

## **REGULAMIN PLATFORMY MINDGRAM („REGULAMIN”)**

Niniejszy Regulamin określa ogólne zasady oraz sposób świadczenia usług drogą elektroniczną przez Mindgram na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.).

Rozpoczynając korzystanie z Usługi, Użytkownik potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu, rozumie i akceptuje jego treść i zobowiązuje się do jej przestrzegania.

### **1. DEFINICJE**

1.1. Wszelkie definicje i sformułowania użyte poniżej znajdują swoje zastosowanie w niniejszym Regulaminie, a także innych czynnościach związanych z wykonywaniem Umowy:

- 1.1.1. **AI** – inaczej sztuczna inteligencja, czyli aplikacja i oprogramowanie wykazujące ludzkie umiejętności, takie jak rozumowanie, uczenie się, planowanie i kreatywność, umożliwiające systemom technicznym postrzeganie otoczenia, radzenie sobie z otoczeniem, z tym co postrzegają i rozwiązywanie problemów, działające w kierunku osiągnięcia określonego celu.
- 1.1.2. **Aplikacja** – aplikacja mobilna Mindgram, za pośrednictwem której możliwe jest korzystanie z Platformy Mindgram na urządzeniach mobilnych;
- 1.1.3. **Bliska Osoba Użytkownika** – pełnoletnia osoba wskazana przez Użytkownika, spośród osób najbliższych lub partner Użytkownika, któremu Użytkownik udostępnił link umożliwiający założenie Konta Bliskiej Osoby Użytkownika w Platformie;
- 1.1.4. **Dane osobowe** – wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej, przy czym możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora, takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, kraj zamieszkania, dane pracodawcy, oddział lub jednostka organizacyjna, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej;
- 1.1.5. **Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z prawem Rzeczypospolitej Polskiej);
- 1.1.6. **Dostawca Aplikacji** – dostawca zewnętrzny, który umożliwia pobranie i korzystanie z Aplikacji – odpowiednio Google Play (Google LLC z siedzibą w Delaware, Google Ireland Limited z siedzibą w Dublinie, Google Commerce Limited z siedzibą w Dublinie, Google Asia Pacific z siedzibą w Singapurze) lub Apple Store (Apple Inc., One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, USA.), w zależności od tego, za pośrednictwem którego z wyżej wymienionych dostawców osoba zainteresowana ma zamiar pobrania Aplikacji);
- 1.1.7. **Forma dokumentowa** – obejmuje formę pisemną lub wiadomości elektroniczne wyraźnie określające imiona i nazwiska lub nazwy nadawcy i odbiorcy, chyba że Regulamin stanowi inaczej;
- 1.1.8. **Identyfikatory** – login i hasło, z których odpowiednio Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika korzysta w celu logowania się odpowiednio na Konto Użytkownika lub Konto Bliskiej Osoby Użytkownika;

- 1.1.9. **Konsument** – Użytkownik Platformy, który jest konsumentem w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego, tj. osobą fizyczną, która zawiera umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością zawodową lub gospodarczą;
- 1.1.10. **Konto Użytkownika** – spersonalizowany panel Użytkownika dostępny po dokonaniu skutecznej rejestracji i zalogowaniu w Platformie – po podaniu ustalonego wcześniej loginu oraz hasła, w którym zapisane są dane Użytkownika;
- 1.1.11. **Konto Bliskiej Osoby Użytkownika** – spersonalizowany panel Bliskiej Osoby Użytkownika dostępny po dokonaniu skutecznej rejestracji i zalogowaniu w Platformie – po podaniu ustalonego wcześniej loginu oraz hasła, w którym zapisane są dane Bliskiej Osoby Użytkownika;
- 1.1.12. **Materiały** – wszelkie treści udostępniane Użytkownikowi lub Bliskiej Osoby Użytkownika w za pośrednictwem Platformy;
- 1.1.13. **Mindgram** – Mindgram sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000881002;
- 1.1.14. **Partner** – oznacza w zależności od mechanizmu zakupu Usługi:
  - 1.1.14.1. Podmiot będący pracodawcą lub współpracownikiem Użytkownika, z którym Mindgram zawarł odrębną umowę świadczenia usług, w związku z wykonaniem której Mindgram umożliwia Użytkownikowi dostęp do Platformy na podstawie niniejszego Regulaminu; lub
  - 1.1.14.2. osobę fizyczną, osobą prawną lub osobą nieposiadającą osobowości prawnej, która zawarła z Mindgram umowę, na podstawie której Mindgram świadczy Usługę na rzecz Użytkowników przez nią wskazanych.
- 1.1.15. **Platforma lub Platforma Mindgram** – platforma Mindgram, za pośrednictwem której Mindgram świadczy na rzecz Użytkownika Usługi, dostępna za pośrednictwem Serwisu i/lub Aplikacji;
- 1.1.16. **Polityka prywatności** – dokument regulujący bezpieczeństwo ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych Użytkownika oraz Bliskiej Osoby Użytkownika dostępna pod adresem: <https://mindgram.com/pl/polityka-prywatnosci/>;
- 1.1.17. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępności do Platformy, związana z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych uniemożliwiająca lub utrudniająca korzystanie z Usług;
- 1.1.18. **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin;
- 1.1.19. **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE L 119, s.1);
- 1.1.20. **Serwis** – strona internetowa za pośrednictwem, której Mindgram umożliwia korzystanie z Platformy, tj. strona [app.mindgram.com](http://app.mindgram.com);
- 1.1.21. **Siła wyższa** – zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu staranności wymaganej w profesjonalnych stosunkach zawodowych, oraz które jest zewnętrzne, zarówno w stosunku do Użytkownika, jak i do Mindgram, i któremu nie mogli się oni przeciwstawić, działając z należytą starannością;
- 1.1.22. **Strona** – odpowiednio Użytkownik/Bliska Osoba Użytkownika lub Mindgram;
- 1.1.23. **Strony** – Użytkownik/Bliska Osoba Użytkownika i Mindgram łącznie;
- 1.1.24. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Mindgram a Użytkownikiem lub Bliską Osobą Użytkownika poprzez akceptację Regulaminu dotycząca korzystania z Usługi przez Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika;

- 1.1.25. **Usługa** – usługa świadczona przez Mindgram na podstawie zaakceptowanego Regulaminu polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi lub Bliskiej Osoby Użytkownika dostępu do Platformy oraz korzystania z jej zasobów w zakresie określonym w umowie pomiędzy Partnerem a Mindgram;
- 1.1.26. **Usterka** – błąd techniczny Platformy uniemożliwiający w pełni korzystanie z funkcjonalności Platformy;
- 1.1.27. **Użytkownik** – pełnoletnia osoba fizyczna będąca pracownikiem lub współpracownikiem Partnera zawierająca umowę z Mindgram poprzez akceptację Regulaminu, w związku z wykonaniem której Mindgram świadczy Usługę za pośrednictwem Konta Użytkownika,
- 1.1.28. **Zgłoszenie** – zgłoszenie dokonane przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika za pomocą wiadomości e-mail skierowanej na adres: [customercare@mindgram.com](mailto:customercare@mindgram.com) wskazujące na zaistnienie Usterki Platformy,
- 1.1.29. **Dostawca** - podmioty trzecie świadczące na rzecz bezpośrednio Użytkowników dodatkowe usługi zakupione za pośrednictwem Platformy, które to dodatkowe usługi są zamawiane bezpośrednio przez Użytkowników lecz świadczone są bezpośrednio przez podmioty trzecie, na podstawie oddzielnego regulaminu, który jest dostępny pod adresem: <https://mindgram.com/pl/regulamin-platformy/>

## 2. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z PLATFORMY MINDGRAM

- 2.1. Niniejszy Regulamin określa zasady oraz warunki korzystania z Platformy Mindgram dostarczanej przez Mindgram za pośrednictwem Serwisu i Aplikacji.
- 2.2. Mindgram na Platformie udostępnia Użytkownikowi oraz Bliskiej Osoby Użytkownika niniejszy Regulamin przed zawarciem Umowy i założeniem Konta Użytkownika oraz – na jego żądanie – w sposób, który umożliwia dostęp, zwielokrotnianie i przechowywanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego wykorzystywanego przez Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika.
- 2.3. Wszelkie odstępstwa od niniejszego Regulaminu wiążą Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika i Mindgram tylko wówczas, jeżeli zostaną uzgodnione w formie dokumentowej pomiędzy Stronami.
- 2.4. Platforma Mindgram przeznaczona jest wyłącznie dla osób, które ukończyły 18 rok życia. Korzystanie z Platformy jest równoznaczne z potwierdzeniem, że Użytkownik jest osobą pełnoletnią.
- 2.5. Korzystając z Platformy odpowiednio Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika potwierdza, że zapoznała się z Regulaminem, akceptuje jego treść i zobowiązuje się do jego przestrzegania. Jednocześnie Użytkownik i Bliska osoba Użytkownika akceptując Regulamin, wyraża zgodę na wykorzystanie przez Mindgram AI celem wykonywania Usług na Platformie lub wspieranie wykonywania tychże Usług zgodnie z zasadami Regulaminu.
- 2.6. Z ważnych powodów rozumianych jako potrzeba rozwoju Platformy lub dostosowanie jej do aktualnych wymagań technicznych, w tym możliwości wykorzystywania AI, Mindgram może modyfikować lub dodawać poszczególne funkcjonalności Platformy.
- 2.7. Mindgram prowadzi obsługę Użytkowników oraz Osoby Bliskiej Użytkowników, w tym odpowiada na żądania i zapytania Użytkowników lub Bliskiej Osoby Użytkowników w Dni robocze w godzinach od 8.00-17.00.
- 2.8. Zabrania się korzystania z Serwisu, Aplikacji i Platformy w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu, mającymi zastosowanie przepisami prawa, dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego. Zakazane jest dostarczanie

przez Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika w Platformie treści o charakterze bezprawnym. W szczególności, zakazane jest umieszczanie w Platformie materiałów, które mogą naruszać prawa lub dobra osobiste podmiotów trzecich lub stanowić materiały, które mogą być wykorzystane do celów niezgodnych z prawem., a ponadto kopiowanie Usługi lub jakkolwiek jej część, uzyskiwanie dostępu do Usługi w celu tworzenia konkurencyjnych produktów lub usług.

