

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych „Powiadomienia SMS” w oprogramowaniu drEryk Gabinet.

§1. Postanowienia Ogólne

1. Regulamin stosuje się do usługi komunikacji elektronicznej świadczonej przez drEryk sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. ks. Józefa Tischnera 8, 30-421 Kraków w zakresie usług telekomunikacyjnych.
2. Spółka jako producent oprogramowania komputerowego, wspierający proces informatyzacji usług w ochronie zdrowia, rozszerza swoją ofertę handlową wprowadzając do oferty moduł „Powiadomienia SMS” w oprogramowaniu drEryk Gabinet.
3. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady korzystania przez Abonentów z modułu oprogramowania drEryk „Powiadomienia SMS”.
4. Definicje:
 - a. Abonent – klient Spółki korzystający z oprogramowania drEryk Gabinet, podmiot świadczący usługi medyczne oraz wykonujący swoją działalność gospodarczą w dopuszczalnej na podstawie odrębnych przepisów prawa formie organizacyjno-prawnej (szpitale, przychodnie, lekarze, pielęgniarki, inni specjaliści);
 - b. Cennik – zestaw opłat i zakres usług świadczonych w ramach modułu „Powiadomienia SMS”;
 - c. Dane osobowe – informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej w rozumieniu art. 4 pkt 1) RODO przetwarzane w zakresie i celu określonym w Regulaminie;
 - d. Faktura VAT – dokument w formie ustrukturyzowanej wystawiany przez Operatora za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) z tytułu korzystania przez Abonenta z Usługi w danym Okresie rozliczeniowym. Faktura VAT wystawiana jest na podstawie Raportu;
 - e. Okres rozliczeniowy – ściśle określony przedział czasowy, za który dokonywane są płatności za korzystanie z modułu Powiadomień SMS. Okres rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc kalendarzowy;

- f. Odbiorca SMS – osoba fizyczna otrzymująca Wiadomości SMS od Abonenta;
- g. Operator – drEryk spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (drEryk sp. z o.o.) z siedzibą w Krakowie, ul. ks. Józefa Tischnera 8, 30-421 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0001072683, której nadano NIP: 6792749916, wykonująca działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonych przez Prezesa UKE, pod numerem 12746;
- h. Panel Abonenta – indywidualny panel Abonenta udostępniony przez Operatora na Platformie drEryk (zakładka „Powiadomienia”).
- i. Platforma drEryk – Platforma internetowa, do której prawa autorskie przysługują Operatorowi. Platforma drEryk dostępna jest pod adresem: <https://web.dreryk.pl/>
- j. Powiadomienia SMS – moduł oprogramowania komputerowego drEryk umożliwiający świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi telekomunikacyjnej polegającej na wysyłaniu Wiadomości SMS. Konfiguracja modułu Powiadomienia SMS przez Abonenta odbywa się za pośrednictwem Platformy drEryk;
- k. Raport – zestawienie opłat należnych Operatorowi za Usługę. Raport jest udostępniany Abonentowi na Platformie drEryk za dany Okres rozliczeniowy;
- l. RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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);
- m. Regulamin – niniejszy Regulamin udostępniony nieodpłatnie na stronie internetowej Spółki;
- n. Usługa – usługa komunikacji elektronicznej w zakresie usługi telekomunikacyjnej polegająca na wysyłaniu przez Abonenta Wiadomości SMS za pośrednictwem Operatora;
- o. UstPKE – ustawa z 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
- p. Wiadomość SMS – krótka wiadomość tekstowa przesyłana w cyfrowych sieciach telefonii komórkowej;
- q. Zamówienie – oświadczenie woli Abonenta, potwierdzające akceptację Oferty Operatora, mające za przedmiot licencję na korzystanie z modułu Powiadomienia SMS. Zamówienie dla swej ważności wymaga formy pisemnej lub dokumentowej (art. 77² Kodeksu Cywilnego).

