

Emmy Scribe – Warunki dla Świadczeniodawców

1. Wstęp

1.1. Niniejsze warunki umowne (zwane dalej „**Warunkami**”) regulują korzystanie z usługi **Emmy Scribe** obsługiwanej przez spółkę **Emmy Medical Sp. z o.o.** z siedzibą pod adresem ul. Stanisława Leszczyńskiego 4 lok. 25, 50-078 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001139953, NIP 8971945687, REGON 540250411 (zwaną dalej „**Emmy**”, „**my**”, „**nas**” lub „**nasze**”).

1.2. **Zawarcie Umowy.** Umowa zostaje zawarta z **chwilą (i) doręczenia** pisemnego potwierdzenia Emmy o akceptacji Zamówienia na e-mail kontaktowy Świadczeniodawcy, **lub (ii) aktywacji dostępu** Świadczeniodawcy do Usługi przez Emmy – **w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.** Emmy jest uprawniona do odrzucenia, wstrzymania lub uzależnienia Zamówienia od spełnienia dodatkowych wymogów w dowolnym momencie przed aktywacją bez podania przyczyny. Niniejsze Warunki wraz z zaakceptowanym Zamówieniem stanowią Umowę między Emmy a Świadczeniodawcą. Osoba przesyłająca Zamówienie oświadcza, że jest do tego uprawniona, ewentualnie upoważniona do działania w imieniu Świadczeniodawcy.

1.3. **Odpowiedzialność za udzielanie świadczeń zdrowotnych.** Emmy wyraźnie ostrzega Świadczeniodawcę, a Świadczeniodawca przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że Scribe jest jedynie narzędziem pomocniczym i nie stanowi Systemu Teleinformatycznego Usługodawcy w rozumieniu ustawy o systemie informacji w ochronie zdrowia. Świadczeniodawca i jego personel medyczny ponoszą wyłączną odpowiedzialność za udzielanie świadczeń zdrowotnych, za prawidłowość, kompletność i adekwatność wszelkich wpisów w dokumentacji medycznej (w formie papierowej lub elektronicznej, zwanej dalej „**Dokumentacją medyczną**”) oraz za kontrolę wszystkich wyników generowanych przez Usługę przed ich użyciem.

1.4. **Nie jest to wyrób medyczny.** Emmy Scribe nie jest wyrobem medycznym i nie udziela porad lekarskich ani nie wspiera decyzji klinicznych. Świadczeniodawca zobowiązuje się nie używać **AI zawartej w Usłudze do diagnostyki, wskazań, triażu, leczenia ani do innego podejmowania decyzji klinicznych** – wyłącznym celem jest transkrypcja i podsumowanie materiałów zgodnie z niniejszymi Warunkami.

1.5. **Prawo do niezawarcia Umowy.** Emmy zastrzega sobie prawo do niezaakceptowania Zamówienia (i tym samym niezawarcia Umowy). O braku akceptacji Świadczeniodawca zostanie poinformowany drogą mailową bez zbędnej zwłoki. Emmy nie ponosi żadnej odpowiedzialności za odmowę lub opóźnienie akceptacji.

1.6. Oświadczenie i kwalifikacje Świadczeniodawcy. Świadczeniodawca nieodwołalnie oświadcza i gwarantuje, że jest profesjonalnym podmiotem świadczącym usługi zdrowotne zgodnie z właściwymi przepisami prawa, dysponuje wszelkimi niezbędnymi rejestracjami, uprawnieniami, procedurami i zasobami, oraz że w pełni odpowiada za kwalifikacje zawodowe, szkolenia, nadzór i działalność wszystkich pracowników medycznych i innych osób korzystających z Usługi w jego imieniu. Emmy nie ponosi żadnej odpowiedzialności za procedury fachowe Świadczeniodawcy ani za jakiegokolwiek naruszenie obowiązków Świadczeniodawcy wynikających z przepisów prawa o działalności leczniczej.