- 2.9. Z zastrzeżeniem pkt 2.10 poniżej Korzystanie z Platformy przez Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika nie wymaga odrębnej płatności, a wynagrodzenie z tego tytułu mieści się w wynagrodzeniu jakie Partner uiszcza Mindgram na podstawie i w ramach zawartej umowy.
- 2.10. Mindgram, za pośrednictwem Platformy pozwala na bezpośredni zakup określonego zakresu usług bezpośrednio od Dostawcy. W przypadku zakupu takich usług bezpośrednio od Dostawcy wykonanie usług będzie realizowane na podstawie odrębnego regulaminu dostępnego pod adresem <https://mindgram.com/pl/regulamin-platformy/>. Mindgram nie będzie stroną umów na wykonanie usług zamówionych bezpośrednio od Dostawcy i wszelkie roszczenia będą kierowane bezpośrednio do dostawcy. Wynagrodzenie za usługi zamówione bezpośrednio u Dostawcy podlegają dodatkowej opłacie wnoszonej bezpośrednio do Dostawcy.

### **3. WYMOGI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z PLATFORMY**

- 3.1. W celu korzystania z Platformy za pośrednictwem Serwisu Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika musi spełniać następujące wymagania techniczne:
- 3.1.1. posiadać komputer lub inne urządzenie elektroniczne z dostępem do sieci Internet i możliwością wyświetlania interfejsu Serwisu i Platformy,
  - 3.1.2. posiadać zaktualizowaną przeglądarkę w najnowszej wersji, zapewnioną przez następujących producentów: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari,
  - 3.1.3. mieć włączoną obsługę plików cookie oraz włączoną obsługę JavaScript,
  - 3.1.4. mieć wyłączone oprogramowanie blokujące działanie powyższych programów
  - 3.1.5. posiadać aktywne konto poczty elektronicznej.
- 3.2. W celu korzystania z Platformy za pośrednictwem Aplikacji Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika musi spełniać następujące wymagania techniczne:
- 3.2.1. posiadać smartphona lub tablet, na którym została zainstalowana Aplikacja, z dostępem do sieci Internet i możliwością korzystania z Aplikacji,
  - 3.2.2. posiadać aktywne Konto Użytkownika.
- 3.3. Brak realizacji warunków technicznych wskazanych w pkt. 3.1. – 3.2. powyżej nie musi wyłączać możliwości korzystania z Platformy, z tym zastrzeżeniem, że Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika ponosi ryzyko nieprawidłowości działania poszczególnych funkcjonalności Platformy oraz braku możliwości skorzystania z poszczególnych Usług Platformy za pośrednictwem odpowiednio Serwisu lub Platformy.
- 3.4. Korzystanie z Platformy za pośrednictwem Aplikacji możliwe jest po jej bezpłatnym zainstalowaniu na urządzeniu mobilnym. Aplikacja możliwa jest do pobrania bezpośrednio z:
- 3.4.1. Google Play (na telefony komórkowe z systemem Android):  
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mindgram.mobile>
  - 3.4.2. Apple Store (na telefony komórkowe z systemem iOS):  
<https://apps.apple.com/pl/app/mindgram/id1621174095?l=pl>.

### **4. DOSTĘP DO PLATFORMY**

- 4.1. W celu założenia Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika i uzyskania statusu zarejestrowanego Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika, należy dokonać uprzednio odpowiedniej procedury rejestracji. Zalogowanie do Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika możliwe jest wyłącznie po dokonaniu procedury rejestracyjnej, o której mowa poniżej i utworzeniu odpowiednio Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika.

#### **REJESTRACJA UŻYTKOWNIKA**

- 4.2. Użytkownik jest uprawniony do dokonania procedury rejestracji pod warunkiem otrzymania od Partnera będącego pracodawcą lub współpracownikiem Użytkownika zaproszenia zawierającego informację o możliwości korzystania z Usług Mindgram ze wskazaniem Serwisu, za pośrednictwem którego korzystanie z Usług jest możliwe. Osoba zainteresowana rejestracją zobowiązana jest do uzupełnienia formularza rejestracyjnego znajdującego się w Serwisie na jeden z poniższych sposobów:
- 4.2.1. podanie służbowego adresu e-mail oraz kliknięcie przycisku „Utwórz konto”, lub
  - 4.2.2. podanie kodu oraz prywatnego adresu e-mail oraz kliknięcie przycisku „Utwórz konto”, lub
  - 4.2.3. kliknięcie przycisku „Użyj służbowego konta Google” oraz podanie służbowego adresu e-mail, przy czym opcja ta jest możliwa wyłącznie, jeżeli służbowy adres e-mail jest adresem zarejestrowanym na platformie Google, lub
  - 4.2.4. kliknięcie przycisku „Użyj służbowego konta Microsoft” oraz podanie służbowego adresu e-mail, przy czym opcja ta jest możliwa wyłącznie, jeżeli służbowy adres e-mail jest adresem zarejestrowanym na platformie Microsoft.
- 4.3. Następnie konieczne jest dokonanie aktywacji przy wykorzystaniu linka aktywacyjnego wysłanego na wskazany przez siebie adres e-mail. Wraz z linkiem aktywacyjnym zostają przesłane do Użytkownika dokumenty w postaci Regulaminu Platformy oraz Polityki prywatności. Warunkiem przesłania linka aktywacyjnego jest pozytywna weryfikacja prawidłowości wskazanego przez osobę zainteresowaną adresu e-mail. W celu weryfikacji adresu e-mail Mindgram analizuje, czy wskazany przez osobę zainteresowaną adres e-mail jest zgodny z domeną wskazaną przez Partnera jako uprawniającą do założenia Konta Użytkownika lub też, czy podany przez osobę zainteresowaną kod należy do puli kodów wydanych przez Mindgram i uprawniających do założenia Konta Użytkownika. Link aktywacyjny przesłany na adres e-mail Użytkownika pozostaje aktywny przez 24 godziny od jego wysłania. Użytkownik zobowiązany jest do dokonania aktywacji Konta Użytkownika poprzez kliknięcie linku aktywacyjnego znajdującego się w wiadomości mailowej, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego punktu. Po bezskutecznym upływie wskazanego okresu Konto Użytkownika zostaje zablokowane zaś Użytkownik zainteresowany korzystaniem z Platformy zobowiązany jest do ponownego dokonania procedury rejestracyjnej na zasadach wskazanych w niniejszym pkt. 4. W momencie aktywacji Konta Użytkownika, rozumianego jako kliknięcie linku aktywacyjnego, dochodzi do zawarcia między Użytkownikiem a Mindgram umowy o świadczenie Usług opartej na Regulaminie.
- 4.4. Dokonując rejestracji Konta Użytkownika, Użytkownik potwierdza, że jest osobą fizyczną, mającą co najmniej 18 lat, która może zawierać prawnie wiążące umowy zgodnie z obowiązującym prawem. W przypadku, jeżeli wynika to z umowy zawartej z Partnerem, Użytkownik zobowiązany będzie do podania kraju zamieszkania, danych pracodawcy, oddziału lub jednostki organizacyjnej. Użytkownik zapewnia ponadto, że informacje podane przez niego dla potrzeb Konta Użytkownika są prawdziwe. Podawanie nieprawdziwych informacji kontaktowych lub pomijanie przy rejestracji informacji kontaktowych, takich jak imię i nazwisko, adres i/albo numer telefonu jest niedozwolone. Korzystając z Serwisu i Platformy, Użytkownicy muszą przestrzegać

wszelkich mających zastosowanie przepisów prawa. Dokonanie rejestracji jest potwierdzeniem zapoznania się z niniejszym Regulaminem.

- 4.5. W trakcie procedury rejestracji Użytkownik podaje hasło, poprzez które następnie uzyskuje dostęp do Konta Użytkownika. Utworzone hasło powinno posiadać, co najmniej 8 znaków i składać się z: jednej dużej litery, jednej małej litery, cyfry, znaku specjalnego. Mindgram rekomenduje, aby dla bezpieczeństwa hasło nie zawierało ono powszechnie używanych słów, w tym imion, nazwisk, inicjałów, dat urodzenia, numerów telefonów, sekwencji znaków odczytywanych z klawiatury. Użytkownik ma obowiązek chronić hasło i nie może go udostępniać osobom trzecim.
- 4.6. Konto Użytkownika jest niezbywalne.
- 4.7. Użytkownik zobowiązany jest do utrzymywania aktualnych danych osobowych podanych w ramach Konta Użytkownika, które są niezbędne do realizacji Umowy.
- 4.8. Logowanie Użytkownika do Platformy, po pozytywnym przejściu procedury rejestracyjnej, będzie możliwe poprzez:
  - 4.8.1. wpisanie na stronie logowania danych podanych w czasie rejestracji tj. adres e-mail i ustalone hasło, lub
  - 4.8.2. logowanie przy użyciu adresu e-mail zarejestrowanego w domenie Google, poprzez kliknięcie na stronie logowania przycisku „Kontynuuj z Google” i zalogowanie się do konta na platformie Google, lub
  - 4.8.3. logowanie przy użyciu adresu e-mail zarejestrowanego w domenie Microsoft, poprzez kliknięcie na stronie logowania przycisku „Kontynuuj z Microsoft” i zalogowanie się do konta na platformie Microsoft.