§2. Warunki świadczenia Usługi

1. Korzystanie przez Abonenta z modułu Powiadomienia SMS odbywa się na zasadach określonych Regulaminem.
2. Abonent przyjmuje do wiadomości, że świadczenie Usługi odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego możliwość wysyłania i odbierania Wiadomości SMS poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z przepisami UstPKE.
3. Nazwy handlowe, znaki towarowe, opisy i inne treści publikowane w module Powiadomienia SMS podlegają ochronie prawnej w zakresie praw autorskich i pokrewnych przysługujących Operatorowi.
4. Operator świadczy usługi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§3. Zakres usług i korzystanie z modułu Powiadomienia SMS

1. Operator świadczy Usługę polegającą na wysyłaniu informacji i powiadomień w formie Wiadomości SMS.
2. Warunkiem realizacji Usługi jest:
 - a. aktywacja przez Abonenta modułu Powiadomienia SMS na Platformie drEryk;
 - b. wprowadzenie numeru telefonu Odbiorcy SMS w oprogramowaniu drEryk.
3. Aktywacja modułu Powiadomienia SMS odbywa się poprzez złożenie Zamówienia u Operatora.
4. Operator umożliwia wysyłanie Wiadomości SMS w następujący sposób: wiadomość SMS wysyłana jest automatycznie do Odbiorcy SMS, zgodnie z regułami zdefiniowanymi na Platformie drEryk (np. rezerwacja terminu wizyty, zmiana terminu wizyty, odwołanie terminu wizyty, przypomnienie o zbliżającej się wizycie).
5. Treść Wiadomości SMS została domyślnie zdefiniowana przez Operatora. Abonent może dowolnie zmodyfikować treść Wiadomości SMS. Nadawcą Wiadomości SMS jest Abonent.
6. Wiadomość SMS ma maksymalnie 160 znaków. W przypadku przekroczenia liczby znaków w treści wiadomości, Abonent wysyła większą ilość Wiadomości SMS, która nie może przekroczyć 4 (cztery) wiadomości.
7. Wiadomość SMS wysyłana jest bez polskich znaków.
8. Abonent ma możliwość ustawienia limitu Wiadomości SMS w danym Okresie rozliczeniowym oraz modyfikacji ustalonego limitu w każdym czasie.

9. Abonent powinien mieć zgodę Odbiorcy SMS na otrzymywanie Wiadomości SMS.
10. W przypadku wyboru przez Abonenta powiadomienia w formie Wiadomości SMS, przy jednoczesnym braku uzupełnionego poprawnie numeru telefonu Odbiorcy SMS, Usługa nie zostanie zrealizowana.

§4. Płatności

1. Operator za świadczoną Usługę pobiera opłaty w zakresie i wysokości określonej w Cenniku.
2. Opłata pobierana jest za każdą wysłaną Wiadomość SMS.
3. Opłaty określone w Cenniku są opłatami netto, do których zostanie doliczony podatek od towarów i usług (VAT) według stawki obowiązującej w chwili wystawienia faktury.
4. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany Regulaminu, a o takiej zmianie Abonent będzie informowany. Zmiany będą obowiązywać Abonenta dopiero od następnego Okresu rozliczeniowego.
5. Płatność za Usługę odbywa się w modelu „post-paid” (płatność z dołu). Opłaty są naliczane według rzeczywistego zużycia Abonenta, zgodnie z bieżącym stanem wykorzystania Usługi.
6. Moduł Powiadomienia SMS umożliwia Abonentowi weryfikację i kontrolę stanu wykorzystania Usługi oraz salda Konta na każdym etapie korzystania z Usługi.
7. Operator w ramach Platformy drEryk udostępnia Abonentowi Raport potwierdzający stan wykorzystania i realizacji Usługi.
8. Raport stanowi podstawę do wystawienia Abonentowi faktury VAT za Usługę.
9. Wystawianie i odbiór faktur VAT, faktur korygujących następuje wyłącznie w formie faktur ustrukturyzowanych za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF). Fakturę ustrukturyzowaną uznaje się za wystawioną przez Operatora w dniu jej przesłania do Krajowego Systemu e-Faktur. Wystawienie faktury w KSeF oraz nadanie jej numeru identyfikującego w tym systemie jest równoznaczne z jej skutecznym doręczeniem Abonentowi, bez konieczności jej dodatkowego przesyłania w formie papierowej, elektronicznej lub jakiegokolwiek innej formie. W przypadku czasowej niedostępności KSeF lub wystąpienia awarii systemu, faktury będą wystawiane i udostępniane zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach. W przypadku udostępnienia faktury ustrukturyzowanej nabywcy, o którym mowa w art. 106gb ust. 4 -6 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, w sposób inny niż przy użyciu KSeF, za datę otrzymania tej faktury uznaje się datę jej faktycznego otrzymania przez tego

nabywcę. Strony zobowiązują się do niezwłocznego informowania o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego wystawiania i odbierania faktur w KSeF.

