

OGÓLNE WARUNKI UMOWY APLIKACJI EMMY (CZĘŚĆ DLA ŚWIADCZENIODAWCY)

1. Postanowienia wprowadzające

- 1.1. Firma Emmy Medical sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Stanisława Leszczyńskiego 4 lok. 25, 50-078 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001139953, NIP 8971945687, REGON 540250411 (zwana dalej „**Emmy**”), obsługuje aplikację internetową Emmy (zwaną dalej „**Aplikacją**”), która ułatwia świadczeniodawcom usług zdrowotnych (zwanymi dalej „**Świadczeniodawcami**”, a każdy z osobna „**Świadczeniodawcą**”) komunikację ze swoimi pacjentami. Część Aplikacji przeznaczona dla Świadczeniodawcy, dostępna pod adresem <https://dr.mojaemmy.pl/>, to działające w chmurze narzędzie umożliwiające efektywną organizację świadczenia usług zdrowotnych.
- 1.2. Te ogólne warunki umowy (zwane dalej „**OWU**”) regulują prawa i obowiązki stron wynikające z umowy dotyczącej korzystania z Aplikacji, zarówno w trybie próbnym, jak i zwykłym, która może zostać zawarta pomiędzy Świadczeniodawcą a Emmy jako operatorem Aplikacji (zwana dalej „**Umową**”). Postanowienia OWU stanowią integralną część Umowy. Świadczeniodawca, który zawarł Umowę z Emmy na podstawie OWU, zwany jest „**Klientem**” na potrzeby OWU.
- 1.3. Emmy jest jedynie dostawcą rozwiązania technicznego w formie Aplikacji, przy czym wyłączną odpowiedzialność za świadczenie usług zdrowotnych ponosi Klient. Klient przyjmuje do wiadomości, że Aplikacja służy ułatwieniu i zwiększeniu bezpieczeństwa zdalnej komunikacji z pacjentami oraz uproszczeniu przetwarzania danych pacjentów, a jej stosowanie nie zastępuje zarządzania dokumentacją medyczną. Wszelkie dane wyjściowe z Aplikacji muszą zostać sprawdzone przez Klienta.

2. Zawarcie Umowy

- 2.1. Klientem może być wyłącznie Świadczeniodawca, czyli osoba posiadająca uprawnienia do udzielania świadczeń zdrowotnych zgodnie z Ustawą z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. z 2011 r. Nr 112, poz. 654 z późn. zm.). Emmy nie ma obowiązku w żaden sposób weryfikować tego upoważnienia.
- 2.2. W przypadku zainteresowania zawarciem Umowy osoba upoważniona do działania w imieniu właściwego Świadczeniodawcy (zwana dalej „**Osobą Uprawnioną**”) musi najpierw zarejestrować się pod adresem <https://dr.mojaemmy.pl/>. Wybrane dane logowania będą wykorzystywane do logowania się do interfejsu Klienta w sekcji Aplikacji wyznaczonej dla Świadczeniodawcy (zwanego dalej „**Kontem Klienta**”), za pośrednictwem którego będzie można zarządzać placówką medyczną, po ewentualnym zawarciu Umowy i aktywacji.
- 2.3. W celu rozpoczęcia procesu zawarcia Umowy na podstawie OWU lub jej zmiany (zmiany reżimu umownego) konieczne jest, aby Świadczeniodawca lub Osoba Uprawniona wypełniła odpowiednią część formularza zapytania (zwanego dalej „**Formularzem Zapytania**”). W ramach Formularza Zapytania Świadczeniodawca ma możliwość wyboru, czy jest zainteresowany zawarciem Umowy negocjując najpierw bezpłatny tryb próbny korzystania z Aplikacji lub tryb normalny bezpośrednio płatny. Wypełniony Formularz Zapytania, który zawiera także treść OWU, jest następnie w odpowiedniej części (dotyczącej okresu próbnego lub normalnego) dla Świadczeniodawcy podpisywany przez

Osobę Uprawnioną jej kwalifikowanym podpisem elektronicznym i przesłany w imieniu Świadczeniodawcy do pomoc@mojaemmy.pl w celu przetworzenia. Jeżeli w rejestrach publicznych nie ma informacji potwierdzających umocowanie Osoby Uprawnionej do działania w imieniu właściwego Świadczeniodawcy, Osoba Uprawniona dołączy do podpisanego Formularza Zapytania dokumenty potwierdzające pełnomocnictwo (np. umowę o pracę, pełnomocnictwo), jeżeli jeszcze tego nie zrobiła. Dane podawane podczas rejestracji oraz w Formularzu Zapytania muszą być zgodne z prawdą i dokładne.

