z chwilą uzgodnienia przez Strony aktualnego zakresu powierzanych Danych Osobowych.
6. Celem powierzenia przetwarzania Danych Osobowych przez Klienta jest umożliwienie realizacji przez Strony przedmiotu Umowy.
7. Usługodawca przetwarza Dane Osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Klienta, przy czym za takie udokumentowane polecenia uważa się niniejszy Regulamin. Usługodawca może również przetwarzać Dane Osobowe w zakresie, w jakim obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii Europejskiej lub prawo polskie. Usługodawca niezwłocznie informuje Klienta, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.
8. Usługodawca uprawniony jest do przetwarzania Danych Osobowych w ramach następujących czynności przetwarzania: zbieranie, przeglądanie, wykorzystywanie – dla celów tłumaczenia z lub na polski język migowy.
9. Klient zobowiązany jest posiadać podstawę prawną dla operacji przetwarzania Danych Osobowych, które powierza Usługodawcy do przetwarzania na podstawie niniejszego Regulaminu.

10. Usługodawca będzie przetwarzać Dane Osobowe przez okres niezbędny do realizacji Usługi Tłumacza Migam. Usługodawca nie utrwała Danych Osobowych.
11. Usługodawca zobowiązany jest dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych Danych Osobowych. Uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, Usługodawca zobowiązany jest wdrożyć odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku.
12. Usługodawca zobowiązany jest do nadania upoważnień do przetwarzania Danych Osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone Dane Osobowe w celu realizacji Umowy.
13. Usługodawca zobowiązany jest zapewnić zachowanie tajemnicy powierzonych Danych Osobowych, o której mowa w art. 28 ust. 3 lit. b RODO przez osoby, które upoważnia do przetwarzania Danych Osobowych, zarówno w trakcie ich zatrudnienia (w trakcie ich współpracy z Usługodawcą), jak i po jego ustaniu (po zakończeniu współpracy).
14. Usługodawca, biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości pomaga Klientowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której Dane Osobowe dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO, jak również z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
15. Usługodawca, po stwierdzeniu naruszenia ochrony Danych Osobowych, zobowiązany jest zgłosić je Klientowi bez zbędnej zwłoki. Zgłoszenie naruszenia nastąpi na aktualne dane kontaktowe wskazane przez Klienta.
16. Usługodawca udostępnia Klientowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO.
17. Klient wyraża niniejszym zgodę na dalsze powierzenie przetwarzania Danych Osobowych podwykonawcom Usługodawcy, wskazanym w **Załączniku nr 4** do Regulaminu. Zmiana Załącznika nr 4 stanowi zmianę Regulaminu i odbywa się na warunkach określonych w pkt. 9 Regulaminu.
18. W przypadku podpowierzenia Danych Osobowych podwykonawcy na podwykonawcę nałożone zostają te same obowiązki ochrony Danych Osobowych jak w Regulaminie, w szczególności obowiązek zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie Danych odpowiadało wymogom RODO. Jeżeli podwykonawca, któremu Usługodawca podpowierzył przetwarzanie Danych Osobowych nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony Danych, pełna odpowiedzialność wobec Klienta za wypełnienie obowiązków podwykonawcy spoczywa na Usługodawcy.
19. Usługodawca umożliwi Klientowi lub osobie upoważnionej przez Klienta przeprowadzanie kontroli i przyczynia się do nich. Kontrole mogą być przeprowadzane nie częściej niż raz w roku kalendarzowym i trwać nie dłużej niż jeden Dzień Roboczy każda. Każda ze Stron zobowiązana jest ponieść we własnym zakresie koszty związane z przeprowadzeniem kontroli.
20. Audytorem Klienta nie może być podmiot prowadzący działalność konkurencyjną wobec Usługodawcy ani podmiot z nim powiązany lub jego pracownik lub podmiot/osoba z nim współpracująca, bez względu na podstawę zatrudnienia lub współpracy.
21. Klient zobowiązany jest poinformować Usługodawcę o planowanej kontroli, z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem. Usługodawca ma prawo odmówić przeprowadzenia kontroli we wskazanym przez Klienta terminie, w przypadku wystąpienia wysokiego prawdopodobieństwa, iż przeprowadzenie kontroli w tym terminie zakłóci bieżące funkcjonowanie przedsiębiorstwa Usługodawcy. W takim wypadku Usługodawca proponuje inny termin przeprowadzenia kontroli, nie dalszy niż 5 Dni Roboczych po terminie wskazanym przez Klienta. Osoby biorące udział w kontroli, przed przystąpieniem do kontroli, zobowiązane są do podpisania umowy poufności lub oświadczenia o zachowaniu poufności, dostarczonego przez Usługodawcę.