2. Definicje

- **Aktywna zgoda pacjenta** oznacza dobrowolne, konkretne, świadome i jednoznaczne okazanie woli (np. zarejestrowana zgoda ustna, zgoda pisemna lub zgoda utrwalona w procedurze roboczej Świadczeniodawcy), którym pacjent wyraża zgodę na nagrywanie konsultacji i późniejsze przetwarzanie zgodnie z niniejszymi Warunkami.
- **Audio** oznacza nagrania dźwiękowe konsultacji między pracownikiem medycznym a pacjentem sporządzone przez Świadczeniodawcę do użytku w Usłudze.
- **Audio dyktowane** oznacza nagranie dźwiękowe dokonane przez pracownika medycznego (bez obecności pacjenta) opisujące ustalenia kliniczne, procedury lub notatki do dokumentacji.
- **Dalszy podmiot przetwarzający (także „podprzetwarzający”)** oznacza osobę trzecią, którą Emmy jako podmiot przetwarzający angażuje do wykonywania określonych czynności przetwarzania danych osobowych na rzecz Świadczeniodawcy zgodnie z niniejszymi Warunkami i Załącznikiem C.
- **DPA** oznacza porozumienie między administratorem a podmiotem przetwarzającym zgodnie z art. 28 RODO, zawarte w Załączniku C do niniejszych Warunków; DPA stanowi integralną część Umowy i nie jest wymagane żadne odrębne DPA poza niniejszymi Warunkami.
- **Materiały źródłowe** oznaczają wszelkie możliwe do wykorzystania dane wejściowe, które Świadczeniodawca dostarcza do Usługi **poza Audio** (nagranie konsultacji), w tym **Audio dyktowane** i **Przesłane materiały**.
- **Prompty** oznaczają szablony i/lub instrukcje do transkrypcji i podsumowania używane w Usłudze. Prompty mogą obejmować (i) szablony/instrukcje zarządzane przez Emmy („**Prompty Emmy**”) i/lub (ii) instrukcje wprowadzone przez Świadczeniodawcę („**Prompty Użytkownika**”), jeśli i w zakresie, w jakim Emmy umożliwi to w Usłudze.
- **Przesłane materiały** oznaczają pliki lub tekst przesłane przez Świadczeniodawcę do przetworzenia (np. wypisy, zalecenia, podsumowania badań).
- **Podsumowanie** oznacza utworzone podsumowanie oparte na Transkrypcji z wykorzystaniem Promptów wybranych w Usłudze.
- **Sesja** oznacza instancję przetwarzania, która może łączyć Audio (nagranie konsultacji), Audio dyktowane i/lub Przesłane materiały w celu utworzenia Transkrypcji i/lub Podsumowania.

- **Świadczeniodawca** oznacza podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych w rozumieniu właściwych przepisów prawa (w szczególności Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. z 2011 r. Nr 112, poz. 654 z późn. zm.)); dla celów niniejszych Warunków chodzi o umownego odbiorcę Usługi (np. gabinet ambulatoryjny, klinikę lub inny podmiot leczniczy) działającego w ramach swojej działalności gospodarczej.
- **Transkrypcja** oznacza zapis tekstowy Audio.
- **Uczciwe korzystanie / Fair Use Policy („FUP”)** oznacza warunki uczciwego korzystania z Usługi powiązane z konkretnym planem taryfowym (w tym metryki, np. liczba minut Audio, liczba Sesji itp.), jak określono w obowiązującym Cenniku i/lub w Zamówieniu.
- **Zamówienie** oznacza dokument lub formularz on-line określający taryfę Świadczeniodawcy, ceny i inne istotne dane.

3. Opis Usługi i przebieg pracy

3.1. **Przebieg pracy.** Świadczeniodawca może: (a) uzyskać Aktywną zgodę pacjenta i nagrać konsultację (**Audio**); (b) nagrać **Audio dyktowane**; (c) wgrać **Przesłane materiały** (pliki lub tekst); lub (d) dowolnie łączyć powyższe w ramach **Sesji**. Dane wejściowe są bezpiecznie przesyłane do przetworzenia, a Usługa tworzy **Transkrypcję** i/lub **Podsumowanie** z wykorzystaniem wybranych Promptów. Pracownik medyczny może rewidować i edytować Transkrypcję i/lub Podsumowanie, a następnie kopiować je do dalszego wykorzystania, typowo w **Dokumentacji medycznej** Świadczeniodawcy. Scribe nie integruje się bezpośrednio z Elektroniczną Dokumentacją Medyczną (EDM) w celu automatycznego zapisu i nie zastępuje obowiązków Świadczeniodawcy w zakresie prowadzenia dokumentacji.