10. W celu uniknięcia wątpliwości Operator zastrzega, że opłaty za usługę wysyłania Wiadomości SMS (Usługa) uiszczane są przez Abonenta niezależnie od opłaty licencyjnej za moduł Powiadomienia SMS.
11. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługą, Operator powiadamia tego Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Operator może ograniczyć świadczenie Usługi. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usługi, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi.
12. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 11, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie Usługi.
13. Operator, który ograniczył lub zawiesił świadczenie Usługi, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznawia jej świadczenie. Jeżeli Operator przewiduje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych Usługi, opłata ta odpowiada ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia Usługi.
14. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Operator powiadamia abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
15. Powiadomienia o zamiarze ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi albo o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, Operator doręcza na trwałym nośniku za pomocą SMSa, pisemnie na adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej.

§5. Odpowiedzialność

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, działań lub zaniechań zewnętrznego Dostawcy usługi, na które nie ma wpływu Operator, winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu.

2. Operator nie jest odpowiedzialny wobec osób trzecich za szkodę powstałą w wyniku korzystania przez Abonenta z Usługi. Operator odpowiada tylko za własne rozwiązania techniczne i nie bierze odpowiedzialności za ograniczenia i wady wynikające z infrastruktury Abonenta.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za autentyczność, rzetelność, poprawność i kompletność danych wprowadzonych do modułu Powiadomienia SMS, w tym za wadliwe funkcjonowanie Usługi spowodowane brakiem weryfikacji poprawności danych osobowych Pacjenta.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść Wiadomości SMS przesyłanych przez Abonenta, a w szczególności za:
 - a. przesyłanie niezamówionych Informacji handlowych w rozumieniu przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub wykonywanie marketingu bezpośredniego na podstawie art. 448 ust. 1 UstPKE. Obowiązek uzyskania zgody leży po Stronie Abonenta wysyłającego Informacje handlowe Odbiorcom SMS lub wykonywanie działań marketingowych wobec użytkowników końcowych w rozumieniu UstPKE;
 - b. przesyłanie wiadomości, które: naruszają lub stanowią próbę naruszenia bezpieczeństwa lub praw ochrony prywatności i danych osobowych, praw do ochrony dóbr osobistych, naruszają normy prawne, moralne, obrazujące lub propagujące przemoc, nienawiść, dyskryminację (rasową, kulturową, etniczną, religijną) lub obrażających godność innych osób, zawierają informacje promujące nielegalne działania/zachowania, są obraźliwe, noszą znamiona groźby, zniesławienia, prześladowania.
5. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z roszczeniami do Operatora, Operator niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Abonenta. W takiej sytuacji Abonent zobowiązany jest zwolnić Operatora od odpowiedzialności, zwrócić poniesione z tytułu koszty, w tym kary umowne, odszkodowania oraz zaspokoić roszczenia osób trzecich w sposób przewidziany przepisami prawa.

§6. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest drEryk sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Ks. Józefa Tischnera 8, 30-421 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy KRS pod nr KRS: 0001072683, NIP: 6792749916 (dalej: Administrator). W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się z wyznaczonym u Administratora inspektorem ochrony danych osobowych na adres e-mail: privacy@dreryk.pl.

2. Wszelkie Dane osobowe podane przez Abonenta w ramach korzystania z Usługi będą przetwarzane przez Operatora wyłącznie w celu świadczenia Usługi, o której mowa w niniejszym Regulaminie (art. 6 ust. 1 lit b RODO), obsługi reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO), wystawiania faktur i przyjmowania płatności (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO), windykacji roszczeń, obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), przedstawienia propozycji zawarcia umowy lub usług powiązanych z Usługą (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. Dane osobowe będą przechowywane przez okres trwania Usługi oraz po zakończeniu trwania takiej Usługi w celu pełnego rozliczenia się stron z warunków umowy, w tym przez okres umożliwiający dochodzenie roszczeń z takiej umowy (3 lata od rozwiązania umowy, ale do końca ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym termin upływa) oraz okres niezbędny do obrony przed roszczeniami kierowanymi przeciwko Operatorowi (6 lat od rozwiązania umowy, ale do końca ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym termin upływa), a w zakresie rozliczeń z urzędem skarbowym przez okres przedawnienia zobowiązań podatkowych, tj. 5 lat od końca roku podatkowego, w którym pojawiła się konieczność zapłaty podatku z tytułu świadczonych Usług. Jeśli dane są przetwarzane w oparciu o wyrażoną zgodę, dane osobowe będą przetwarzane do momentu wycofania tej zgody przez osobę, której dane dotyczą.
4. Abonentowi przysługuje prawo żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, w sytuacji gdy dane są przetwarzane na podstawie uzyskanej zgody, przy czym jej wycofanie nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem; a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Pozostałe informacje dotyczące przetwarzania Danych osobowych przez Operatora znajdują się na stronie internetowej <https://dreryk.pl/>, w zakładce Dane osobowe.