22. Klient realizować będzie prawo kontroli wyłącznie w Dni Robocze, w godzinach pracy Usługodawcy (9:00 – 17:00) oraz w sposób możliwie najmniej zakłócający funkcjonowanie jego pracy. W trakcie kontroli Klient i jego audytor mają obowiązek przestrzegania wewnętrznych procedur i polityk Usługodawcy lub podwykonawcy Usługodawcy dotyczących bezpieczeństwa i poufności.
23. W celu przeprowadzenia kontroli Usługodawca umożliwi i przyczyni się do przeprowadzania czynności kontrolnych, o ile mają bezpośredni związek z wykonywaniem Umowy, w szczególności poprzez udzielenie Klientowi pisemnych lub ustnych wyjaśnień dotyczących przetwarzania powierzonych Danych Osobowych – z wyłączeniem informacji lub czynności, które obejmują tajemnice przedsiębiorstwa Usługodawcy. Kontrola nie może obejmować informacji lub dokumentów dotyczących innych Klientów Usługodawcy, ani zmierzać lub skutkować uzyskaniem dostępu Klienta do danych osobowych innych niż Dane Osobowe tego Klienta lub do danych poufnych Usługodawcy lub innych podmiotów.
24. Przeprowadzona kontrola zostanie zakończona sporządzeniem protokołu przedstawiającego wyniki kontroli. W przypadku wykazania w protokole uchybień związanych z naruszeniem postanowień pkt. 10 Regulaminu, Klient uprawniony jest do przekazania Usługodawcy pisemnych zaleceń pokontrolnych wraz z terminem ich realizacji, który musi być odpowiedni i nie krótszy niż 30 Dni Roboczych. Zalecenia pokontrolne nie mogą iść dalej niż wymogi wynikające z niniejszej Umowy lub z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym RODO, jak również powinny być obiektywnie zasadne i możliwe do zrealizowania bez zmiany organizacji lub naruszenia ciągłości działania przedsiębiorstwa Usługodawcy lub jego podwykonawcy.
25. Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień pkt. 10 Regulaminu na zasadach wskazanych w pkt. 5 ust. 13 Regulaminu. Odpowiedzialność Usługodawcy za wykonanie polecenia i zaleceń pokontrolnych, które są niezgodne z RODO lub innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego jest wyłączona.
26. Postanowienia pkt. 10 Regulaminu stanowią całość zobowiązań oraz warunków powierzenia przetwarzania Danych Osobowych w związku z realizacją Umowy.