3.2. **Prompty.** Świadczeniodawca wybiera w Usłudze z oferty Promptów Emmy. Jeśli i w zakresie, w jakim Usługa na to pozwala, Świadczeniodawca może użyć również swoich Promptów Użytkownika. Emmy może na bieżąco modyfikować ofertę Promptów Emmy i nie jest zobowiązana do udostępniania Promptów Użytkownika; ich dostępność może w każdej chwili ograniczyć lub zakończyć bez podania przyczyny (np. ze względów bezpieczeństwa, zgodności (compliance), wydajności lub jakości). Prompty Użytkownika podlegają ograniczeniom zgodnie z art. 1.4. i art. 6.5.; Świadczeniodawca odpowiada za ich zgodność z niniejszymi Warunkami.

3.3. **Prompty Użytkownika.** Prompty Użytkownika muszą być ograniczone wyłącznie do transkrypcji i sumaryzacji i nie mogą instruować AI do diagnostyki, triażu, wskazań, terapii lub innego podejmowania decyzji klinicznych czy rekomendowania. Świadczeniodawca ponosi pełną odpowiedzialność za treść, stosowność i przestrzeganie tych ograniczeń w przypadku swoich Promptów Użytkownika.

3.4. **Wsparcie.** Emmy zapewnia odpowiednie wsparcie w standardowych godzinach pracy (pon.–pt., 8:30–16:30). Celem Emmy jest reagowanie na krytyczne incydenty (całkowita niedostępność Usługi) w ciągu 24 godzin od ich zgłoszenia za pośrednictwem

przeznaczonych do tego kanałów. Nie gwarantujemy jednak żadnego konkretnego czasu reakcji.

3.5. Zmiany Usługi. Usługa może z czasem ulegać zmianom. Możemy dodawać, modyfikować, ograniczać, usuwać lub wycofywać poszczególne funkcje. O istotnych zmianach poinformujemy z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, o ile będzie to racjonalnie możliwe. W przypadku ograniczenia Usługi, które w sposób zasadniczy zmniejsza jej użyteczność, Świadczeniodawca ma prawo rozwiązać Umowę z zwrotem proporcjonalnej części przedpłaconych opłat.

4. Role, zgoda i obowiązki informacyjne wobec pacjentów

4.1. Role zgodnie z RODO (GDPR). W przypadku danych o pacjentach przetwarzanych za pośrednictwem Scribe, Świadczeniodawca jest **administratorem**, a Emmy **podmiotem przetwarzającym**. DPA w Załączniku C jest częścią niniejszych Warunków w celu spełnienia art. 28 RODO.

4.2. Aktywna zgoda pacjenta. Świadczeniodawca ponosi **wyłącznie odpowiedzialność** za uzyskanie i utrwalenie Aktywnej zgody pacjenta **przed** nagraniem jakiegokolwiek konsultacji. Zgoda musi zawierać co najmniej: (a) **Zgodę podstawową** (zdefiniowaną poniżej w Załączniku B) pacjenta na **nagrywanie** konsultacji i na **przetwarzanie** w celu utworzenia **Transkrypcji** i **Podsumowania** jako pomocy do dokumentacji; oraz (b) potwierdzenie, że pacjent został **poinformowany o ogólnych warunkach** opisanych w **Załączniku B** (w tym o rolach, dobrowolności/odwołalności, okresach przechowywania zgodnie z art. 7 i danych kontaktowych), które można przekazać **warstwowo** (np. tablica/plakat w poczekalni, strona [www/ulotka](#) lub krótkie wyjaśnienie ustne).