#### **REJESTRACJA BLISKIEJ OSOBY Y UŻYTKOWNIKA**

- 4.9. Konto Bliskiej Osoby Użytkownika udostępniane jest indywidualnie w okresie trwania Umowy na wniosek Użytkownika, poprzez wpisanie przez Użytkownika adresu e-mail Bliskiej Osoby Użytkownika w zakładce w Koncie Użytkownika, na który automatycznie zostanie wysłany zostanie link do zalogowania się na Platformie Mindgram. Wskazanie adresu e-mail Bliskiej Osoby Użytkownika przez Użytkownika jest równoznaczne z potwierdzeniem przez Użytkownika zainteresowania Bliskiej Osoby Użytkownika dostępem do Platformy oraz zgodą na przekazanie w tym celu jego adresu e-mail.
- 4.10. Celem umożliwienia założenia korzystania z Konta Bliskiej Osoby Użytkownika niezbędne jest zarejestrowanie się przez Bliską Osobą Użytkownika przy wykorzystaniu linka przesłanego do Bliskiej Osoby Użytkownika na podany przez Użytkownika adres e-mail. Po kliknięciu linka przez Bliską Osobę Użytkownika będzie możliwe założenie Konta Bliskiej Osoby Użytkownika. Po założeniu Konta przez Bliską Osobę Użytkownika na adres mailowy Bliskiej Osoby Użytkownika zostanie wysłany link aktywacyjny. Wraz z linkiem aktywacyjnym zostają przesłane do Bliskiej Osoby Użytkownika dokumenty w postaci Regulaminu Platformy oraz Polityki prywatności. Aktywacja Konta Bliskiej Osoby Użytkownika następuje z chwilą kliknięcia linka aktywacyjnego przesłanego na wskazany adres e-mail. Link aktywacyjny przesłany na adres e-mail Bliskiej Osoby Użytkownika pozostaje aktywny przez 24 godziny od jego wysłania. W celu korzystania z Konta, Bliska Osoba Użytkownika zobowiązana jest do dokonania aktywacji Konta poprzez kliknięcie linku aktywacyjnego. Po bezskutecznym upływie wskazanego okresu Konto Bliskiej Osoby Użytkownika zostaje zablokowane zaś Bliska Osoba Użytkownika zainteresowana korzystaniem z Platformy zobowiązana jest do ponownego dokonania procedury rejestracyjnej na zasadach wskazanych w niniejszym pkt. W momencie aktywacji Konta Bliskiej Osoby Użytkownika, rozumianej

jako kliknięcie linku aktywacyjnego, dochodzi do zawarcia między Bliską Osobą Użytkownika a Mindgram umowy o świadczenie Usług opartej na Regulaminie.

- 4.11. Dokonując rejestracji Konta Bliskiej osoby Użytkownika, Bliska Osoba Użytkownika potwierdza, że jest osobą fizyczną, mającą co najmniej 18 lat, która może zawierać prawnie wiążące umowy zgodnie z obowiązującym prawem. Bliska Osoba Użytkownika zapewnia ponadto, że informacje podane przez niego dla potrzeb Konta Bliskiej Osoby Użytkownika są prawdziwe. Podawanie nieprawdziwych informacji kontaktowych lub pomijanie przy rejestracji informacji kontaktowych, takich jak imię i nazwisko, adres i/albo numer telefonu jest niedozwolone. Korzystając z Serwisu i Platformy, Bliskie Osoby Użytkowników muszą przestrzegać wszelkich mających zastosowanie przepisów prawa. Dokonanie rejestracji jest potwierdzeniem zapoznania się z niniejszym Regulaminem.
- 4.12. W trakcie procedury rejestracji Bliska Osoba Użytkownika podaje hasło, poprzez które następnie uzyskuje dostęp do Konta Bliskiej Osoby Użytkownika. Utworzone hasło powinno posiadać, co najmniej 8 znaków i składać się z: jednej dużej litery, jednej małej litery, cyfry, znaku specjalnego. Mindgram rekomenduje, aby dla bezpieczeństwa hasło nie zawierało powszechnie używanych słów, w tym imion, nazwisk, inicjałów, dat urodzenia, numerów telefonów, sekwencji znaków odczytywanych z klawiatury. Bliska Osoba Użytkownika ma obowiązek chronić hasło i nie może go udostępniać osobom trzecim.
- 4.13. Konto Bliskiej Osoby Użytkownika jest niezbywalne.
- 4.14. Bliska Osoba Użytkownika zobowiązana jest do utrzymywania aktualnych danych osobowych podanych w ramach Konta Bliskiej Osoby Użytkownika, które są niezbędne do realizacji Umowy..
- 4.15. Logowanie przez Bliską Osobę Użytkownika do Platformy po pozytywnym przejściu procedury rejestracyjnej, będzie możliwe poprzez:
  - 4.15.1. wpisanie na stronie logowania danych podanych w czasie rejestracji tj. adres e-mail i ustanowione hasło, lub
  - 4.15.2. logowanie przy użyciu adresu e-mail zarejestrowanego w domenie Google, poprzez kliknięcie na stronie logowania przycisku „Kontynuuj z Google” i zalogowanie się do konta na platformie Google, lub
  - 4.15.3. logowanie przy użyciu adresu e-mail zarejestrowanego w domenie Microsoft, poprzez kliknięcie na stronie logowania przycisku „Kontynuuj z Microsoft” i zalogowanie się do konta na platformie Microsoft.
- 4.16. Użytkownik, jak również Bliska Osoba Użytkownika ma prawo odstąpienia od łączącej go z Mindgram umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia składając oświadczenie o odstąpieniu w Formie dokumentowej na adres e-mail [customercare@mindgram.com](mailto:customercare@mindgram.com) lub adres korespondencyjny Mindgram. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika, umowę uważa się za niezawartą. W celu odstąpienia od umowy Użytkownik lub Bliską Osobę Użytkownika może skorzystać ze wzoru odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta.
- 4.17. Mindgram świadczy Usługi na rzecz Użytkownika i/lub Bliską Osobę Użytkownika przez czas wynikający z Umowy. Rozwiązanie, wygaśnięcie lub odstąpienie przez Partnera od umowy zawartej z Mindgram skutkuje zablokowaniem z chwilą wygaśnięcia tej umowy Konta Użytkownika oraz Konta Bliskiej Osoby Użytkownika i automatycznym wygaśnięciem umowy zawartej na podstawie zaakceptowanego przez Użytkownika i/lub Bliską Osobę Użytkownika Regulaminu.

## **DALSZE POSTANOWIENIA**

- 4.18. Mindgram zapewnia odpowiednio Użytkownikowi lub Bliskiej Osobie Użytkownika, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu nieprzerwany i bezpieczny dostęp do Platformy, z zastrzeżeniem Przerwy technicznej. Mindgram nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości związane z korzystaniem z Platformy za pośrednictwem Aplikacji, w zakresie w jakim nieprawidłowości obciążają Dostawcę Aplikacji.
- 4.19. Odpowiednio Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika nie może udostępniać osobom trzecim danych dostępowych do Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika, zaś w przypadku takiego udostępnienia ponosi wyłączną odpowiedzialność za jego skutki. Odpowiednio Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika ponosi wyłączną i całkowitą odpowiedzialność za nieautoryzowany dostęp do Platformy (zawiniony przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika), a także za zachowanie poufności swoich Identyfikatorów.
- 4.20. Zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (z późniejszymi zmianami) Użytkownikowi i Bliskiej Osobie Użytkownika będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o korzystanie z Usług oraz umowy o prowadzenie konta w terminie 14 dni, bez podawania przyczyny z ewentualnym obowiązkiem częściowej zapłaty za usługi zrealizowane do momentu odstąpienia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [customercare@mindgram.com](mailto:customercare@mindgram.com) lub korespondencyjnie na adres: ul. Marszałkowska 76, 00-517 Warszawa. Po otrzymaniu oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim Mindgram potwierdzi jego przyjęcie wiadomością zwrotną.