11. POUFNOŚĆ

1. Przez informacje poufne rozumie się wszelkie informacje przekazywane przez jedną ze Stron drugiej Stronie, bez względu na sposób ich przekazania (ustnie, pisemnie, drogą elektroniczną), za wyjątkiem tych informacji, które w chwili ujawnienia lub przekazania drugiej Stronie zostaną wyraźnie określone jako nie objęte poufnością oraz wszelkie, nieujawnione do wiadomości publicznej informacje gospodarcze, handlowe, techniczne, technologiczne, prawne, organizacyjne, know-how, a także inne informacje posiadające wartość gospodarczą, dotyczące jednej ze Stron lub jej współpracowników i kontrahentów, uzyskane przez drugą Stronę w związku lub podczas realizacji Umowy. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości Strony, co do poufności przekazanych jej informacji, przyjmuje się, że są to informacje poufne.
2. Każda ze Stron zobowiązuje się, że wszelkie przekazane i ujawnione jej przez drugą Stronę informacje poufne zostaną zachowane w pełnej tajemnicy i poufności, zostaną wykorzystane wyłącznie dla celów związanych z zawarciem Umowy lub realizacją Usługi oraz że nie zostaną przekazane lub ujawnione jakiegokolwiek osobie trzeciej bez wyraźnej, uprzedniej zgody Strony, której dotyczą, wyrażonej w formie pisemnej.
3. Każda ze Stron zobowiązuje się do niekopiowania, niepowielania ani w jakikolwiek sposób nierozpowszechniania informacji poufnych, za wyjątkiem przypadków, gdy jest to niezbędne w celu realizacji Usługi, w których to przypadkach wszelkie takie kopie będą własnością Strony, która była źródłem tych informacji. Strona zobowiązuje się zapewnić odpowiedni i bezpieczny sposób przechowywania wszystkich otrzymanych informacji poufnych w czasie, gdy znajdują się one na jej przechowaniu lub pod jej kontrolą.
4. Strony ustalają, że zobowiązanie do zachowania poufności nie obejmuje informacji:

- a. które są powszechnie znane;
 - b. które zostały podane do wiadomości publicznej przez Stronę, której dotyczą;
 - c. ujawnionych przez Stronę za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony;
 - d. których obowiązek ujawnienia wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - e. których ujawnienie jest niezbędne dla potrzeb zbycia wierzytelności lub dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy.
5. Zobowiązanie do zachowania poufności trwa w okresie obowiązywania Umowy, jak również bezterminowo, po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu z jakiegokolwiek przyczyny.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

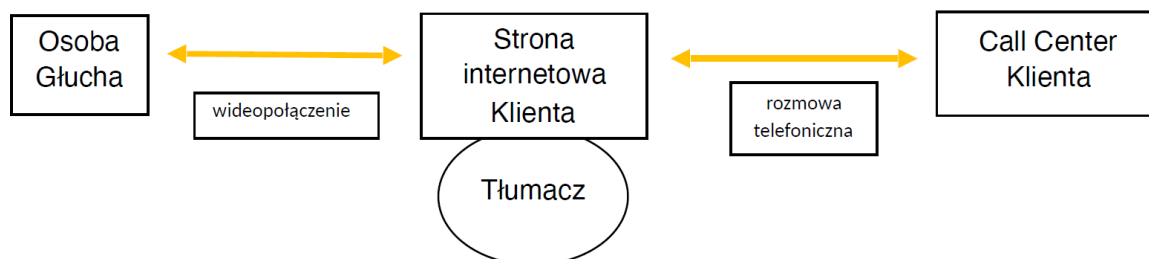
1. Niniejszy Regulamin został sporządzony w języku polskim. Polska wersja językowa stanowi wyłączną podstawę interpretacji postanowień Umowy.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Korespondencja, w tym wszelkie zawiadomienia, komunikaty i informacje, będą przekazywane Klientowi w języku polskim.
4. W sprawach objętych Regulaminem Klient powinien komunikować się z Usługodawcą drogą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej: migam.wita@migam.org, chyba że co innego wynika z treści Regulaminu.
5. Usługodawca komunikuje się z Klientem drogą elektroniczną, telefonicznie lub na piśmie, na podane przez Klienta aktualne dane do kontaktu, chyba że co innego wynika z treści Regulaminu.
6. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o każdej zmianie swoich danych kontaktowych przekazanych Usługodawcy, w szczególności adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu oraz adresu do korespondencji. W przypadku braku takiego powiadomienia informacje lub powiadomienia przekazywane na dotychczasowe dane Klienta uważa się za dokonane skutecznie.
7. Klient nie ma prawa przenosić praw i obowiązków związanych z realizacją Usługi, w całości lub w części, na osoby trzecie, bez uprzedniej zgody Usługodawcy wyrażonej w formie co najmniej dokumentowej.
8. Prawem właściwym dla stosunków umownych pomiędzy Klientem a Usługodawcą jest prawo polskie.
9. Wszelkie spory wynikające z zawartej Umowy bądź powstałe na tle stosowania postanowień Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.
10. Następujące załączniki stanowią integralną część Regulaminu:
 - a. **Załącznik nr 1** - Rozwiązania technologiczne i wdrożenie
 - b. **Załącznik nr 2** - Znaki graficzne
 - c. **Załącznik nr 3** - Informacja o przetwarzaniu danych osobowych przedstawicieli kontrahentów Usługodawcy.
 - d. **Załącznik nr 4** - Wykaz podwykonawców Usługodawcy
11. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2022 r.