4.3. Forma zgody pacjenta. Zgodę można **uzyskać i utrwalić dowolną metodą** spełniającą wymogi Załącznika B, w tym poprzez zapis w **Dokumentacji medycznej** Świadczeniodawcy (papierowej lub elektronicznej), **w ramach Usługi** (np. zdanie o zgodzie w **Transkrypcji**), w **zapisach ankiet aplikacji Emmy (która nie jest częścią Usługi)** lub w innych systemach Świadczeniodawcy. Emmy **nie zbiera** zgód i nie ponosi **żadnej odpowiedzialności** za procesy Świadczeniodawcy dotyczące zgód.

4.4. Nagranie konsultacji. Przed nagraniem jakiegokolwiek konsultacji pracownik medyczny-pacjent wymagana jest Aktywna zgoda pacjenta.

4.5. Audio dyktowane i przesłane materiały. W przypadku **Audia dyktowanego i Przesłanych materiałów** Świadczeniodawca odpowiada za zapewnienie **ważnej podstawy prawnej** oraz za przekazanie ewentualnych **komunikatów informacyjnych osobom, których dane dotyczą**, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Załącznik B opisuje minimalną treść informacji warstwowych dla nagrania konsultacji; te same elementy informacyjne Świadczeniodawca może wykorzystać dla nagrań dyktowanych/użytkownika, jeśli zdecyduje się oprzeć na zgodzie.

4.6. Brak dostępu pacjentów. Pacjenci nie mają dostępu do Usługi i nie potrzebują żadnego konta. Wszelkie obowiązki informacyjne i zgody wobec pacjentów zapewnia Świadczeniodawca w swoich procesach.

4.7. Weryfikacja i użycie wyników. Wszystkie Transkrypcje i Podsumowania pracownik medyczny musi sprawdzić pod kątem poprawności i stosowności. Usługa może generować błędy lub pominięcia i **nie może** zastępować osądu klinicznego.

5. Bezpieczeństwo, hosting i dalsze podmioty przetwarzające

5.1. Bezpieczeństwo. Emmy wdraża odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w tym szyfrowanie podczas przesyłu i przechowywania, kontrolę dostępu i regularne kopie zapasowe, w celu ochrony danych przetwarzanych przez Usługę.

5.2. Nieprzekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG). Wszelkie dane o pacjentach (Audio, Transkrypcje, Podsumowania, powiązane metadane mogące identyfikować pacjenta) są hostowane i przetwarzane **wyłącznie w EOG**. Obejmuje to europejskie regiony dostawców chmurowych (np. AWS w UE; Microsoft w UE). Emmy **nie będzie przekazywać danych o pacjentach poza EOG** podczas świadczenia Usługi, **z wyjątkiem przypadków wymaganych przez prawo UE lub państwa członkowskiego**, i to wyłącznie z odpowiednimi gwarancjami zgodnie z DPA (Załącznik C) i po uprzednim pisemnym powiadomieniu Świadczeniodawcy. Postanowienia te stosuje się w równym stopniu do **Materiałów źródłowych** (Audio dyktowane i Przesłane materiały).

5.3. Inne dane służbowe. W przypadku danych niepacjenckich (np. ogólne zgłoszenia wsparcia, rejestry handlowe/kontraktowe, zanonimizowane/zagregowane statystyki) Emmy może korzystać ze starannie dobranych usług globalnych (np. narzędzia obsługi klienta typu Zendesk) z odpowiednimi gwarancjami (np. SCCs, DPF lub podobne). Świadczeniodawca akceptuje, że przy danych niepacjenckich Emmy może używać globalnych dostawców narzędzi bez możliwości odmowy tych dostawców przez Świadczeniodawcę. Nie uchybia to zasadom powiadamiania oraz procedurze zgłaszania sprzeciwu wobec dalszych podmiotów przetwarzających zgodnie z art. 5.5. i C7.

5.4. Wykorzystanie modeli. Jeśli do tworzenia Podsumowań wykorzystywane są duże modele językowe lub podobna AI, są one skonfigurowane tak, że dane Świadczeniodawcy są przetwarzane wyłącznie w celu świadczenia Usługi i **nie są** wykorzystywane do uczenia lub ulepszania modeli ogólnych.