## **5. FUNKcjONALNOŚCI PLATFORMY**

- 5.1. Użytkownik za pośrednictwem Platformy ma możliwość korzystania z narzędzi rozwoju i wsparcia psychologicznego, w szczególności za pośrednictwem następujących środków:
- 5.1.1. uczestnictwa w warsztatach grupowych dostępnych za pośrednictwem Platformy, do których dostęp możliwy jest dla 1000 pierwszych zapisanych Użytkowników,
  - 5.1.2. korzystania z Materiałów edukacyjnych zamieszczanych na Platformie w postaci filmów, nagrań audio, grafik, tekstów, kursów,
  - 5.1.3. korzystania ze wsparcia koordynatora rozwoju i terapii, za pośrednictwem czatu dostępnego w Platformie,
  - 5.1.4. korzystania z indywidualnego wsparcia psychologicznego, w zakresie limitów określonych przez Partnera,
  - 5.1.5. korzystania z funkcjonalności polegających na monitorowaniu poziomu dobrostanu w oparciu o narzędzia dostarczane przez Mindgram, w tym z funkcjonalności Wellbeing Vibe (polegającej na wstępnej analizie dobrostanu psychicznego Użytkownika) i Puls Check (polegającej na cyklicznej analizie samopoczucie psychicznego Użytkownika),
  - 5.1.6. korzystania z funkcjonalności/aplikacji HR - z zastrzeżeniem, że funkcjonalność ta będzie dostępna wyłącznie dla wskazanych przez Partnera w umowie Użytkowników - polegająca na dostępie Użytkownika do danych statystycznych danego Partnera w zakresie korzystania przez Użytkowników objętych umową z Partnerem z usług,
  - 5.1.7. bezpośredniego zakupu usług w zakresie wsparcia psychologicznego bezpośrednio od Dostawców, na podstawie odrębnego regulaminu



- 5.2. Bliska Osoba Użytkownika za pośrednictwem Platformy ma możliwość korzystania z narzędzi rozwoju i wsparcia psychologicznego, za pośrednictwem następujących środków:
  - 5.2.1. uczestnictwa w warsztatach grupowych dostępnych za pośrednictwem Platformy, do których dostęp możliwy jest dla 1000 pierwszych zapisanych użytkowników,
  - 5.2.2. korzystania z Materiałów edukacyjnych zamieszczanych na Platformie w postaci filmów, nagrań audio, grafik, tekstów,
  - 5.2.3. korzystania ze wsparcia koordynatora rozwoju i terapii, za pośrednictwem czatu dostępnego w Platformie,
  - 5.2.4. bezpośredniego zakupu usług w zakresie wsparcia psychologicznego bezpośrednio od Dostawców, na podstawie odrębnego regulaminu
- 5.3. Mindgram może rejestrować, udostępniać i archiwizować przebieg warsztatów, o których mowa w pkt. 5.1.1. oraz 5.2.1. Regulaminu.
- 5.4. Mindgram zastrzega sobie możliwość wprowadzania z ważnych powodów zmian w zakresie programu warsztatów, o których mowa w pkt. 5.1.1. oraz 5.2.1. Regulaminu, w tym osoby prelegenta lub warunków technicznych jego organizacji, co nie będzie stanowiło naruszenia Regulaminu.
- 5.5. Z ważnych powodów, rozumianych w szczególności jako zaistnienie Siły wyższej lub niemożność stawiania się trenera/prelegenta, Mindgram zastrzega prawo do zmiany terminów i programu warsztatów, o których mowa w pkt. 5.1.1. oraz 5.2.1. Regulaminu w dowolnym czasie, co nie stanowi naruszenia niniejszego Regulaminu.
- 5.6. Mindgram zastrzega, że wsparcie koordynatora rozwoju i terapii, o którym mowa w pkt. 5.1.3. Regulaminu oraz wsparcie psychologa, o którym mowa w pkt. 5.1.4. Regulaminu odbywa się wyłącznie w oparciu o informacje przekazywane dobrowolnie przez Użytkownika oraz informacje o sposobie korzystania z Platformy przez Użytkownika. Użytkownik samodzielnie decyduje o zakresie informacji przekazywanych Mindgram w celu korzystania z wyżej wymienionego zakresu Usługi. W szczególności, przekazanie Mindgram informacji dotyczących zdrowia, pochodzenia rasowego, etnicznego, poglądów politycznych, religijnych, światopoglądowych, danych genetycznych, biometrycznych, danych dotyczących seksualności, w tym orientacji seksualnej, danych dotyczących przestępstw jest równoznaczne z udzieleniem zgody na przetwarzanie tych danych przez Mindgram w celu wykonania Usługi.
- 5.7. Mindgram zastrzega, że korzystanie z usług wskazanych w pkt. 5.1.3. i 5.1.4. Regulaminu odbywa się za pośrednictwem Platformy. Koordynatorzy rozwoju i terapii oraz psychologowie zobowiązani są do udzielania odpowiedzi na komunikaty Użytkownika nie później niż w czasie 24 godzin od dnia wystosowania komunikatu.
- 5.8. Mindgram oświadcza, iż w ramach funkcjonowania Platformy, wykonywania Usług na Platformie oraz czynności wspierających świadczenie usług za pośrednictwem Platformy wykorzystuje AI. AI może być wykorzystywane w szczególności (ale nie wyłącznie) w zakresie:
  - 5.8.1. prowadzenia czatów z Użytkownikami, Bliskimi Osobami Użytkownika w zakresie świadczenia wsparcia,
  - 5.8.2. prowadzenia czatów z Użytkownikami, Bliskimi Osobami Użytkownika w zakresie wsparcia koordynatora rozwoju i terapii,
  - 5.8.3. realizacji funkcjonalności polegających na monitorowaniu poziomu dobrostanu w oparciu i narzędzia dostarczane przez Mindgram, w tym z funkcjonalności Wellbeing Vibe (polegającej na wstępnej analizie dobrostanu psychicznego Użytkownika) i Puls Check (polegającej na cyklicznej analizie samopoczucie psychicznego Użytkownika),

- 5.8.4. prowadzenia czatów Użytkownikami, Bliskimi Osobami Użytkownika w zakresie umożliwienia kontaktu z działem obsługi,
  - 5.8.5. automatycznego tłumaczenia czatów i wideoczatów prowadzonych przez Użytkownika lub Bliska Osobę Użytkownika w ramach Usług dostarczanych na Platformie.
- 5.9. Mindgram niniejszym wskazuje, iż procesy realizowane przez AI za pośrednictwem Platformy pozostają pod ciągłym nadzorem człowieka, tj. pracowników i współpracowników Mindgram.
- 5.10. Mindgram oświadcza, iż wszelkie wykorzystanie AI na Platformie jest odpowiednio oznakowane, a Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika jest uprzednio informowana o wykorzystaniu AI przed rozpoczęciem Usługi świadczonej przy jej wykorzystaniu.
- 5.11. Wykorzystanie AI ma na celu, w zależności od procesu wykorzystania:
- 5.11.1. Ułatwić korzystanie z Usług za pośrednictwem Platformy (np. w zakresie pkt. 5.8.4. oraz 5.8.5.),
  - 5.11.2. Przyspieszyć świadczenie Usług na Platformie oraz zapewnić Użytkownikom lepszą dostępność Usług (np. w zakresie pkt. 5.8.1. oraz 5.8.2.),
  - 5.11.3. Lepsze i dokładniejsze przeanalizowanie zmiennych podanych przez Użytkownika w ramach świadczonych Usług (np. w zakresie pkt. 5.8.3.).
- 5.12. Każdy z Użytkowników, lub Bliska Osoba Użytkownika, w sytuacji uznania, iż AI wywiera na niego negatywny wpływ lub nie chce korzystać z Usług świadczonych przez AI ma prawo poinformować o tym Mindgram, który dołoży wszelkich starań aby, o ile to możliwe, Usługi dla danego Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika nie były świadczone przy użyciu AI. W przypadku, jeżeli niemożliwe jest świadczenia konkretnej Usługi na rzecz Użytkownika i Bliskiej Osoby Użytkownika z pominięciem AI, Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika zobowiązana jest do niekorzystania z tej funkcjonalności dostępnej na Platformie.
- 5.13. Mindgram wskazuje, iż AI wykorzystana na Platformie została w taki sposób dobrana i skonfigurowana, że traktuje wszystkich Użytkowników i Bliskie Osoby Użytkownika sprawiedliwie i przestrzega zasad niedyskryminacji, różnorodności i inkluzywności.
- 5.14. Mindgram zapewnia, iż wykorzystywane na platformie AI, jest zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności dotyczących ochrony prywatności oraz danych osobowych, jak również procedurami i mechanizmami zabezpieczającymi dane Użytkowników i Bliskiej Osoby Użytkownika.
- 5.15. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i poufności danych Użytkownika, Mindgram usuwa dane gromadzone na czatach dostępnych w Platformie po upływie 28 dni od dnia ostatniej aktywności na danym czacie, co jest równoznaczne z całkowitą utratą dostępu do zgromadzonych tam danych. W pozostałym zakresie, dane zgromadzone w Platformie są anonimizowane lub usuwane po upływie 6 miesięcy od dnia dezaktywacji odpowiednia Konta Użytkownika lub Konta Członka Rodziny Użytkownika.
- 5.16. W celu uniknięcia wątpliwości Mindgram oświadcza, że jakiegokolwiek Usługi świadczone za pośrednictwem Platformy na rzecz Użytkownika nie są i nie będą uznawane za świadczenie zdrowotne w myśl art. 2 ust. 1 pkt. 10 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, w szczególności realizacja Usług przez Mindgram nie może być uznana za działanie diagnostyczne czy terapeutyczne, jak również nie może zastępować takich działań.
- 5.17. Mindgram w celu usprawnienia działalności Platformy, w tym w z związku z rozwojem zakresu Usług uprawniona jest do składania Użytkownikom i Bliskim

Osobom Użytkownika zaproszeń do uczestniczenia w badaniach opinii Użytkowników i/lub testowania nowych funkcjonalności Platformy.