- 2.4. Jeżeli Świadczeniodawca prowadzi więcej niż jedną placówkę opieki zdrowotnej, konieczne jest wypełnienie przez każdą z nich Formularza Zapytania i tym samym zawarcie odrębnej Umowy. Jednakże te same dane do logowania można wykorzystać do zarządzania placówkami medycznymi w Aplikacji i nie ma konieczności dokonywania nowej rejestracji.
- 2.5. Umowa pomiędzy Emmy a Świadczeniodawcą zostaje zawarta dopiero w momencie doręczenia przez Emmy potwierdzenia przyjęcia Formularza Zapytania na podany kontaktowy adres e-mail Świadczeniodawcy (e-mail kontaktowy). Umowa składa się z OWU oraz zaakceptowanego Formularza Zapytania. Emmy zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy ze Świadczeniodawcą bez podania przyczyny. W przypadku zmiany Umowy (schematu umowy) zmiana następuje także z chwilą doręczenia przez Emmy potwierdzenia przyjęcia nowego Formularza Zapytania na kontaktowy adres e-mail Klienta (e-mail kontaktowy).
- 2.6. Przedmiotem Umowy nie jest świadczenie przez Emmy jakichkolwiek usług pośrednictwa, przy czym Klient przyjmuje do wiadomości, że Aplikacja nie ma na celu oferowania usług zdrowotnych ażeby ułatwić Klientowi przyjmowania nowych pacjentów, lecz służy przede wszystkim ułatwieniu komunikacji ze swoimi dotychczasowymi pacjentami.

3. Prawa i obowiązki Emmy

- 3.1. Na podstawie Umowy Emmy zobowiązuje się do prowadzenia dla Klienta Konta Klienta umożliwiającego korzystanie z Aplikacji, które w taryfie podstawowej obejmuje:
 - prowadzenie i zarządzanie katalogiem pacjentów Klienta;
 - prowadzenie i zarządzanie godzinami przyjęć i kalendarzem Klienta;
 - tworzenie własnych wzorów zgłoszeń pacjentów, przyjmowanie (od użytkowników konta pacjenta w Aplikacji) i tworzenie zgłoszeń pacjentów, ich rejestrację i zarządzanie, a także prowadzenie komunikacji z tym związanej (z użytkownikami konta pacjenta w Aplikacji);
 - przesyłanie komentarzy i innych powiadomień dotyczących umawiania wizyty pacjenta w placówce medycznej;
 - monitorowanie dostępu do wybranych danych pacjenta i ich zmian przez innych użytkowników Konta Klienta;
 - anonimowe zbiorcze statystyki dotyczące korzystania z Aplikacji przez Klienta i pacjentów Klienta, przy czym Emmy zastrzega sobie prawo do wykorzystywania zebranych anonimowych danych także na własne potrzeby; statystyki te w żaden sposób nie pozwalają na identyfikację poszczególnych pacjentów.
- 3.2. W przypadku uzgodnienia innej umowy niż podstawowa taryfa Aplikacji Emmy zobowiązuje się udostępnić Klientowi odpowiednie dodatkowe funkcjonalności zgodnie

z obowiązującym cennikiem, który jest dostępny [tutaj](#), i stanowi część OWU (zwany dalej „**Cennikiem**”). Klient wybiera taryfę Aplikacji w Formularzu Zapytania i wybór ten jest możliwy jedynie w przypadku negocjacji normalnego płatnego trybu Aplikacji. Najwyższa taryfa Aplikacji jest zawsze dostępna w trybie próbnym. Zmiana taryfy Aplikacji na niższy wariant taryfowy jest możliwa dopiero po zakończeniu opłaconego już okresu płatności, na mocy porozumienia między Emmy a Klientem.

- 3.3. Klientowi mogą zostać udostępnione także dodatkowe funkcje Aplikacji polegające na wysyłaniu wiadomości SMS i ewentualnie przetwarzanie odpowiedzi na nie, a w przypadku usługi Głos Emmy także automatyczne przetwarzanie połączeń telefonicznych (zwane dalej „**SMS i funkcje głosowe**”). Klient może zamówić SMS i funkcje głosowe w sposób i na warunkach określonych w opublikowanej ofercie w Cenniku. Korzystanie z SMS i funkcji głosowych regulują także OWU.
- 3.4. Emmy zobowiązuje się ponadto, jeśli zajdzie taka potrzeba, do świadczenia Klientowi usług wsparcia użytkownika Aplikacji. Zgłoszenia Klienta będą rozpatrywane w sposób i w terminach dostosowanych do ich charakteru i stopnia złożoności.
- 3.5. Emmy dokłada wszelkich starań, aby Aplikacja była zawsze dostępna, bezpieczna i wolna od błędów. Jest to jednak złożony system informatyczny, który między innymi zależy także od infrastruktury podmiotów trzecich. W związku z tym Aplikacja jest świadczona przez Emmy bez jakichkolwiek gwarancji i zobowiązań co do przydatności i poziomu świadczonych usług, chyba że OWU wyraźnie stanowią inaczej, w szczególności Emmy nie gwarantuje Klientowi, że Aplikacja i jej poszczególne funkcjonalności będą zawsze działać bez zarzutu (np. że wiadomości nie zostaną niedostarczone), będą stale dostępne, a ich bezpieczeństwo nie zostanie zagrożone, w szczególności na skutek działania siły wyższej, cyberataku, awarii technicznej lub regularnego utrzymania.
- 3.6. Klient oświadcza, że dokładnie zapoznał się z funkcjonalnościami Aplikacji, dokonując oceny przydatności Aplikacji do swoich potrzeb. Emmy ponosi odpowiedzialność wobec Klienta wyłącznie za szkody wyrządzone mu umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa ze strony Emmy. W zakresie dozwolonym przez prawo, odpowiedzialność Emmy za szkody inne niż wymienione powyżej, wyrządzone Klientowi przy korzystaniu z Aplikacji lub w związku z tym (np. przy użyciu wzorów dokumentów) zostaje wyłączona, przy czym Klient zrzeka się prawa do odszkodowania. Jeżeli powstanie obowiązek Emmy naprawienia Klientowi szkody, wówczas zakres naprawienia szkody nie przekroczy całkowitej kwoty świadczenia zapłaconego Emmy przez Klienta na podstawie Umowy.
- 3.7. Emmy zastrzega sobie prawo do dowolnej zmiany Aplikacji (w tym do anulowania SMS i funkcji głosowych) lub do zakończenia jej działania w dowolnym momencie. W związku z tym Emmy nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, jakie Klient może w rezultacie ponieść.
- 3.8. W przypadku naruszenia przez Klienta OWU, Emmy zastrzega sobie prawo, bez uprzedniego powiadomienia i bez jakiegokolwiek rekompensaty, do czasowego ograniczenia dostępu Klienta do Aplikacji lub do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia poprzez wysłanie powiadomienia na kontaktowy adres e-mail Klienta i usunięcia konta Klienta, według własnego uznania.
- 3.9. Emmy ma prawo opublikować i podać poza Aplikacją fakt, że Klient korzysta z Aplikacji jako Świadczeniodawca.
- 3.10. Dla uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że Aplikacja nie jest wyrobem medycznym w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/745 w sprawie wyrobów medycznych.