5.5. Powiadamianie o dalszych podmiotach przetwarzających. Emmy może angażować zweryfikowane dalsze podmioty przetwarzające w zakresie infrastruktury, obsługi i wsparcia. Aktualna lista dalszych podmiotów przetwarzających jest publicznie dostępna na stronie <https://www.emmyscribe.pl/subscribe/subprocessors> i jest na bieżąco aktualizowana (obejmuje nazwę, cel, miejsce przetwarzania i kategorię usługi). W przypadku gdyby link

był tymczasowo niedostępny, Emmy udostępni aktualną listę na żądanie przesłane drogą mailową. O uzupełnieniu lub zmianie dalszych podmiotów przetwarzających Emmy powiadomi z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem, a Świadczeniodawca może wnieść sprzeciw z uzasadnionych przyczyn dotyczących ochrony danych osobowych zgodnie z DPA (Załącznik C). W takim przypadku strony podejmą w dobrej wierze próbę rozstrzygnięcia sprzeciwu. Jeśli Emmy nie będzie w stanie uwzględnić sprzeciwu, Świadczeniodawca ma prawo odstąpić od Umowy z dniem zaangażowania nowego podmiotu przetwarzającego bez jakichkolwiek sankcji, przy czym otrzyma zwrot proporcjonalnej części przedpłaconych opłat za niewykorzystany okres.

6. Obowiązki Świadczeniodawcy

Świadczeniodawca jest zobowiązany bezwarunkowo i zawsze przez cały okres korzystania z Usługi (a w niektórych przypadkach również po zakończeniu jej używania) przestrzegać wszelkich obowiązków wynikających z tego artykułu Warunków.

6.1. Utrzymywać wszelkie uprawnienia i zezwolenia niezbędne do świadczenia usług zdrowotnych.

6.2. Uzyskać, utrwalić i przechowywać Aktywną zgodę pacjenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa; spełnić wszelkie wymagane prawem obowiązki informacyjne wobec pacjentów.

6.3. Zapewnić prawidłowe ustawienie i bezpieczne korzystanie z Usługi; ograniczyć dostęp do uprawnionych użytkowników; chronić dane dostępowe; zapewnić, aby każdy użytkownik miał indywidualne logowanie.

6.4. Używać Usługi wyłącznie w sposób zgodny z prawem i standardami fachowymi (de lege artis). Nie używać Usługi tam, gdzie nagrywanie audio lub żądane przetwarzanie byłoby niezgodne z prawem lub niewłaściwe.

6.5. Rewidować wszystkie wyniki i weryfikować je z pierwotną konsultacją przed użyciem do celów klinicznych lub administracyjnych. Nie polegać na Usłudze przy decyzjach diagnostycznych lub terapeutycznych. Jeśli Świadczeniodawca używa Promptów Użytkownika, muszą być one zaprojektowane i używane wyłącznie do transkrypcji i sumaryzacji i nie mogą instruować AI do diagnostyki, triażu, wskazań, terapii czy innego podejmowania decyzji klinicznych; Świadczeniodawca ponosi pełną odpowiedzialność za ich treść i użycie.

6.6. **Ograniczenia.** Świadczeniodawca zobowiązuje się, że nie będzie (i nie umożliwi osobie trzeciej): (a) kopiować, modyfikować czy tworzyć dzieł pochodnych Usługi; (b) analizować wstecznie, dekompilować czy próbować uzyskać kod źródłowy; (c) wykorzystywać Usługi do rozwoju konkurencyjnego produktu; (d) przeciążać, zakłócać działania Usługi; lub (e) usuwać czy zakrywać informacji o prawach własności.

6.7. **Przesłane materiały i dane osób trzecich.** Świadczeniodawca będzie wgrywać tylko takie Materiały źródłowe, które są istotne dla opieki nad pacjentem i do których Świadczeniodawca posiada prawną podstawę do przetwarzania i udostępniania Emmy jako podmiotowi przetwarzającemu. Świadczeniodawca będzie unikać wgrywania niepotrzebnych danych osobowych dotyczących osób trzecich.