## **6. POTWIERDZANIE I ODWOŁYWANIE WIZYT**

- 6.1. Wizyty ze specjalistami podlegają potwierdzeniu przez Użytkownika albo Bliskiej Osoby Użytkownika zgodnie z postanowieniami niniejszego punktu 6 Regulaminu.
- 6.2. Na co najmniej 48 godzin przed wizytą, na numer telefonu komórkowego lub adres email Użytkownika albo Bliskiej Osoby Użytkownika zostanie wysłana wiadomość SMS lub wiadomość email (w zależności od wyboru Mindgram dokonanego na podstawie zakresu informacji kontaktowych podanego przez Użytkownika albo Bliskiej Osoby Użytkownika) przypominająca o wizycie wraz z prośbą o jej potwierdzenie. Wiadomość będzie zawierała link potwierdzający, którego kliknięcie powoduje potwierdzenie wizyty. Użytkownik albo Bliska Osoba Użytkownika jest obowiązana do potwierdzenia wizyty poprzez kliknięcie w przesłany link potwierdzający w terminie od 48 godzin do 24 godzin przed planowaną wizytą. W przypadku braku takiego potwierdzenia, wizyta ulega automatycznemu anulowaniu, bez powiadomienia o tym fakcie Użytkownika albo Bliskiej Osoby Użytkownika.
- 6.3. Celem umożliwienia organizacji systemu potwierdzania i odwoływania wizyt, Użytkownik albo Bliska Osoba Użytkownika jest zobowiązana podać w trakcie procedury rejestracji oraz posiadać na Koncie Użytkownika albo Koncie Bliskiej Osoby Użytkownika informacje kontaktowe, takie jak numer telefonu, na który mają być wysyłane wiadomości SMS z prośbą o potwierdzenie wizyty lub adres e-mail na który mają być wysyłane wiadomości e-mail z prośbą o potwierdzenie wizyty. Użytkownik albo Bliska Osoba Użytkownika jest zobowiązana niezwłocznie aktualizować powyższe informacje kontaktowe.
- 6.4. W przypadku wysyłania wiadomości przypominającej z prośbą potwierdzenia wizyty za pomocą SMS, na taką wiadomość nie będzie możliwe udzielenie odpowiedzi.
- 6.5. Wiadomości przypominające z prośbą potwierdzenia wizyty, wysłane zarówno SMS jak i e-mailem będą wysyłane automatycznie, za pomocą zewnętrznych dostawców usług.
- 6.6. Użytkownik albo Bliska Osoba Użytkownika (w zależności od przypadku) przyjmuje do wiadomości, że potwierdzenie wizyty może odbyć się tylko poprzez kliknięcie w link potwierdzający, przesłany w wiadomości przypominającej z prośbą potwierdzenia wizyty. Wszelkie inne formy potwierdzenia wizyty nie będą akceptowane.
- 6.7. Obowiązek potwierdzania wizyty przez Użytkownika albo Bliska Osobę Użytkownika nie dotyczy wizyt umówionych w ciągu 48 h przed planowaną wizytą.
- 6.8. Użytkownik albo Bliska Osoba Użytkownika w każdym przypadku może odwołać zarezerwowaną wizytę. Odwołanie wizyty możliwe jest za pośrednictwem Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika, jednak nie później niż na 24h przed zarezerwowanym terminem wizyty.

## **7. AKTUALIZACJE, OBSŁUGA SERWISOWA I REKLAMACJE**

- 7.1. Mindgram dołoży wszelkich starań, aby Platforma działała 24 godziny na dobę/7 dni w tygodniu, z wyjątkiem: (i) planowanych Przerw technicznych (o których dołożymy wszelkich starań, aby powiadomić z odpowiednim wyprzedzeniem); lub (ii) niedostępności spowodowanej okolicznościami pozostającymi poza kontrolą Mindgram, w tym między innymi siłą wyższą, pożarem, trzęsieniem ziemi, powodzią, wodą, żywiołami, sporami pracowniczymi lub niedoborami, ograniczeniami mediów, awariami zasilania, eksplozjami, niepokojami społecznymi, rządowymi działaniami, epidemią, niedoborami sprzętu lub dostaw, niedostępnością transportu, działaniami lub zaniechaniami osób trzecich lub jakimikolwiek innymi przyczynami pozostającymi

- poza jego uzasadnioną kontrolą, w tym problemami technicznymi powstałymi na skutek okoliczności obciążających Dostawców Aplikacji.
- 7.2. Jeżeli w trakcie trwania Umowy, Mindgram samodzielnie ulepszy lub zaktualizuje Platformę, nowa wersja Platformy zostanie niezwłocznie wdrożona i udostępniona. Aktualizacja Platformy, może również dotyczyć możliwości zastosowania AI w nowym zakresie lub nowych Usługach świadczonych za pośrednictwem Platformy. Czas wdrożenia ulepszenia lub aktualizacji Platformy będzie odpowiedni do stopnia zaawansowania i złożoności wprowadzanych zmian technicznych i może wymagać zastosowania Przerwy technicznej.
  - 7.3. Mindgram zastrzega możliwość wystąpienia Przerw technicznych w dostępie do Platformy spowodowanych pracami konserwacyjnymi lub modernizacyjnymi, innymi niż aktualizacje Platformy.
  - 7.4. Zastosowanie Przerwy technicznej w związku z koniecznością wprowadzenia aktualizacji Platformy nie stanowi nieprawidłowego wykonywania Usługi przez Mindgram.
  - 7.5. Mindgram utrzyma Platformę w stanie zapewniającym jej należyte funkcjonowanie, w szczególności:
    - 7.5.1. będzie usuwał Usterki Platformy,
    - 7.5.2. zapewni dostęp do aktualizacji Platformy,
    - 7.5.3. zapewni wsparcie techniczne w zakresie korzystania z Platformy.
  - 7.6. Użytkownikowi oraz Bliskiej Osobie Użytkownika przysługuje uprawnienie do zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku z działaniem Platformy.
  - 7.7. Usterki Platformy będą usuwane przez Mindgram we własnym zakresie lub na podstawie Zgłoszenia. Zgłoszenie powinno zostać skierowane na adres e-mail: [customercare@mindgram.com](mailto:customercare@mindgram.com) oraz zawierać następujące informacje: dane kontaktowe osoby zgłaszającej; opis zdarzenia; informacja o części Platformy, w której przypuszczalnie wystąpiła Usterka; okoliczności wystąpienia Usterki; inne informacje, które Mindgram lub Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika mogą uznać za niezbędne do usunięcia Usterki lub które umożliwią Mindgram usunięcie Usterki, z zastrzeżeniem, że brak którejkolwiek z ww. informacji nie powoduje nieskuteczności zgłoszenia.
  - 7.8. Brak wskazania którejkolwiek z ww. informacji wskazanych w pkt. 7.7. powyżej nie powoduje nieskuteczności zgłoszenia nieprawidłowości, jednakże może wydłużyć czas usunięcia nieprawidłowości przez Mindgram. Przyjęcie Zgłoszenia zostanie każdorazowo potwierdzone w formie wiadomości e-mail wysłanej do osoby występującej ze Zgłoszeniem na adres poczty elektronicznej wskazany w Zgłoszeniu, nie później niż w terminie 48 godzin od dnia otrzymania Zgłoszenia, z tym zastrzeżeniem, że czas potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia zostaje zawieszony na czas, w którym Mindgram nie prowadzi obsługi. Potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia będzie zawierało informację w przedmiocie sposobu kwalifikacji Zgłoszenia, mając na uwadze kryteria wskazane w pkt. 7.9. oraz maksymalny czas usunięcia nieprawidłowości.
  - 7.9. Mindgram zobowiązana jest do usunięcia nieprawidłowości objętych Zgłoszeniem w terminie właściwym dla sposobu kwalifikacji Zgłoszenia, przy czym bieg terminu rozpoczyna się z dniem przesłania informacji potwierdzającej przyjęcie Zgłoszenia, o której mowa w pkt. 6.8. powyżej, chyba że usunięcie nieprawidłowości z przyczyn niezależnych od Mindgram nie będzie możliwe w powyższym terminie. W przypadku braku możliwości usunięcia nieprawidłowości w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, Mindgram zobowiązana jest poinformować o tym fakcie osobę dokonującą Zgłoszenia, wskazując faktyczny termin usunięcia nieprawidłowości.

Mindgram uprawniona jest do kwalifikacji Zgłoszenia do jednej z następujących kategorii:

7.9.1. błąd blokujący – błąd całkowicie uniemożliwiający dostęp do Platformy, termin usunięcia: do 3 Dni Roboczych,

7.9.2. błąd krytyczny – błąd częściowo uniemożliwiający lub ograniczający dostęp do zasobów Platformy, termin usunięcia: do 14 Dni Roboczych,

7.9.3. błąd wysoki – błąd niemający wpływu na dostęp do zasobów Platformy, termin usunięcia: do 60 Dni Roboczych,

7.9.4. błąd niski – błąd innej kategorii niż opisane w pkt 6.9.1 – 6.9.3, niemający istotnego wpływu na funkcjonowanie Platformy – brak gwarancji rozwiązania.

7.10. W sytuacji, o której mowa w pkt. 7.9. powyżej, Mindgram poinformuje o zidentyfikowanej przyczynie wadliwości Platformy za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na wskazany w Zgłoszeniu adres e-mail, wskazując jednocześnie wysokość szkody. Szkoda zostanie pokryta w terminie 7 dni od daty zawiadomienia Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika o szkodzie.

7.11. Mindgram nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępności do Platformy przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika, gdy brak dostępności do Platformy spowodowany jest: działaniami Użytkownika, Bliskiej Osoby Użytkownika lub osób trzecich, którym udostępnił Identyfikatory do Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika, lub korzystaniem przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika z Platformy w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu.

7.12. Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika, która zauważy dane o bezprawnym charakterze, w szczególności naruszające prawa własności intelektualnej, a znajdujących się w systemie Platformy, powinien niezwłocznie poinformować o tym fakcie Mindgram na adres e-mail: [customercare@mindgram.com](mailto:customercare@mindgram.com).