§7. Reklamacje

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Operatora;
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub Usługi fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR).

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy liczonych od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób Rachunku Abonentowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub UFOR. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Operator powiadomi Abonenta składającego reklamację.
3. Reklamacje powinny być zgłaszane w jednej z form: w formie pisemnej na adres Spółki: drEryk sp. z o.o., ul. Ks. Józefa Tischnera 8, 30-421 Kraków z dopiskiem „Reklamacja”, lub w formie elektronicznej, pocztą elektroniczną na adres: biuro@dreryk.pl.
4. W przypadku złożenia reklamacji na adres poczty elektronicznej osoba reprezentująca Operatora w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
5. W reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres siedziby reklamującego;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora;
 - 5) datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji, dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 7) numer rachunku lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności;
 - 8) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części należności będącej przedmiotem reklamacji.

7. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 5, o ile jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie o konieczności uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
8. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego sposobu w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację Operator przekazuje reklamującemu wezwanie, o którym mowa w ust. 7 w sposób określony w Umowie lub w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja.
9. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 7, Operator określa element albo elementy, o których mowa w ust.5, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
10. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 7, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w ust. 7, wywołuje skutki od chwili jej złożenia.
11. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
12. Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę i dane kontaktowe, w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej Operatora, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b) datę złożenia reklamacji;
 - c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania kwoty odszkodowania, innej należności lub kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku – wskazanie wysokości tych kwot i terminu ich wypłat, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

14. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części przez Operatora, odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
15. W przypadku, gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 13 powyżej, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
16. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata za doręczony na żądanie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych usług, podlega zwrotowi.
17. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, Operator ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
18. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.
19. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
20. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi.

§8. Środki techniczne

Warunkiem korzystania z Usługi świadczonej przez Operatora jest posiadanie przez Abonenta modułu Powiadomienia SMS oraz posiadanie urządzenia umożliwiającego indywidualne porozumiewanie się na odległość, przy wykorzystaniu transmisji danych, które powinno spełniać minimalne wymagania techniczne określone w Centrum Pomocy drEryk Gabinet: <https://centrumpomocy.gabinet.dreryk.pl/>

§9. Dostępność Usługi

1. Operator zobowiązuje się do:
 - a. zapewnienia właściwego poziomu dostępności Usługi,

- b. zachowania oryginalnej treści Wiadomości SMS kierowanych do Odbiorcy SMS (z zastrzeżeniem § 3 pkt. 7 Regulaminu) oraz realizację Usługi zgodnie z dyspozycją Abonenta,
 - c. udzielania Abonentowi Wsparcia Technicznego przez cały okres obowiązywania licencji na moduł Powiadomienia SMS.
2. Operator zastrzega sobie prawo do przerywania albo do istotnego ograniczenia świadczenia Usługi lub zmiany warunków jej świadczenia, wyłącznie w niezbędnym zakresie, jeżeli Abonent narusza warunki Regulaminu, umowy, usług albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie Usług przez Operatora, albo jeśli zachodzą nieprzewidziane przez Operatora okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia usługi, takie jak: awaria systemów informatycznych, awaria sieci telekomunikacyjnej, klęski żywiołowe (siła wyższa). W przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Abonentowi nie przysługuje odszkodowanie.
3. W sytuacji, gdy przerwa lub czasowe zawieszenie dostępności usług w Module Powiadomienia SMS lub Panelu Abonenta będą możliwe do przewidzenia, Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta o takich zdarzeniach.
4. W ramach świadczenia Usługi Operator: nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi, nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.