6.8. **Świadczeniodawca gwarantuje, że jego procedury uzyskiwania zgód i tytuły prawne do przetwarzania są zawsze zgodne z prawem, aktualne i odpowiadają najlepszym praktykom;** Świadczeniodawca w pełni odpowiada za wszelkie uchybienia związane z uzyskaniem zgód i tytułów prawnych do przetwarzania jakichkolwiek danych.

6.9. Świadczeniodawca w pełni zrekompensuje Emmy wszelkie szkody, roszczenia, kary lub koszty powstałe w związku z wgraniem niezgodnych z prawem, nadmiarowych, nieprawidłowych lub dotyczących osób trzecich danych.

6.10. Świadczeniodawca w pełni odpowiada za działania wszystkich swoich użytkowników bez względu na stopień ich winy czy kwalifikacje.

6.11. Naruszenie któregośkolwiek obowiązku Świadczeniodawcy uprawnia Emmy do natychmiastowego zawieszenia lub zakończenia Usługi bez prawa do odszkodowania.

7. Przechowywanie i usuwanie danych

7.1. **Domyślne okresy przechowywania.** Dla celów kontroli jakości i identyfikowalności:

(a) **Audio** jest przechowywane przez okres **30 dni** od nagrania; (b) **Transkrypcje i Podsumowania** są przechowywane przez okres **12 miesięcy** od utworzenia; (c) **Materiały źródłowe** (Audio dyktowane i Przesłane materiały) są przechowywane przez okres **30 dni** od nagrania.

7.2. **Wcześniejsze usunięcie / przedłużenie.** Świadczeniodawca może zażądać wcześniejszego usunięcia konkretnych pozycji, jeśli jest to prawnie dopuszczalne. Jeśli dłuższe przechowywanie jest wymagane przez prawo lub w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń prawnych, Świadczeniodawca odpowiada za przechowywanie kopii w swoich systemach (np. w Dokumentacji medycznej).

7.3. **Zakończenie.** Po zakończeniu Umowy Emmy usunie lub zanonimizuje dane związane z pacjentami w Usłudze zgodnie z DPA i obowiązującymi przepisami prawa po zakończeniu ewentualnego okna eksportowego wg art. 12.3.

7.4. **Kopie zapasowe.** Usuwanie w systemach aktywnych znajduje odzwierciedlenie w kopiach zapasowych poprzez nasz standardowy cykl ciągłych kopii zapasowych.

7.5. Emmy jest uprawniona do przechowywania zanonimizowanych danych bez ograniczeń.

8. Prawa własności intelektualnej i licencje

8.1. **IP Usługi.** Emmy i jej licencjodawcy są właścicielami wszelkich praw do Usługi, Promptów i oprogramowania bazowego. Żadne prawa nie są udzielane, jeśli nie zostały wyraźnie określone.

8.2. **Materiały Świadczeniodawcy.** W relacji między stronami umownymi Świadczeniodawca jest właścicielem Audio, **Materiałów źródłowych**, Transkrypcji i Podsumowań (z zastrzeżeniem praw osób trzecich). Świadczeniodawca udziela Emmy niewyłącznej, ogólnoswiatowej i nieodpłatnej licencji na przetwarzanie Materiałów Świadczeniodawcy wyłącznie w celu świadczenia i wsparcia Usługi, przeprowadzania środków bezpieczeństwa, środków przeciwko nadużyciom oraz kontroli jakości i spełnienia obowiązków ustawowych. Emmy nie używa Materiałów Świadczeniodawcy do uczenia ogólnych modeli AI. Świadczeniodawca nie może używać wyników Usługi w sposób, który umożliwiłby wsteczne odtworzenie szablonów, procesów, technologii lub know-how Emmy.

8.3. **Informacje zwrotne.** Świadczeniodawca może przekazywać propozycje i sugestie; Emmy może je wykorzystać bez zobowiązań.

8.4. Jakiegokolwiek inne wykorzystanie wyników niż do dokumentacji medycznej wymaga uprzedniej pisemnej zgody Emmy.

9. Ceny, FUP, fakturowanie i podatki

9.1. **Taryfy i Cennik.** Ceny i ewentualne opłaty za użytkowników są wskazane w obowiązującym Cenniku, który jest dostępny na stronie <https://www.emmyscribe.pl>, i/lub w Zamówieniu.