7.13. Wszelkie reklamacje związane z wykonaniem Umowy oraz pytania należy zgłaszać drogą mailową na adres poczty elektronicznej [customercare@mindgram.com](mailto:customercare@mindgram.com) lub na adres siedziby Mindgram. Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej: dane pozwalające na identyfikację Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika oraz nawiązanie z nim kontaktu: imię lub adres e mail Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika, określenie przedmiotu reklamacji oraz okoliczności będących ich podstawą wraz z datą ich zaistnienia; określenie oczekiwań Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika względem Mindgram, w szczególności wskazanie pożądanych działań ze strony Mindgram.

7.14. Mindgram rozpatruje reklamację w ciągu 7 Dni roboczych od dnia jej otrzymania oraz informuje niezwłocznie Użytkownika lub Bliska Osobę Użytkownika, za pomocą poczty elektronicznej o sposobie jej rozpatrzenia. W sytuacji, gdy podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Mindgram zwraca się, przed rozpatrzeniem reklamacji, do składającego reklamację Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika o jej uzupełnienie. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez Użytkownika lub Bliska Osobę Użytkownika przedłuża okres rozpatrywania reklamacji.

7.15. Reklamacje będące następstwem niestosowania się do treści Regulaminu będą przez Mindgram rozpatrywane negatywnie.

7.16. Mindgram uprawniona jest w celach związanych z zapewnieniem właściwej jakości świadczenia Usług, w tym w celu poprawy działania Platformy rejestrowania działalności Użytkowników lub Bliskich Osób Użytkowników na Platformie, a ponadto kontaktowania się z Użytkownikami lub Bliskimi Osobami Użytkowników celem badania poziomu satysfakcji korzystania z Platformy.

7.17. Mindgram nie będzie uwzględniać reklamacji w zakresie wykonania Regulaminu, jeżeli dostarczane przez Mindgram Usługi, w postaci dostępu do Platformy będą zgodne z

Regulaminem, tj. w szczególności jeżeli zgodne z Regulaminem i zakresem Usług pozostaną opis, rodzaj, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji, jak również przydatność do szczególnego celu, do którego Usługi te są potrzebne Użytkownikowi lub Bliskiej Osobie Użytkownika, o którym Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika powiadomiła Mindgram najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Mindgram zaakceptowała. Ponadto Usługi Mindgram są zgodne z umową w drodze akceptacji Regulaminu, jeżeli: nadają się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk, a także występują w takiej ilości i mają takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jak również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez Mindgram; są takiej samej jakości jak wersje testowe lub próbne Platformy udostępnione przez Mindgram Użytkownikowi lub Bliskiej Osobie Użytkownika; Mindgram informuje Użytkownika oraz Bliską Osobę Użytkownika o aktualizacjach oraz dostarcza je w odpowiednim czasie; Mindgram przekazuje Użytkownikowi oraz Bliskiej Osobie Użytkownika odpowiednie instrukcje użytkowania Platformy.

- 7.18. Mindgram nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Usług dostarczanych w ramach Platformy z umową zawartą w drodze akceptacji Regulaminu jeżeli Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez Mindgram, jeżeli niezgodność ta wynika wyłącznie z braku aktualizacji, a Mindgram poinformował Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania, a niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczanej przez Mindgram.
- 7.19. Odpowiedzialność Mindgram wobec Użytkowników oraz Bliską Osobę Użytkownika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Regulaminu regulują właściwe przepisy prawa, w szczególności ustawy o prawach konsumenta oraz kodeksu cywilnego. W szczególności Mindgram ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usług z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługi miały być dostarczane. Usługi powinny być zgodne przez czas ich dostarczania.

## **8. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA**

- 8.1. Mindgram oświadcza, że przysługują jej niczym nieograniczone autorskie prawa majątkowe do Platformy, jak również prawa do korzystania i rozpowszechniania Materiałów udostępnianych za pośrednictwem Platformy. W zakresie możliwości wykorzystania AI na Platformie, Mindgram posiada odpowiednie prawa autorskie do AI lub uzyskała odpowiednie licencje na jej wykorzystanie.
- 8.2. Mindgram udziela odpowiednio Użytkownikowi lub Bliskiej Osobie Użytkownika nieograniczonej terytorialnie licencji niewyłącznej na czas obowiązywania Umowy na korzystanie z Platformy i udostępnionych za jej pośrednictwem Materiałów, zgodnie z warunkami i ograniczeniami określonymi w niniejszym Regulaminie bez prawa do udzielania dalszych licencji, na następujących polach eksploatacji: wyświetlanie z wykorzystaniem komputera, urządzenia mobilnego (w tym telefonów komórkowych) lub innych urządzeń elektronicznych.
- 8.3. Mindgram zastrzega sobie wszystkie prawa do Platformy i udostępnionych za jej pośrednictwem Materiałów nieudzielone Użytkownikom lub Bliskim Osobom Użytkowników w sposób wyraźny na mocy Umowy. Licencja nie pozwala Użytkownikowi lub Bliskiej Osobie Użytkownika w szczególności na: (a)

reprodukowanie, rozpowszechnianie, wypożyczenie, zbywanie oraz każdy inny sposób redystrybucji pośredniej i bezpośredniej Platformy lub Materiałów, (b) modyfikowanie, dokonywanie inżynierii wstecznej lub ingerowanie w inny sposób w oprogramowanie Platformy, (c) wykorzystywanie i opracowywanie własności intelektualnej przysługującej Mindgram, w tym Platformy i Materiałów, (d) wykorzystywanie własności intelektualnej przysługującej Mindgram w bezprawnym celu lub na niekorzyść Mindgram. Każde zachowanie wypełniające wyżej wskazane przesłanki będzie traktowane jako naruszenie warunków Umowy.

- 8.4. Usługa zawiera treści i technologie opracowane przez Mindgram lub licencjodawców Mindgram, w tym technologię AI, które są chronione prawem autorskim, znakiem towarowym, tajemnicą handlową i innymi prawami. W stosunkach między Stronami Mindgram jest właścicielem lub licencjobiorcą własności intelektualnej i innych praw własności do Usługi i AI, w tym między innymi projektu, grafiki, logo, funkcjonalności i związanej z nimi dokumentacji (zwanej dalej „Własnością”). Zabronione jest: kopiowanie, modyfikowanie lub odtwarzanie kodu źródłowego jakiegokolwiek części Platformy lub jakiegokolwiek Materiałów, wynajmowanie, sprzedawanie, dzierżawienie, rozpowszechnianie, świadczenie lub w inny sposób korzystanie z Usługi na rzecz jakiegokolwiek osoby trzeciej.
- 8.5. Niniejsza Umowa nie przenosi na Użytkownika ani Bliską Osobę Użytkownika żadnej własności ani żadnej własności intelektualnej strony trzeciej, a wszelkie prawa, tytuły i udziały w takiej własności pozostaną wyłącznie przy Mindgram lub ich odpowiednich właścicielach. Wszystkie takie prawa są zastrzeżone.
- 8.6. Nazwy, logo lub znaki towarowe firm zewnętrznych i produktów innych użytkowników mogą być znakami towarowymi ich odpowiednich właścicieli.
- 8.7. Poprzez akceptację Regulaminu odpowiednio Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika wyraża zgodę na utrwalenie i upublicznienie swojego wizerunku lub dzieła, jak również zgodę na scalenie tych dzieł z treścią Platformy lub Materiałów (dzieło zbiorowe) oraz udziela nieodpłatnej, bezterminowej licencji na korzystanie z ww. dzieł na wypadek sytuacji, w której w czasie korzystania z Platformy lub Materiałów nastąpi połączenie z Użytkownikiem lub Bliską Osobą Użytkownika w taki sposób, że jego wizerunek, opinie, wypowiedzi, prezentacje itp. staną się częścią treści Platformy lub Materiałów.

## **9. TREŚCI UŻYTKOWNIKA**

- 9.1. Odpowiednio Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika ponosi pełną odpowiedzialność za treści i wypowiedzi umieszczone w Platformie lub za jej pośrednictwem, w tym za ich jakość i legalność, a także za wszelkie szkody wynikające z takich treści. Udostępniając treści i wypowiedzi za pośrednictwem Platformy, odpowiednio Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika oświadcza i gwarantuje, że:
  - 9.1.1. ma wszelkie prawa, uprawnienia i upoważnienia niezbędne do udostępnienia Mindgram treści,
  - 9.1.2. treści zamieszczane przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika nie są spamem, nie są generowane maszynowo lub losowo i nie zawierają nieetycznych lub niechcianych treści komercyjnych zaprojektowanych w celu kierowania ruchu do witryn osób trzecich lub zwiększania pozycji w wyszukiwarkach witryn osób trzecich lub dalsze działania niezgodne z prawem (np. wyłudzenie informacji) lub wprowadzanie odbiorców w błąd co do źródła materiału (np. podszywanie się);