Załącznik nr 1 – Rozwiązania technologiczne i wdrożenie

Rozwiązania technologiczne

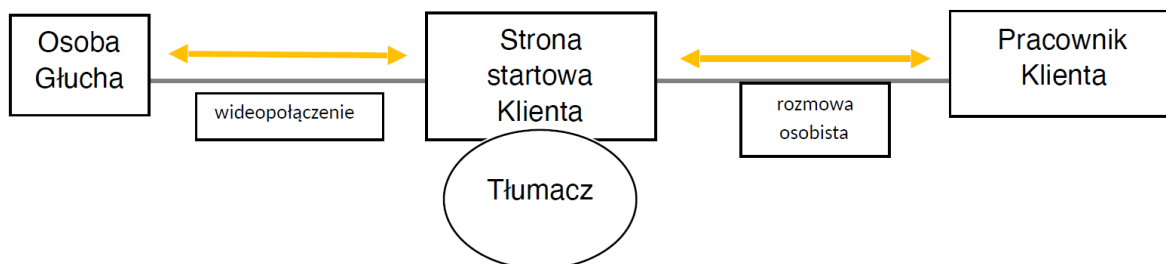
1. W rozwiązaniu zastosowano technologię WebRTC pozwalającą na natywne łączenie wprost z przeglądarki (bez konieczności instalacji przez klienta aplikacji). Na dzień podpisania umowy technologia WebRTC jest obsługiwana na następujących urządzeniach:
 - a. Desktop: systemy operacyjne Windows, MacOS oraz Linux z przeglądarek Chrome, Safari, Firefox, Edge-Chromium, Canary.
 - b. Mobile: system Android - wersja od 6 wzwyż oraz IOS w wersji 11 wzwyż z przeglądarek Chrome, Safari, Firefox, Edge.
2. Do przesyłania danych wykorzystywany jest HTTPS (szyfrowana wersja protokołu HTTP).
3. W rozwiązaniu stosowane jest szyfrowanie wszystkich danych w transporcie i spoczynku:
 - a. Wszystkie dane w transporcie (za wyjątkiem ruchu wewnętrznego, w izolowanej sieci) są zaszyfrowane certyfikatem SSL.
 - b. Dane w spoczynku zabezpieczone są poprzez szyfrowanie AES 256 bit.

Tłumacz Migam na stronie internetowej Klienta



1. Na stronie WWW Klienta zostaje osadzone C2A (call2action) wywołania połączenia z Tłumaczem Migam. Bez potrzeby instalacji oprogramowania osoba Głucha może załatwić wszelkie sprawy obsługiwane przez Call Center Klienta.
2. Migam dostarcza link (adres URL) do lobby połączenia z Tłumaczem Migam. Za instalację C2A wykorzystującego przekazany link na swojej stronie WWW odpowiada Klient.