9.2. **Fakturowanie.** O ile nie wskazano inaczej, subskrypcje są fakturowane miesięcznie z góry fakturą elektroniczną z terminem płatności 14 dni. Ewentualne opłaty według zużycia są fakturowane z dołu miesięcznie lub kwartalnie.

9.3. **Opóźnienie.** W przypadku zaległych kwot możemy po pisemnym upomnieniu zawiesić Usługę lub rozwiązać Umowę. Ceny możemy aktualizować zgodnie z art. 13.

9.4. **Podatki.** Ceny są podane z VAT, który będzie naliczany w obowiązującej wysokości. Zastrzegamy sobie prawo do korekty cen w następstwie zmiany stawki VAT.

9.5. **Uczciwe korzystanie (FUP).** Korzystanie z Usługi podlega FUP zgodnie z wybraną taryfą, jak zdefiniowano w obowiązującym Cenniku i/lub w Zamówieniu (np. limity liczby minut audio, liczby Sesji itp.). Za przekroczenie FUP uznaje się korzystanie z jednego konta Scribe przez więcej niż jednego użytkownika oraz przetworzenie łącznie ponad 7 200 minut Audio i Audio dyktowanego w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego. Jeśli Świadczeniodawca przekroczy FUP, dla kontynuowania korzystania z Usługi zobowiązany

jest przejść na wyższą taryfę odpowiadającą realnemu zakresowi użycia. Jeśli Świadczeniodawca nie przejdzie na wyższą taryfę bez zbędnej zwłoki po upomnieniu ze strony Emmy, Emmy jest uprawniona do zawieszenia świadczenia Usługi i/lub rozwiązania Umowy. W ramach tego samego okresu rozliczeniowego Emmy może naliczyć odpowiednią dopłatę do wysokości wyższej taryfy.

10. Gwarancje i wyłączenie odpowiedzialności

10.1. Usługa jest świadczona „tak jak jest” (as is) bez jakichkolwiek gwarancji. Emmy nie gwarantuje nieprzerwanego ani bezbłędnego działania.

10.2. Świadczeniodawca przyjmuje do wiadomości, że Usługa może zawierać błędy, nieścisłości lub pominięcia oraz że wszelkie wyniki należy zawsze fachowo zweryfikować przed ich wykorzystaniem. Odpowiedzialność Emmy podlega postanowieniom art. 11.

10.3. Usługa jest jedynie narzędziem pomocniczym do dokumentacji i nie jest przeznaczona do diagnostyki, leczenia ani profilaktyki chorób. Świadczeniodawca musi wszystkie wyniki niezależnie zweryfikować.

11. Odpowiedzialność

11.1. **Odpowiedzialność stron.** Każda ze stron ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną drugiej stronie wskutek zawinionego naruszenia swoich obowiązków wynikających z Umowy. Emmy nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku nieprawidłowych danych wejściowych przekazanych przez Świadczeniodawcę ani w wyniku braku weryfikacji wyników przez pracownika medycznego.

11.2. **Ograniczenie odpowiedzialności.** Całkowita łączna odpowiedzialność Emmy za wszelkie szkody i straty powstałe w związku ze świadczeniem Usługi (w tym kary umowne i roszczenia wynikające z DPA) jest ograniczona do kwoty odpowiadającej 100% łącznych opłat zapłaconych przez Świadczeniodawcę w okresie ostatnich 12 miesięcy obowiązywania Umowy poprzedzających wystąpienie zdarzenia wywołującego szkodę. Strony zgodnie oświadczają, że limit ten odpowiada przewidywalnej wysokości szkody.

11.3. **Wyjątki ustawowe.** Ograniczenie, o którym mowa w art. 11.2., nie ma zastosowania w przypadku szkody wyrządzonej umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa oraz w przypadku naruszenia naturalnych praw człowieka (w szczególności zdrowia), w odniesieniu do których prawo nie zezwala na wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności.