4. Prawa i obowiązki Klienta

- 4.1. Klient oświadcza, że dokładnie zapoznał się z OWU, zgadza się z nimi i zobowiązuje się do ich przestrzegania bez zastrzeżeń.
- 4.2. Klient gwarantuje, że jest uprawniony do udzielania świadczeń zdrowotnych zgodnie z Ustawą z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. z 2011 r. Nr 112, poz. 654 z późn. zm.) i zobowiązuje się do korzystania z Aplikacji wyłącznie w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych.
- 4.3. Emmy nie ingeruje w żaden sposób w stosunki prawne pomiędzy Klientem a pacjentami. Klient świadczy usługi zdrowotne na rzecz pacjentów we własnym imieniu i całkowicie niezależnie od Emmy, jednocześnie samodzielnie zarządzając swoim Kontem Klienta, w tym wszystkimi ustawieniami i informacjami podanymi za jego pośrednictwem. Z tego względu Klient ponosi całą odpowiedzialność za udzielanie świadczeń zdrowotnych i korzystanie z Aplikacji w związku z nim, w szczególności za realizację zgłoszeń pacjentów za pośrednictwem Aplikacji (np. odwołanie umówionego terminu, podanie fałszywych informacji itp.) lub weryfikację upoważnienia przedstawiciela pacjenta, i zgadza się w pełni zrekompensować Emmy wszelkie zobowiązania odszkodowawcze wobec osób trzecich lub sankcje nałożone na Emmy przez organ publiczny, jeśli zostaną one poniesione w związku z korzystaniem z Aplikacji przez Klienta.
- 4.4. Bez uszczerbku dla niezależności Klienta w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych, Klient zobowiązuje się do korzystania z Aplikacji wyłącznie zgodnie z jej celem i w taki sposób, aby nie zaszkodzić reputacji Emmy i jej uzasadnionych interesów. W związku z tym Klient zobowiązuje się przestrzegać wszelkich przepisów prawnych i zawodowych, którymi jest związany, a także postępować zawsze zgodnie z dobrymi obyczajami, z należytą starannością zawodową i tzw. *de lege artis*. Dla uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że naruszenie obowiązków wynikających z tego przepisu będzie rozpatrywane m.in. w przypadku gdy Klient:
 - utworzył wzór zgłoszenia pacjenta, którego rozwiązanie za pośrednictwem Aplikacji jest niewłaściwe i niepożądane (np. zgłoszenia pacjenta w przypadkach nagłych lub dotyczące stanów zagrażających życiu);
 - niewłaściwie rozwiązał zgłoszenie pacjenta wyłącznie za pośrednictwem Aplikacji, tj. bez umówienia przez pacjenta osobistej wizyty w placówce medycznej lub wcześniejszej opieki (np. przepisanie niektórych rodzajów leków);
 - wielokrotnie nie reagował bez zbędnej zwłoki na zgłoszenia pacjentów wprowadzone za pośrednictwem Aplikacji;
 - wielokrotnie odwoływał wizyty osobiste pacjentów organizowane za pośrednictwem Aplikacji bez uzasadnionej przyczyny i bez odpowiedniego wyprzedzenia.
- 4.5. Klient zobowiązuje się do wypełniania wszelkich swoich prawnych obowiązków informacyjnych i edukacyjnych w związku ze świadczeniem usług zdrowotnych, a także korzystaniem z Aplikacji w związku z nim, w szczególności wobec pacjentów (także jako konsumentów i podmiotów danych osobowych). W przypadku udostępnienia Klientowi przez Emmy przykładowego dokumentu prawnego związanego z korzystaniem z Aplikacji, taki wzór nie zastępuje wykwalifikowanej porady prawnej, a firma Emmy nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za jakiegokolwiek szkody wynikające z jego użycia.
- 4.6. Klient zobowiązuje się, że wszelkie informacje podawane przez niego w części Aplikacji dotyczącej pacjenta lub w inny sposób przekazywane pacjentom za pośrednictwem Aplikacji będą zgodne z przepisami prawa, prawidłowe, prawdziwe, kompletne,

niewprowadzające w błąd i aktualne, a także zobowiązuje się do stałego utrzymywania tych właściwości.