Tłumacz Migam na stronie startowej (landing page) Klienta



1. Migam udostępnia dla Klienta stronę startową (landing page), na której zostaje osadzone C2A (call2action) wywołania połączenia z Tłumaczem Migam.
2. Osoba Głucha korzystając ze sprzętu Klienta (komputer lub tablet z przednią kamerą i mikrofonem) lub ze swojego telefonu może w oddziale Klienta załatwić wszelkie sprawy obsługiwane przez pracownika Klienta.
3. Migam dostarcza link (adres URL) strony startowej.
 - a. Za uruchomienie i udostępnienie strony startowej Głuchemu na sprzęcie Klienta odpowiada Klient.
 - b. W przypadku korzystania przez Głuchego ze swojego telefonu Głuchy wprowadza adres strony startowej na swoim urządzeniu i korzysta na nim z Tłumacza Migam.

Wdrożenie usługi Tłumacz Migam

Rodzaj dostępności usługi:

- Tłumacz Migam na stronie internetowej Klienta.
- Tłumacz Migam na stronie startowej (landing page) Klienta.
- Tłumacz Migam na stronie www.tlumacz.migam.org

Instalacja C2A na stronie WWW Klienta

1. Klient na swojej stronie WWW podłącza pod C2A przekazany przez Migam dedykowany link (adres URL) do lobby Tłumacza Migam.
2. Klient na swojej stronie WWW zamieszcza informację o możliwości realizacji spraw z pomocą tłumacza języka migowego dzięki połączeniu wideo z Tłumaczem Migam.
3. Klient na swojej stronie WWW udostępnia Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną oraz informacje o przetwarzaniu danych osobowych Głuchego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Instalacja strony startowej Klienta

1. Migam dostarcza link (adres URL) strony startowej. Klient udostępnia stronę startową na swoim urządzeniu.

Konfiguracja sieci

1. W przypadku korzystania z Tłumacza Migam na stronie internetowej Klienta albo korzystania przez Głuchego ze strony startowej Klienta z telefonu Głuchego konfiguracja sieci nie jest wymagana.

2. W przypadku korzystania ze strony startowej Klienta w oddziale Klienta wymagana jest konfiguracja przez Klienta sieci zgodnie z opisanymi poniżej wymaganiami:

WYMOGI TECHNICZNE TŁUMACZA MIGAM

Dostęp do serwerów WebRTC

1. Signaling Communication

Region ID	Location	Host Name	Port and Protocol
gll	Global Low Latency (default)	global.vss.twilio.com	443 WSS
de1	Germany	de1.vss.twilio.com	443 WSS

2. Media Servers

Region ID	Location	Server IP Address Range
de1	Germany	52.59.186.0 - 52.59.186.31 18.195.48.224 - 18.195.48.255 18.156.18.128 - 18.156.18.255

Porty: 10,000 - 60,000 UDP/SRTP/SRTCP

Komunikacja dla subdomen

1. Klienci powinni mieć możliwość łączenia się z usługami pod następującymi nazwami hostów:

- sdkgw.us1.twilio.com (WSS, port: 443)
- ecs.us1.twilio.com (HTTPS, port: 443)
- www.googleapis.com (HTTPS, port: 443)
- firestore.googleapis.com (HTTPS/2 gRPC, port: 443)
- omni-tlumacz.migam.org (HTTPS, port: 443)

Obciążenie łącza internetowego per sesja

Przy komunikacji audio i wideo wymagane jest minimum 10 Mbit/s.



Logo firmy Migam S.A. (dawniej MIGAM „RKPK” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowo-akcyjna)



Załącznik nr 3 – Informacja o przetwarzaniu danych osobowych przedstawicieli kontrahentów Usługodawcy.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych dla przedstawicieli kontrahentów Migam S.A. (dawniej MIGAM „RKPK” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowo-akcyjna)

1. Administrator danych

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Migam S.A. (dawniej **MIGAM „RKPK” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowo-akcyjna**) z siedzibą w Warszawie pod adresem: ul. Józefa Hauke-Bosaka nr 16A, 01-540 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000983987, NIP: 9512387159, REGON: 360614795, o kapitale zakładowym w wysokości 253 918,00 zł, w całości wpłaconym („Administrator”).