§10. Postanowienia końcowe

1. Regulamin stanowi integralną część Zamówienia.
2. Okres obowiązywania licencji na moduł Powiadomienia SMS określa Zamówienie.
3. Licencja na moduł Powiadomienia SMS zawarta na czas oznaczony, wskazany w Zamówieniu, ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, jeżeli najpóźniej na 30 dni przed końcem obowiązywania umowy Użytkownik nie złoży pisemnego oświadczenia o rezygnacji z korzystania z modułu. Oświadczenie o rezygnacji z modułu Powiadomienia SMS Użytkownik przesyła na adres e-mail: biuro@dreryk.pl
4. Operator zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie bez podania przyczyny, poprzez zamieszczenie odpowiedniej informacji na stronie internetowej <https://dreryk.pl/>. O zmianie Regulaminu Operator informuje Abonenta na co najmniej 1 (jeden) miesiąc przed dokonaniem zmiany. Korzystanie przez Abonenta z usług Operatora po wprowadzeniu zmian do Regulaminu, jest równoznaczne z ich akceptacją.

5. Abonent przyjmuje do wiadomości, że Operator, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, uprawniony jest do zmiany swojej nazwy (firmy), siedziby lub formy prawnej prowadzenia działalności gospodarczej, wraz z wynikającymi z tego tytułu zmianami numerów nadanych przez właściwe rejestry. Powyższe zmiany nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu.
6. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne, nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego niniejszego Regulaminu.
7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej. Wszelkie spory wynikłe na tle stosowania niniejszego Regulaminu rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Operatora.
8. Regulamin został bezpłatnie udostępniony pod adresem <https://dreryk.pl/> i wchodzi w życie z dniem 14 marca 2026 r.
9. Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonenta z usług świadczonych drogą elektroniczną stanowi integralną część Regulaminu.

Załącznik nr 1

Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonenta z Usługi.

drEryk sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. ks. Józefa Tischnera 8, 30-421 Kraków informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonenta z Usługi.

Informacja niniejsza dotyczy zagrożeń, które mogą wystąpić jedynie potencjalne, ale które powinny być brane pod uwagę, pomimo stosowania przez Operatora odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zabezpieczających infrastrukturę Operatora przed nieuprawnionym działaniem osób trzecich.

Do zagrożeń związanych z korzystaniem z usług, w związku z wykorzystaniem sieci Internet należą, w szczególności:

1. złośliwe oprogramowanie (ang. malware) – różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci, takie jak wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keyloggersy, dialery;
2. programy szpiegujące (ang. spyware) – programy śledzące działania użytkownika, które gromadzą informacje o użytkowniku i wysyłają je – zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody – autorowi programu;
3. spam – niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
4. wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. phishing);
5. włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika z użyciem m.in. takich narzędzi hackerskich jak exploit i rootkit.

Abonent, aby uniknąć powyższych zagrożeń, powinien zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy. Program taki powinien być przez Abonenta stale aktualizowany.

Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem przez Abonenta z usług świadczonych drogą elektroniczną zapewniają także: włączona zapora sieciowa (ang. firewall), aktualizacja wszelkiego oprogramowania, nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia, czytanie okien instalacyjnych aplikacji, a także ich licencji, wyłączenie makr w plikach MS Office nieznanego pochodzenia, regularne całościowe skany systemu programem antywirusowym i antymalware, szyfrowanie transmisji danych, instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom), używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła.

W celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa Abonent powinien objąć właściwą ochroną sprzęt i urządzenia, z których korzysta w związku ze świadczeniem usług na jego rzecz, w szczególności poprzez wprowadzenie odpowiednich mechanizmów kontroli dostępu do urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelnienia dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń wyłącznie do wiarygodnych sieci komputerowych.

Operator zastrzega jednocześnie, że niniejszy Załącznik nie stanowi rekomendacji, a ma wyłącznie charakter informacyjny z uwagi na brak obiektywnej możliwości dokładnego określenia rodzajów

zagrożeń związanych z korzystaniem przez Abonenta z usług. Abonent przyjmuje do wiadomości, że występowanie określonego rodzaju zagrożenia zależy od indywidualnego przypadku oraz sprzętu, z którego korzysta Abonent w ramach świadczonych usług.