- 4.7. W przypadku gdy Klient zamieści w Aplikacji jakiegokolwiek treści (np. informacje, dane osobowe, cechy osobowości osób trzecich, ustrukturyzowane kwestionariusze lub utwory autorskie itp.) (zwane dalej „**Treściami Klienta**”), zobowiązuje się, że jest do tego upoważniony (w szczególności, że posiada odpowiednie licencje, zezwolenia lub zgody) i gwarantuje Emmy, że udostępnianie lub wykorzystywanie takich treści w ramach Aplikacji nie będzie miało wpływu na prawa osób trzecich ani nie zostaną w inny sposób naruszone przepisy prawa. Emmy nie ma kontroli nad zgodnością Treści Klienta z prawem. Jeśli Emmy dowie się o nielegalnym charakterze Treści Klienta, ma prawo je wyłączyć lub usunąć.
- 4.8. Klient zobowiązuje się nie wykorzystywać Aplikacji do rozpowszechniania niezamówionych komunikatów handlowych oraz zobowiązuje, że wszelkie tego typu komunikaty handlowe będą w pełni zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z Ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.), Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000 z późn. zm.) i Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679, Ogólne rozporządzenie o ochronie danych („**RODO**”).
- 4.9. Emmy nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek zachowanie użytkowników konta pacjenta Aplikacji wobec Klienta (np. niestawienie się na umówioną osobistą wizytę w placówce medycznej). Emmy wdraża środki mające na celu weryfikację tożsamości użytkowników konta pacjenta w Aplikacji, jednak nie gwarantuje Klientowi, że osoba korzystająca z konta pacjenta w Aplikacji jest rzeczywiście tą osobą, za którą się podaje. W razie potrzeby Klient ma obowiązek dokonać wpisu w dokumentacji medycznej z oświadczeniem pacjenta, że dane o stanie zdrowia mogą być mu przekazywane za pośrednictwem specjalnego konta pacjenta w Aplikacji.
- 4.10. W zakresie, w jakim za pośrednictwem Aplikacji można uzyskać dostęp do usług, narzędzi lub treści udostępnianych przez strony trzecie (zwane dalej „**Strony Trzecie**”), zastosowanie mają warunki Stron Trzecich, a korzystając z Aplikacji, Klient wyraża zgodę na przestrzeganie tych warunków. Emmy nie ma kontroli nad treściami lub praktykami Stron Trzecich i nie ponosi za nie odpowiedzialności. Klient przyjmuje do wiadomości, że Emmy nie będzie ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody lub straty wyrządzone Klientowi w wyniku korzystania z usług Stron Trzecich lub w związku z nimi, w tym za utratę funkcjonalności Emmy w rezultacie usług zmiany świadczonych przez Stronę Trzecią.
- 4.11. Klient jest uprawniony do umożliwienia dostępu do swojego Konta Klienta niezbędnej liczbie osób fizycznych, które są upoważnione do działania w jego imieniu i są zobowiązane do zachowania poufności, pod warunkiem, że każda osoba posiada własnego użytkownika w ramach Konta Klienta (zabronione jest udostępnianie danych dostępowych). W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że korzystanie z Aplikacji przez użytkowników w ramach Konta Klienta jest traktowane jako korzystanie przez Klienta, a Klient ponosi odpowiedzialność za ewentualne naruszenia OWU powstałe w wyniku takiego korzystania. Klient zobowiązuje się zapewnić ochronę danych dostępowych do Konta Klienta tak, aby nie były one udostępniane osobom trzecim. Klient ponosi także wyłączną odpowiedzialność za korzystanie z Aplikacji przez osoby trzecie za pośrednictwem swojego Konta Klienta.
- 4.12. Klient zobowiązuje się nie nadużywać Aplikacji i nie używać w związku z nią żadnych procedur, narzędzi programowych lub skryptów, które mogłyby mieć niepożądany wpływ

na jej działanie, zakłócać jej funkcjonalność lub powodować jej nadmierne obciążenie, a także zobowiązuje się nie wykonywać ani nie angażować się w żadne inne działania, które mogłyby stanowić nieautoryzowaną ingerencję w Aplikację ze względu na jej cel i funkcjonowanie.

- 4.13. Aplikacja i jej zawartość mogą być chronione prawami własności intelektualnej. Na podstawie OWU Klient uprawniony jest do korzystania z Aplikacji wyłącznie w sposób standardowy, przez który uważa się korzystanie za pośrednictwem Konta Klienta poprzez interfejs internetowy i wyłącznie w celach wynikających z OWU. Poza tym upoważnieniem Klient nie nabywa żadnych praw do Aplikacji i jej zawartości (z wyłączeniem Treści Klienta). Bez uprzedniej zgody Emmy lub odpowiednich posiadaczy praw nie jest zatem możliwe korzystanie z Aplikacji, jakichkolwiek jej komponentów lub treści, w tym kodów źródłowych, logo i innych elementów graficznych, w inny sposób niż określony powyżej i w celu innym niż podane. W szczególności nie można tych elementów modyfikować, włączać do utworów zbiorowych, ingerować w nie w inny sposób, reprodukować, rozszerzać ani udostępniać publicznie.
- 4.14. Klient nie jest uprawniony do korzystania z Aplikacji, jakichkolwiek jej elementów lub treści, w tym kodów źródłowych, logotypów i innych elementów graficznych, w celu opracowania innego programu komputerowego, w jakikolwiek sposób konkurencyjnego w stosunku do Aplikacji, i wprowadzenia go na rynek, a również w jakimkolwiek innym celu ingerującym w prawa lub uzasadnione interesy Emmy, w szczególności Klient nie jest uprawniony do dokonywania jakiegokolwiek analizy funkcjonalności lub analizy wstecznej Aplikacji i jej komponentów.