- 9.1.3. treści zamieszczane przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika nie mają charakteru pornograficznego, nie zawierają gróźb ani podżegania do przemocy oraz nie naruszają praw do prywatności ani wizerunku osób trzecich;
  - 9.1.4. treści zamieszczane przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika nie są reklamowane za pośrednictwem niechcianych wiadomości elektronicznych, takich jak linki spamowe na grupach dyskusyjnych, listach e-mailowych, innych blogach i witrynach internetowych oraz podobne niezamówione metody promocyjne;
  - 9.1.5. treści zamieszczane przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika nie są prezentowane w sposób, który wprowadziłby czytelników w błąd, by sądzili, że jesteś inną osobą lub Użytkownikiem lub Bliska Osobą Użytkownika,
  - 9.1.6. wyraża zgodę, aby treści zamieszczane przez Użytkownika lub Bliską Osobę były przetwarzane lub wykorzystywane przez AI w zakresie w jakim AI jest wykorzystywane na Platformie.
- 9.2. Nie ograniczając żadnego z powyższych oświadczeń lub gwarancji, Mindgram zastrzega sobie prawo, do usunięcia wszelkich treści z Platformy lub do zakończenia lub odmowy dostępu do Platformy, w całości lub w części dotyczącej funkcjonalności, której dotyczy naruszenie, i korzystania z niej Użytkownikom lub Osobom Bliskim Użytkowników, w przypadku gdy zamieszczenie treści użytkownika lub aktywność Użytkownika lub Osy Bliskiej Użytkownika narusza niniejszy Regulamin, dobre obyczaje lub przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 9.3. W razie wystąpienia przez osobę trzecią z roszczeniem dotyczącym treści zamieszczanych przez Użytkownika lub Osobę Bliską Użytkownika, Mindgram niezwłocznie przedstawi Użytkownikowi lub Bliskiej Osobie Użytkownika informację o roszczeniach.
- 9.4. Mindgram szanuje własność intelektualną osób trzecich. Jeśli uważasz, że materiał znajdujący się w Serwisie Mindgram lub do którego prowadzi ona łącza, stanowi naruszenie praw autorskich lub Twoje prawa własności intelektualnej zostały w inny sposób naruszone, prześlij takie informacje firmie Mindgram. Mindgram odpowie na wszystkie takie powiadomienia, w tym w razie potrzeby lub stosowności, usuwając materiał naruszający prawo lub wyłączając wszystkie linki do materiału naruszającego prawo. Mindgram Wyłączy lub zamknie dostęp Użytkownika lub Osobie Bliskiej Użytkownika do Usługi i korzystanie z niej, jeśli w odpowiednich okolicznościach okaże się, że Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika wielokrotnie narusza prawa innych osób. W przypadku takiego wyłączenia lub rozwiązania Umowy Mindgram nie będzie zobowiązany do zwrotu jakichkolwiek kwot, które zostały nam wcześniej zapłacone.
- 9.5. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika, Mindgram od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy nie będzie wykorzystywał treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika w trakcie korzystania z Platformy dostarczonej przez Mindgram, z wyjątkiem treści, które są użyteczne wyłącznie w związku z użytkowaniem Platformy, dotyczą wyłącznie aktywności Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika w trakcie korzystania z Platformy, zostały połączone przez Mindgram z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków.
- 9.6. Z wyjątkiem treści, które są użyteczne wyłącznie w związku z użytkowaniem Platformy, dotyczą wyłącznie aktywności Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika w trakcie korzystania z Platformy, zostały połączone przez Mindgram z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków, Mindgram na żądanie Użytkownika lub Bliskiej Osoby



Użytkownika udostępnia mu treści inne niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub wytworzone przez niego w trakcie korzystania z Platformy. Użytkownik oraz Bliskiej Osoby Użytkownika ma prawo odzyskać treści cyfrowe od Mindgram nieodpłatnie, bez przeszkód ze strony Mindgram, w rozsądnym terminie i powszechnie używanym formacie przeznaczonym do odczytu maszynowego.

## **10. OPINIE UŻYTKOWNIKA**

- 10.1. Mindgram wykorzystuje w Serwisie, w prowadzonych social mediach oraz innych materiałach promocyjnych opinie Użytkowników lub Bliskiej Osoby Użytkownika i dokonuje ich weryfikacji pod kątem czy opinia została wystawiona przez Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika korzystającego z Serwisu.
- 10.2. Mindgram w celu weryfikacji określonej w pkt. 10.1 powyżej przesyła cyklicznie do Użytkowników i Bliskich Osób Użytkownika na adresy podane w czasie rejestracji prośbę o przedstawienie opinii w formie mailowej wraz z udzieleniem zgody na publikację wizerunku oraz imienia i nazwiska. Mindgram nie wykorzystuje innych opinii, niż uzyskane w ten sposób.

## **11. NEWSLETTER**

- 11.1. W ramach Serwisu Mindgram daje możliwość zapisania się do otrzymywania na podany przez użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail) okresowych wiadomości zawierających informacje dotyczące usług (w tym promocji) oferowanych w Serwisie oraz Platformie („Usługa Newsletter”).
- 11.2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi Newsletter nastąpi po zawarciu umowy o korzystanie z Usługi Newsletter, które to zawarcie umowy następuje poprzez wypełnienie przez użytkownika formularza Newsletter dostępnego na stronie Serwisu i zaakceptowanie przez użytkownika warunków Polityki Prywatności oraz aktywację usługi poprzez kliknięcie linku aktywacyjnego wskazanego w formularzu Newsletter, który zostaje przesłany wraz z niniejszym Regulaminem oraz Polityką prywatności.
- 11.3. Odpowiednio Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika poprzez zawarcie umowy o świadczenie Usługi Newsletter z Mindgram, przekazuje swój adres poczty elektronicznej (e-mail), w celu otrzymywania od Mindgram wiadomości reklamowych i promocyjnych dotyczących produktów i usług oferowanych w Serwisie oraz Platformie.
- 11.4. W celu korzystania przez użytkownika z Usługi Newsletter niezbędne jest posiadanie przez niego dostępu do sieci Internet oraz posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej (e-mail). Jednocześnie wskazać należy, iż korzystanie z Usługi Newsletter nie wymaga spełnienia szczególnych wymagań technicznych, z wyłączeniem posiadania systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej lub standardowej aplikacji bądź systemu do obsługi poczty e-mail.
- 11.5. Mindgram w wykonaniu umowy o świadczenie Usługi Newsletter zawartej z Użytkownikiem lub Bliską Osobą Użytkownika będzie przysyłał odpowiednio Użytkownikowi lub Bliskiej Osoby Użytkownika, w dowolnie przez siebie wybranym czasie i z dowolnie wybraną przez siebie częstotliwością na adres poczty elektronicznej (e-mail) Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika, wskazanej w formularzu, wiadomości reklamowych i promocyjnych dotyczących produktów i usług oferowanych w Serwisie oraz Platformie. Mindgram zastrzega przy tym, iż wysyłka wiadomości reklamowych i promocyjnych będzie odbywała się nie rzadziej niż raz na dwa miesiące.
- 11.6. Usługa Newsletter jest bezpłatna i świadczona jest przez cały okres trwania umowy, o której mowa w pkt. 10.2. Regulaminu.

- 11.7. Korzystać z Usługi Newsletter może każda osoba, która spełni wymogi zawarcia umowy określone w pkt. 11.2. Regulaminu..
- 11.8. Poszczególne wiadomości, wysyłane w ramach Usługi Newsletter, stanowią utwory w rozumieniu prawa autorskiego i podlegają ochronie określonej w przepisach prawa. Jakiegokolwiek kopiowanie, modyfikowanie i wykorzystywanie w sposób niezgodny z przeznaczeniem lub bez zgody Mindgram stanowić może naruszenie prawa. Za naruszenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność.
- 11.9. Umowa o korzystanie z Usługi Newsletter zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- 11.10. Użytkownik ma prawo wypowiedzieć umowę o korzystanie z Usługi Newsletter z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
- 11.11. Mindgram ma prawo wypowiedzieć umowę o korzystanie z Usługi Newsletter z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
- 11.12. Użytkownik wypowiada umowę o korzystanie z Usługi Newsletter poprzez przesłanie do Mindgram na adres e-mail [customercare@mindgram.com](mailto:customercare@mindgram.com) lub korespondencyjnie na adres: ul. Marszałkowska 76, 00-517 Warszawa oświadczenia w przedmiocie wypowiedzenia umowy lub klikając na link z rezygnacją znajdujący się w stopce każdego z przesłanych wiadomości.
- 11.13. Mindgram może wypowiedzieć umowę o korzystanie z Usługi Newsletter poprzez przesłanie do użytkownika na adres e-mail przez niego podany w momencie zawierania umowy oświadczenia w przedmiocie wypowiedzenia umowy.
- 11.14. Mindgram może z ważnych powodów zawiesić świadczenie Usługi Newslettera po uprzednim poinformowaniu użytkownika na podany przez niego w momencie zawierania umowy adres e-mail.
- 11.15. Mindgram ma prawo do usunięcia nieprawidłowego lub nieistniejącego adresu e-mail podanego przez użytkownika, po jego uprzednim zweryfikowaniu.
- 11.16. Zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (z późniejszymi zmianami) Użytkownikowi i Bliską Osobą Użytkownika będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o korzystanie z Usługi Newsletter w terminie 14 dni, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [customercare@mindgram.com](mailto:customercare@mindgram.com) lub korespondencyjnie na adres: ul. Marszałkowska 76, 00-517 Warszawa. Po otrzymaniu oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim Mindgram potwierdzi jego przyjęcie wiadomością zwrotną.
- 11.17. W razie odstąpienia od umowy o korzystanie z Usługi Newsletter jest ona uważana za niezawartą, a użytkownik będący konsumentem jest zwolniony z wszelkich zobowiązań.
- 11.18. Reklamacje dotyczące świadczenia przez Mindgram Usługi Newsletter należy składać na adres mailowy: [customercare@mindgram.com](mailto:customercare@mindgram.com).
- 11.19. W reklamacji należy podać dane osoby zgłaszającej reklamację, dane niezbędne do przesłania informacji o wyniku rozpatrzenia reklamacji oraz opis na czym polegały nieprawidłowości w Usłudze Newsletter i jakie są oczekiwania wobec rozstrzygnięcia reklamacji.
- 11.20. Mindgram rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

## **12. DANE OSOBOWE**

- 12.1. Administratorem danych osobowych Użytkownika oraz Bliskiej Osoby Użytkownika jest Mindgram („Administrator”). Mindgram przetwarza dane osobowe Użytkowników i Bliskiej Osoby Użytkownika na zasadach wskazanych w Polityce Prywatności.