W sprawach związanych z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych można kontaktować się z Administratorem korespondencyjnie na podany adres siedziby lub pod adresem e-mail: piotr.gniadzik@migam.org.

2. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych

Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych odbywa się w związku z zawarciem lub realizacją umowy zawartej przez Administratora z podmiotem, który Pani/Pan reprezentuje, dla którego Pani/Pan pracuje lub w imieniu którego kontaktuje się Pani/Pan z Administratorem („Umowa”). W zakres przetwarzanych danych mogą wchodzić w szczególności Pani/Pana: imię i nazwisko, stanowisko/funkcja, miejsce zatrudnienia, służbowe dane kontaktowe (adres e-mail, nr telefonu).

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, takich jak zawarcie Umowy, bieżący kontakt z Administratorem w związku z realizacją Umowy (za pośrednictwem rozmów telefonicznych, korespondencji lub poprzez innego rodzaju kontakt z wykorzystaniem Pani/Pana danych osobowych), utrzymywanie relacji biznesowych z Administratorem, prowadzenie działań marketingowych, ustalenie lub dochodzenie ewentualnych roszczeń powstałych w związku z realizacją Umowy, obrona przed takimi roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych – „RODO”).

3. Udostępnianie danych

Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione przez Administratora podmiotom i organom, którym Administrator jest zobowiązany udostępnić dane osobowe na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz podmiotom przetwarzającym Pani/Pana dane osobowe w imieniu Administratora

(np. dostawcom systemów teleinformatycznych, za pomocą których przetwarzane są Pani/Pana dane osobowe, dostawcom usług na rzecz Administratora).

W każdym przypadku udostępnienia lub powierzenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych Administrator będzie dbać o to, aby przekazywane było jedynie minimum informacji niezbędnych do realizacji celów przetwarzania.

4. Przekazywanie danych osobowych do państwa trzeciego

Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy („EOG”).

W przypadku, gdyby Pani/Pana dane miały być przekazane poza terytorium EOG Administrator zapewni, aby współpraca z takim podmiotem odbywała się w oparciu o odpowiednią podstawę prawną i aby zapewniał on odpowiednie standardy ochrony.

5. Okres przechowywania danych osobowych

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane tak długo, jak będą one niezbędne do realizacji celów, w jakich dane zostały przekazane lub przez okres wynikający z obowiązujących wymogów prawnych, nie dłużej jednak niż do czasu wniesienia skutecznego sprzeciwu na przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych. W każdym przypadku okres przetwarzania może zostać przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych będzie niezbędne do ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora.

6. Przysługujące prawa

W związku z przetwarzaniem przez Administratora Pani/Pana danych osobowych, przysługuje Pani/Panu:

- prawo dostępu do danych osobowych,
- prawo do sprostowania danych osobowych,
- prawo usunięcia danych osobowych (tzw. „prawo do bycia zapomnianym”),
- prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
- prawo do przenoszenia danych osobowych,
- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych przez Administratora,
- prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, że przetwarzanie przez Administratora Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy RODO.

7. Źródło pochodzenia danych

Pani/Pana dane osobowe, o ile nie zostały przekazane Administratorowi bezpośrednio przez Panią/Pana, pochodzą od podmiotu będącego stroną Umowy z Administratorem. Pani/Pana dane osobowe mogą również pochodzić ze źródeł publicznie dostępnych, takich jak Krajowy Rejestr Sądowy.

W przypadku, gdy dane osobowe pochodzą od Pani/Pana ich podanie jest dobrowolne, ale może być niezbędne do celów zawarcia Umowy lub jej prawidłowej realizacji.

8. Profilowanie

Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu.

Załącznik nr 4 – Wykaz podwykonawców

Podwykonawca	Obszar przetwarzania	Usługa
Twilio Inc., San Francisco, Kalifornia (USA)	EOG	Nawiązywanie połączeń wideo pomiędzy użytkownikami systemu
Google Cloud Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie	EOG	Google Cloud