5. Cena i płatność

- 5.1. Emmy oferuje Klientowi możliwość zawarcia Umowy o testowanie Aplikacji w bezpłatnym trybie próbnym, na czas nieokreślony. W takim przypadku postanowienia OWU dotyczące płatności Ceny (zgodnie z definicją w art. 5.2. OWU) w art. 5.2.–5.4. OWU, które mają zastosowanie wyłącznie do Umowy z uzgodnionym zwykłym systemem opłat, nie mają zastosowania do relacji między Emmy a Klientem. Pozostałe postanowienia OWU nie są naruszane przez umowę na okres próbny i w związku z tym stanowią część odpowiedniej Umowy. Jeżeli na żądanie Klienta została zawarta Umowa przewidująca okres próbny, wówczas Emmy ma prawo rozwiązać taką Umowę w każdym czasie bez podania przyczyny, z zachowaniem 15-dniowego okresu wypowiedzenia, który rozpoczyna się następnego dnia po wysłaniu powiadomienia na kontaktowy adres e-mail Klienta (e-mail kontaktowy). W tym czasie Klient ma możliwość złożenia wniosku za pośrednictwem Formularza Zapytania o zmianę trybu umownego na standardowy, odpłatny (zgodnie z Cennikiem), tak aby Konto Klienta nie stało się niedostępne, a Dane Klienta nie zostały usunięte. Klient może również wypowiedzieć Umowę z ustalonym trybem próbnym natychmiast i bez uprzedzenia, wystarczy powiadomienie przesłane na adres pomoc@mojaemmy.pl. Dla uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że zmiana trybu umownego z normalnego na próbny nie jest możliwa.
- 5.2. Cennik korzystania z Aplikacji w zwykłym trybie płatnym opublikowany jest na stronie <https://www.mojaemmy.pl/gabinet/cennik>. Za prowadzenie Konta Klienta w trybie normalnym Klient zobowiązuje się do zapłaty Emmy ceny zawierającej podatek VAT według obowiązujących stawek, ustalonej na podstawie obowiązującego Cennika a) według wybranej taryfy Aplikacji oraz b) zgodnie z rodzajem usługi medycznej placówki Klienta, liczby jej pacjentów i/lub liczby lekarzy w pełnym wymiarze czasu pracy, przy czym Emmy może zapewnić klientom preferencyjne oferty (zwane dalej „Ceną”). W przypadku konieczności zwiększenia pojemności Konta Klienta Cena ulega podwyższeniu zgodnie z obowiązującym Cennikiem, ewentualnie za zgodą umawiających się stron, ze

skutkiem od dnia zmiany pojemności, przy czym Klient zobowiązany jest do zapłaty części proporcjonalnej za dany okres rozliczeniowy.

- 5.3. Cena płatna jest standardowo za miesiąc kalendarzowy, miesięcznie z góry, z tym że Klient może zapłacić Cenę z góry nawet za dłuższy okres (na podstawie Cennika lub w ramach warunków oferty specjalnej), jednakże w takim przypadku nie przysługuje mu prawo do zwrotu jakiegokolwiek części zapłaconej Ceny, jeżeli Umowa zostanie rozwiązana przed upływem okresu przedpłaconego z przyczyn leżących po jego stronie. Klient dokonuje zapłaty ceny przelewem bezgotówkowym na podstawie faktury (dokumentu podatkowego) z terminem płatności 14 dni, wystawionej przez Emmy i przesłanej w formie elektronicznej na kontaktowy adres e-mail Klienta (e-mail kontaktowy) zawsze przed rozpoczęciem odpowiedniego okresu płatności. Klient wyraża zgodę na wystawienie faktury (dokumentu podatkowego) w formie elektronicznej.
- 5.4. W przypadku opóźnienia Klienta w zapłacie Ceny Emmy ma prawo rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia poprzez wysłanie powiadomienia na kontaktowy adres e-mail Klienta.
- 5.5. SMS i funkcje głosowe nie są wliczone w cenę i rozliczane są według liczby wysłanych wiadomości SMS i przetworzonych na nie odpowiedzi (w ramach korzystania przez Klienta) ewentualnie na podstawie liczby przetworzonych minut połączeń telefonicznych, przy czym ceny jednostkowe określone są w obowiązującym Cenniku. Emmy rozliczeń dokonuje zawsze na koniec miesiąca kalendarzowego, przy czym faktura rozliczeniowa wystawiana jest do 15. dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego. Klient wyraża zgodę na wystawianie faktur (dokumentów podatkowych) w formie elektronicznej, z zastrzeżeniem, że będą one przesyłane na kontaktowy adres e-mail Klienta (e-mail kontaktowy). Przed aktywacją funkcji SMS Klient zobowiązany jest wpłacić kaucję w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem, która podlega zwrotowi w przypadku rezygnacji z tych funkcji. Jeżeli Klient zalega z opłatami za korzystanie z funkcji SMS, Emmy ma prawo zawiesić funkcje SMS i skorzystać z kaucji w celu spłaty zadłużenia.