- 12.2. Mindgram wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt w sprawach związanych z ochroną danych osobowych możliwy jest pod adresem e-mail: [gdpr@mindgram.com](mailto:gdpr@mindgram.com).
- 12.3. Mindgram dokłada szczególnej staranności do poszanowania prywatności osób korzystających z usług Mindgram. Mindgram gwarantuje poufność wszelkich przekazanych danych osobowych oraz zapewnia podjęcie wszelkich środków bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych wymaganych przez przepisy o ochronie danych osobowych. Dane osobowe są gromadzone z należytą starannością i odpowiednio chronione przed dostępem do nich przez osoby do tego nieupoważnione.

### **13. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

- 13.1. Mindgram zastrzega, iż wszelkie działania Użytkowników lub Bliskich Osób Użytkowników zastosowane w oparciu o treści zawarte w Platformie mogą być podjęte wyłącznie na własne ryzyko osoby je podejmującej.
- 13.2. Mindgram nie ponosi odpowiedzialności za:
- 13.2.1. sposób używania Materiałów udostępnionych Użytkownikom lub Bliskich Osób Użytkowników w związku z korzystaniem z Platformy, jak również działania i skutki działań podejmowanych przez Użytkowników w wyniku korzystania z Usług wskazanych w pkt. 5.1.3. i 5.1.4. Regulaminu,
  - 13.2.2. szkody powstałe w następstwie zakłóceń w działaniu Platformy, niedostępności lub ograniczonej dostępności Platformy, spowodowanych przyczynami niezależnymi od Mindgram lub które nastąpiły wskutek zdarzeń, którym Mindgram nie był w stanie zapobiec przy zachowaniu należytej staranności, w tym okolicznościami pozostającymi po stronie Dostawców Aplikacji,
  - 13.2.3. szkody spowodowane nieprzestrzeganiem przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika postanowień Regulaminu,
  - 13.2.4. skutki korzystania przez Użytkowników z Materiałów udostępnianych w związku z korzystaniem z Platformy lub Usług, o których mowa w pkt. 5.1.3. i 5.1.4. Regulaminu, w szczególności Mindgram zastrzega, że udostępnianie Materiałów i świadczenie Usług, odbywa się bez przeprowadzenia wywiadu medycznego, w tym bez posiadania wyników badań Użytkowników oraz szczegółowych informacji na temat stanu zdrowia, zaś udostępniane Materiały oraz propozycje działań do podjęcia nie mogą zastępować profesjonalnych porad lekarskich lub indywidualnych konsultacji specjalistycznych,
  - 13.2.5. szkody z tytułu naruszenia jakichkolwiek praw własności intelektualnej lub przemysłowej przez Użytkowników lub Bliskich Osób Użytkowników,
  - 13.2.6. szkody związane z działaniem złośliwego lub szkodliwego oprogramowania bezprawnie wprowadzonego przez Użytkownika, Bliską Osobę Użytkownika lub osoby trzecie, za które odpowiedzialności nie ponosi Mindgram,
  - 13.2.7. działania Użytkowników lub Bliskich Osób Użytkowników związane z korzystaniem z Platformy, w szczególności za sposób korzystania z Platformy.
- 13.3. W okresie działania Siły wyższej realizacja prac i obowiązki Mindgram, w zakresie objętym działaniem Siły wyższej, może ulegać zawieszeniu. Zawieszenie dotyczy również odpowiedzialności za niedopełnienie obowiązków umownych.
- 13.4. Dostęp do informacji, których wymóg dostarczenia Użytkownikowi wynika z art. 6 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zmianami), Mindgram będzie realizował poprzez stronę WWW lub poprzez pocztę elektroniczną.

## **14. ZMIANA POSTANOWIEŃ REGULAMINU**

- 14.1. Mindgram zachowuje prawo do zmiany Regulaminu szczególności w przypadku: zmiany obowiązujących przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu, zmiany związanej z zakresem funkcjonalności Platformy, zmiany w zakresie wymagań technicznych. Mindgram zobowiązuje się przy tym, iż zmiana Regulaminu, zgodnie ze zdaniem poprzednim, nie może pogarszać praw Użytkowników i Bliskich Osób Użytkownika nabytych przed tą zmianą.
- 14.2. Mindgram poinformuje Użytkowników i Bliskie Osoby Użytkowników za pośrednictwem wiadomości e-mail skierowanej na adres e-mail wskazany przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika na Koncie Użytkownika lub Koncie Bliskiej Osoby Użytkownika o planowanej zmianie Regulaminu, na co najmniej 30 dni przed dniem wejścia w życie. Regulamin w nowym brzmieniu wchodzi w terminie wskazanym przez Mindgram. W przypadku zmian Regulaminu do dnia wejścia w życie zmian w Regulaminie, Użytkownikowi i Bliskiej Osobie Użytkownika przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian Regulaminu.
- 14.3. W przypadku braku wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika w terminie wskazanym powyżej, Regulamin w nowym brzmieniu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Mindgram.
- 14.4. Postanowienia Regulaminu, które mogłyby stanowić niedozwolone postanowienia umowne z rejestru prowadzonego przez dowolny organ nadzorczy (klausule abuzywne), nie są wiążące w stosunku do Konsumentów.

## **15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 15.1. Regulamin obowiązuje odpowiednio Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika przez czas nieokreślony, z zastrzeżeniem pkt 15.2. poniżej.
- 15.2. Umowa zawarta pomiędzy Mindgram a Użytkownikiem na podstawie zaakceptowanego Regulaminu wygasa w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy zawartej pomiędzy Partnerem a Mindgram, w związku z realizacją której zostało stworzone Konto Użytkownika lub Konto Bliskiej Osoby Użytkownika. W takim przypadku Mindgram blokuje Użytkownikowi oraz Bliskiej Osobie Użytkownika dostęp do Konta Użytkownika oraz Konta Rodziny Użytkownika i Usług, w terminie określonym w zdaniu poprzednim.
- 15.3. Konto Użytkownika lub Konto Bliskiej Osoby Użytkownika blokowane jest w przypadku braku aktywacji Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika w terminie 24 godzin od chwili dokonania rejestracji, na zasadach wskazanych w pkt. 4. niniejszego Regulaminu.
- 15.4. Mindgram ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, co będzie skutkowało zablokowaniem dostępu przez Użytkowników lub Bliskich Osób Użytkowników do Platformy, w przypadku, gdy Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika naruszy postanowienia niniejszego Regulaminu.
- 15.5. Prawem właściwym dla zobowiązań wynikających z Regulaminu będzie prawo polskie, z zastrzeżeniem iż nie pozbawia to Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa, które zgodnie z właściwymi przepisami byłoby właściwe w przypadku braku wyboru. Podobnie w przypadku wszelkich konfliktów lub rozbieżności w zakresie konsumpcji (zarówno dla Użytkowników z Polski, jak i dla pozostałych konsumentów z krajów członkowskich UE), które mogą wynikać z tego stosunku umownego, Mindgram informuje, że zastosowanie będzie miała internetowa platforma rozstrzygania sporów, między konsumentami a sprzedawcami, na poziomie UE (platforma ODR), o której mowa w poprzednich wierszach, pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

15.6. Na mocy przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego rozstrzygnięcia sporów w sprawach konsumenckich, Mindgram informuje również, że w przypadku sporu Użytkownicy mieszkający na terenie Unii Europejskiej mogą skorzystać z „Platformy rozstrzygnięcia sporów online” opracowanej przez Komisję Europejską, aby spróbować rozwiązać pozasądowo wszelkie spory wynikające ze świadczenia usług przez Mindgram.

Dostęp do „Platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów”, można uzyskać za pośrednictwem następującego linku: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

15.7. Niezależnie od Platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów, Mindgram informuje Użytkownika i Bliskiej Osoby Użytkownika będącego polskim Konsumentem o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W odniesieniu do polskich konsumentów zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozpatrywania sporów. Informacje dotyczące możliwości skorzystania przez polskiego Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na następujących stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

[http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)

[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php)

[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php)

W związku z powyższym mogą nimi być w szczególności rzecznicy praw konsumenta lub Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej, których lista jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php).

15.8. Informacje, o których mowa w pkt. 14.7 powyżej Konsument może uzyskać również w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

15.9. W odniesieniu do polskiego Konsumenta, posiada on w szczególności następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

15.9.1. możliwość zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej,

15.9.2. możliwość zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia.

15.10. W odniesieniu do pozostałych Konsumentów z krajów należących do Unii Europejskiej, Mindgram informuje, że pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).

15.11. Niezależnie od powyższego Mindgram i odpowiednio Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika dołożą wszelkich starań, aby jakiegokolwiek spory były rozwiązywane polubownie.

15.12. Strony uzgadniają, że jeżeli którakolwiek część Regulaminu okaże się nieważna, bezskuteczna, w inny sposób wadliwa prawnie lub niewykonalna, pozostała część Regulaminu zachowa pełną moc. W przypadku postanowienia dotkniętego nieważnością, bezskutecznością, inną wadą prawną lub niewykonalnością, strony ustalą w dobrej wierze, w maksymalnym możliwym zakresie, alternatywne

postanowienia, które będą wiążące oraz wykonalne, stanowiąc odzwierciedlenie pierwotnych intencji Stron.

15.13. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 08.04.2025 r.