6. Ochrona danych osobowych

- 6.1. Z uwagi na to, że Aplikacja jest narzędziem opartym na chmurze, przeznaczonym m.in. do pracy z danymi osobowymi, Emmy przetwarza dane osobowe, które Klient lub jego pacjenci wprowadzili do Aplikacji lub zebrali za jej pośrednictwem w trakcie realizacji Umowy na rzecz Klienta (zwane dalej „**Danymi Klienta**”). Przetwarzanie to regulowane jest umową o przetwarzaniu danych osobowych (zwaną dalej „**Umową o PDO**”), której treść stanowi Załącznik nr 1 do OWU, a tym samym staje się integralną częścią każdej Umowy.
- 6.2. Klient przyjmuje do wiadomości, że w odniesieniu do danych osobowych pacjentów zgodnie z art. 3 Polityki prywatności (patrz 6.4.) przetwarzanych za pośrednictwem Aplikacji, Emmy jest wyłącznie podmiotem przetwarzającym dane, a Klient jest administratorem danych, przy czym Emmy i Klient nie występują w charakterze współadministratorów danych. Rola Emmy ogranicza się do dostarczenia rozwiązania technicznego w postaci Aplikacji i przetwarzania Danych Klienta wyłącznie w celach określonych przez Klienta i zgodnie z jego instrukcjami. Emmy nie decyduje, jakie dane, w jaki sposób i w jakim celu będą przetwarzane za pośrednictwem Aplikacji.
- 6.3. Emmy jest zobowiązana do zachowania poufności w odniesieniu do Danych Klienta i zobowiązuje się do wdrożenia środków technicznych i organizacyjnych zgodnie z Umową o PDO, aby zapobiec ich wyciekowi lub manipulacji. Przetwarzanie Danych Klienta jest zautomatyzowane, w związku z czym upoważnieni pracownicy Emmy będą mieli dostęp do Danych Klienta jedynie w wyjątkowych przypadkach i zgodnie z Umową.

Zgodnie z art. 24 ust. 2 punkt 2 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 Nr 52, poz. 417 z późn. zm.) Klient upoważnia Emmy do przetwarzania danych zawartych w dokumentacji medycznej celu utrzymania Aplikacji, w której przetwarzana jest dokumentacja medyczna, i zapewnienia bezpieczeństwa tej Aplikacji.

- 6.4. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Osób Uprawnionych oraz innych użytkowników Konta Klienta zawarte są w odrębnym dostępnym dokumencie [tutaj](#), co stanowi integralną część OWU.
- 6.5. W trakcie działania Aplikacja Emmy również w ograniczonym zakresie korzysta z plików cookies. Nasza polityka dotycząca plików cookies zawarta jest w odrębnym dostępnym dokumencie [tutaj](#), co stanowi integralną część OWU.

7. Postanowienia końcowe

- 7.1. Umowa na podstawie OWU zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Zarówno Klient, jak i Emmy mają prawo rozwiązać Umowę bez podania przyczyny, z miesięcznym okresem wypowiedzenia rozpoczynającym się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po doręczeniu wypowiedzenia drugiej stronie umowy na kontaktowy adres e-mail (e-mail kontaktowy). Usługi SMS i funkcje głosowe zawierane są także na czas nieoznaczony, przy czym zarówno Klient, jak i Emmy mają prawo zrezygnować z ich świadczenia bez podania przyczyny, z miesięcznym okresem wypowiedzenia rozpoczynającym się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego po doręczeniu powiadomienia drugiej umawiającej się stronie na kontaktowy adres e-mail (e-mail kontaktowy). W takim przypadku niewykorzystana kaucja zostanie zwrócona Klientowi.
- 7.2. W związku z rozwiązaniem Umowy Konto Klienta zostanie zlikwidowane, a cała Treść Klienta, w tym Dane Klienta, zostaną usunięte.
- 7.3. Klientowi nie przysługuje prawo do cesji lub przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią. Klient zgadza się natomiast, że wszelkie prawa i obowiązki Emmy wynikające z Umowy mogą zostać bez dodatkowych warunków przeniesione przez Emmy na osobę trzecią.
- 7.4. Ze względu na charakter Aplikacji oraz planowany rozwój może zaistnieć konieczność zmiany OWU. Emmy może jednostronnie zmienić OWU w rozsądnym zakresie, przy czym uzasadnione zmiany to przede wszystkim sprostowanie nieścisłości, zmiany związane ze zmianami funkcjonalności Aplikacji lub ich obciążaniem, zmiany Cennika, zmiany Polityki prywatności, Polityki plików cookies i Umowy o przetwarzaniu danych osobowych, a także zmiany wymuszone zmianami przepisów prawa. Emmy powiadomi Klienta o zmianie OWU co najmniej na 30 dni przed ich wejściem w życie, publikując nową wersję OWU na stronie internetowej [mojaemmy.pl](#) lub w interfejsie Aplikacji, a w przypadku bardziej zasadniczych zmian, także poprzez wiadomość przesłaną na kontaktowy adres e-mail Klienta (e-mail kontaktowy). Klientowi przysługuje prawo odrzucenia wprowadzonych zmian w OWU i z tego powodu rozwiązania Umowy nie później niż w terminie 15 dni od dnia otrzymania od Emmy powiadomienia o zmianach. Okres wypowiedzenia wynosi 15 dni i rozpoczyna się w dniu doręczenia Emmy wypowiedzenia. Jeżeli Klient nie wypowie Umowy w odpowiednim terminie, uważa się, że akceptuje zmiany OWU, a nowe brzmienie OWU staje się tym samym częścią Umowy zamiast pierwotnego. Obowiązująca wersja OWU jest zawsze publikowana na stronie internetowej [mojaemmy.pl](#) oraz w ramach Aplikacji, przy czym Klient ma obowiązek na bieżąco się z nią zapoznawać.

- 7.5. Wszelkie stosunki prawne pomiędzy Klientem a Emmy wynikające z Umowy lub w związku z nią podlegają porządkowi prawnemu Rzeczypospolitej Polskiej. Wszelkie spory wynikające ze stosunku wynikającego z Umowy lub w związku z nią będą rozstrzygane przez sądy powszechne właściwe dla siedziby Emmy, wyłącznie według prawa Rzeczypospolitej Polskiej.
- 7.6. Nieważność któregośkolwiek postanowienia OWU nie wpływa na ważność pozostałych ich postanowień.
- 7.7. Wszelkie pytania, prośby i skargi można kierować do firmy Emmy, z którą można skontaktować się przez adres: pomoc@mojaemmy.pl.

Załącznik nr 1 do OWU

UMOWA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

1. Postanowienia wprowadzające

1.1. Ta umowa w rozumieniu art. 28 ust. 3 RODO zostaje zawarta w ramach Umowy pomiędzy Emmy a Świadczeniodawcą na podstawie OWU (zwanej dalej „Umową o PDO”). Wszystkie terminy użyte w OWU mają to samo znaczenie na potrzeby tej Umowy o PDO. Umowa o PDO dotyczy przetwarzania Danych Klienta (określonych szerzej w sekcji A Umowy o PDO w art. 3.) (zwanego dalej „Przetwarzaniem”), w stosunku do którego Klient pełni rolę administratora danych osobowych, a Emmy przetwarza je dla niego jako podmiot przetwarzający.

2. Zobowiązania

2.1. Jako administrator Danych Klienta Klient zobowiązuje się do posiadania ważnej podstawy prawnej do odpowiedniego przetwarzania przez cały okres przetwarzania Danych Klienta w Aplikacji oraz do dopełnienia wszystkich swoich obowiązków prawnych wobec osób, których dane dotyczą, w szczególności obowiązku dostarczenia informacji. Klient zobowiązuje się ponadto do niezwłocznego usunięcia z Aplikacji Danych Klienta, których przetwarzanie nie będzie miało ważnej podstawy prawnej w Aplikacji.

2.2. Emmy zobowiązuje się przetwarzać Dane Klienta wyłącznie na podstawie instrukcji Klienta wynikających z tej Umowy o PDO lub wprowadzonych za pośrednictwem jego Konta Klienta lub za pośrednictwem usług obsługi klienta. Instrukcje są ograniczone zakresem obowiązków Emmy wynikających z Umowy. Emmy powiadomi Klienta, jeśli uzna, że jego instrukcje naruszają prawo.

2.3. Dane Klientów przechowujemy i przetwarzamy przede wszystkim na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG). Jeżeli w celu realizacji naszych usług korzystamy z partnerów spoza EOG (np. z USA lub Wielkiej Brytanii), czynimy to wyłącznie zgodnie z obowiązującymi przepisami. Bezpieczeństwo danych Klientów w takich przypadkach zapewniamy poprzez współpracę ze sprawdzonymi dostawcami, którzy mają siedzibę w krajach objętych decyzją o adekwatności (Adequacy Decision) lub posiadają certyfikat w ramach programu EU-U.S. Data Privacy Framework.

2.4. Emmy zobowiązuje się do zachowania poufności wszystkich Danych Klienta i zapewnia, że wszystkie osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych ze strony Emmy, w tym inne podmioty przetwarzające zaangażowane w Przetwarzanie przez Emmy, będą zobowiązane umownym lub prawnym obowiązkiem zachowania poufności. Obowiązki zachowania poufności obowiązują również po rozwiązaniu Umowy.

2.5. Aktualna lista dalszych podmiotów przetwarzających Dane Klienta, zaangażowanych w przetwarzanie na podstawie umowy, jest dostępna [tutaj](#).

2.6. Klient, jako administrator, udziela firmie Emmy ogólnego pozwolenia na wprowadzanie zmian w zakresie zaangażowania podmiotów przetwarzających. Emmy powiadomi Klienta o przyjęciu dodatkowych podmiotów przetwarzających lub ich wymianie co najmniej na 30 dni przed wprowadzeniem zmian. Klient ma możliwość sprzeciwienia się zmianom dotyczącym podmiotów przetwarzających zaangażowanych w przetwarzanie, odrzucając zmiany w OWU zgodnie z art. 7.4. OWU.

2.7. Każdy inny podmiot przetwarzający zaangażowany w Przetwarzanie przez Emmy musi być związany umową tymi samymi zobowiązaniami, które wynikają z tej Umowy o PDO.

- 2.8. Emmy zobowiązuje się do wdrożenia środków technicznych i organizacyjnych opisanych w Sekcji B Umowy o PDO w art. 4.
- 2.9. Emmy pomoże Klientowi w rozsądnym zakresie w wypełnieniu jego obowiązku odpowiadania na wnioski o skorzystanie z praw osoby, której dane dotyczą, za pośrednictwem usług obsługi klienta, jeśli żądania podmiotu nie mogą zostać rozpatrzone bezpośrednio na Koncie Klienta. Jeżeli Emmy otrzyma żądanie skierowane do Klienta, przekaże je Klientowi bez zbędnej zwłoki.
- 2.10. Emmy będzie pomagać Klientowi w rozsądnym stopniu w zapewnieniu przestrzegania obowiązków w zakresie bezpieczeństwa Danych Klienta, raportowaniu i oznajmianiu naruszeń bezpieczeństwa, w ocenie wpływu Przetwarzania na ochronę danych osobowych, a także w konsultowaniu się z organem nadzorczym, biorąc pod uwagę charakter Przetwarzania i dostępne informacje. Wszelkie naruszenia bezpieczeństwa Danych Klienta, o których Emmy dowie się, zostaną zgłoszone Klientowi bez zbędnej zwłoki.
- 2.11. Po rozwiązaniu Umowy Emmy usunie Dane klienta i ich kopie, chyba że prawo wymaga ich zachowania. Zważywszy, że Dane Klienta przetwarzane są wyłącznie w formie elektronicznej i Klient ma do nich dostęp, Emmy nie ma obowiązku zwracania Klientowi Danych Klienta na nośniku danych.
- 2.12. Emmy przekaże Klientowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania, że obowiązki określone w art. 28 RODO zostały dopełnione oraz umożliwi i przyczyni się do audytów, w tym inspekcji, przeprowadzanych bezpośrednio przez Klienta lub audytora wyznaczonego przez Klienta w rozsądnym terminie.

3. Sekcja A – Systematyczny opis Przetwarzania

- 3.1. Emmy będzie wykonywać niżej określone Przetwarzanie Danych Klienta na rzecz Świadczeniodawcy jako podmiot przetwarzający (wyłącznie na poziomie bezpieczeństwa rozwiązania technicznego w postaci Aplikacji):
 - Przedmioty i rodzaje danych:
 - Użytkownicy kont pacjentów aplikacji (dane identyfikacyjne i kontaktowe);
 - Pacjenci Świadczeniodawcy (dane identyfikacyjne i kontaktowe, dane dotyczące zgłoszeń, w tym dane o stanie zdrowia i zleceniach, dane dotyczące ubezpieczenia i dane rejestracyjne u Świadczeniodawcy);
 - Użytkownicy Konta Klienta Aplikacji (dane identyfikacyjne i kontaktowe, stanowisko pracy i uprawnienia, miejsce pracy, dane dotyczące korzystania z Aplikacji).
 - Operacje przetwarzania: W szczególności zbieranie, organizowanie, przechowywanie, wyszukiwanie, porządkowanie, udostępnianie, używanie, modyfikowanie, usuwanie;
 - Cel operacji przetwarzania danych: Organizacja udzielania świadczeń zdrowotnych (Działanie Aplikacji);
 - Zarządzanie użytkownikami Konta Klienta i ich uprawnieniami;
 - Rejestrowanie dostępu/zmian dokonanych przez użytkowników Konta Klienta;

- o Prowadzenie i zarządzanie katalogiem pacjentów;
 - o Przyjmowanie, rejestracja i zarządzanie zgłoszeniami pacjentów, w tym prowadzenie kalendarza i obsługa rezerwacji;
 - o Realizacja komunikacji z pacjentami w Aplikacji, w tym przekazywanie powiadomień do Emmy;
 - o Wysyłanie przypomnień na kontakty pacjentów;
 - o Wysyłanie nowości i innych komunikatów, w tym badanie zainteresowania usługami.
- Charakter operacji przetwarzania danych: W większości zautomatyzowany, częściowo ręczny (usługi wsparcia i utrzymania);
 - Okres przetwarzania danych: Przez okres obowiązywania Umowy pomiędzy Emmy a Świadczeniodawcą, chyba że Dane Klienta zostaną wcześniej usunięte przez Świadczeniodawcę jako administratora danych.

4. Sekcja B – Środki techniczne i organizacyjne

4.1. Emmy zobowiązuje się wdrożyć i utrzymywać środki techniczne i organizacyjne związane z Przetwarzaniem, co najmniej w następującym zakresie:

- Bezpieczne centrum danych z certyfikatem ISO 27001, zlokalizowane w UE i posiadające zarówno logiczne (*firewall*, hasła, role i uprawnienia), jak i fizyczne środki kontroli dostępu (drzwi, zamki, recepcja/środki bezpieczeństwa, bezpieczeństwo elektroniczne, CCTV);
- Szyfrowanie Danych Klienta podczas przesyłania i przechowywania („at rest”);
- Polityka silnych haseł w Aplikacji i ich szyfrowania;
- Obowiązek zachowania poufności wszystkich pracowników Emmy mających dostęp do Danych Klienta;
- Zawarcie umów przetwarzania danych osobowych zgodnie z art. 28 RODO ze wszystkimi podmiotami przetwarzającymi;
- Wewnętrzne wytyczne dotyczące ochrony danych osobowych, w tym systemu zarządzania dostępem do Danych Klientów;
- Regularne automatyczne kopie zapasowe;
- Regularny przegląd koncepcji bezpieczeństwa.

Wersja 1.1

Obowiązuje od: 1 kwietnia 2026