12. Czas trwania, zawieszenie, rozwiązanie i eksport danych

12.1. **Czas trwania.** Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.

12.2. **Rozwiązanie bez podania przyczyny.** Każda ze stron może rozwiązać Umowę za pisemnym wypowiedzeniem z **jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia**, który rozpoczyna się **pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego** następującego po doręczeniu wypowiedzenia drugiej stronie.

12.3. **Eksport danych.** Na wniosek złożony przed skutecznością rozwiązania Emmy udostępni Świadczeniodawcy **Transkrypcje i Podsumowania** wówczas przechowywane w Usłudze przez okres **30 dni** po zakończeniu w powszechnie używanym formacie, następnie takie dane usuniemy lub zanonimizujemy, z uwzględnieniem art. 7.

12.4. **Zawieszenie.** Emmy może natychmiast zawiesić dostęp w przypadku istotnego naruszenia, ryzyka bezpieczeństwa, obowiązku ustawowego lub zwłoki z płatnością, w tym powtarzającego się lub znaczącego przekroczenia FUP bez dokonania przejścia na wyższą taryfę.

13. Zmiany Warunków i Usługi

13.1. Warunki możemy odpowiednio aktualizować w celu poprawek, zmian funkcjonalności lub rozliczeń, aktualizacji Cennika i DPA (Załącznik C), lub z powodu zmian przepisów prawa.

13.2. **Co najmniej 30 dni przed skutecznością zmian** opublikujemy nową wersję na <https://emmyscribe.pl/subscribe/terms> lub w ramach Usługi; w przypadku istotnych zmian wyślemy również powiadomienie na kontaktowy e-mail Świadczeniodawcy.

13.3. Świadczeniodawca może **odrzuć zmiany** i z tego powodu **rozwiązać Umowę** w ciągu **15 dni** od naszego powiadomienia za pisemnym wypowiedzeniem. Umowa w takim przypadku kończy się z chwilą doręczenia wypowiedzenia Emmy. Emmy zwróci proporcjonalną część przedpłaconych opłat za okres po wejściu w życie rozwiązania umowy, o ile zostały one uiszczone z góry.

13.4. Jeśli Świadczeniodawca w wyżej wskazanym terminie nie rozwiąże Umowy, uznaje się, że **zaakceptował zmiany**, a zaktualizowane Warunki stają się częścią Umowy z datą skuteczności zmiany.

14. Wykorzystanie marketingowe

14.1. Emmy może wymieniać Świadczeniodawcę jako klienta (nazwa/logo/referencje) wyłącznie na podstawie uprzedniej zgody Świadczeniodawcy. Zgoda może zostać udzielona również w formie elektronicznej i może zostać w każdej chwili odwołana ze skutkiem na przyszłość.

15. Zgodność i audyty

15.1. Emmy utrzymuje odpowiednie polityki i kontrole relewantne dla Usługi. Po odpowiednim wcześniejszym powiadomieniu i najwyżej raz na 12 miesięcy Świadczeniodawca może przeprowadzić (lub zlecić renomowanej stronie trzeciej) audyt bezpieczeństwa, zażądać wypełnienia lub wypełnić kwestionariusz dotyczący ochrony danych osobowych, ewentualnie przeprowadzić zdalną weryfikację na podstawie dostępnych raportów z audytów lub certyfikatów. Jakikolwiek audyt on-site (na miejscu) wymaga odrębnego porozumienia i nie może zakłócać działalności operacyjnej. Do audytów dotyczących przetwarzania danych osobowych stosuje się DPA (Załącznik C).

16. Poufność

16.1. Każda ze stron zachowa poufność informacji niepublicznych drugiej strony, w tym informacji objętych tajemnicą lekarską, jednak z uwzględnieniem następujących kwestii:

(a) Emmy jest uprawniona do udostępniania informacji poufnych Świadczeniodawcy jakimkolwiek członkom swojej grupy kapitałowej, swoim doradcom (w tym doradcom prawnym, podatkowym, technicznym i audytorom), dostawcom, dostawcom technologii i usług oraz innym osobom, które Emmy w uzasadniony sposób zaangażuje w działalność, rozwój lub wsparcie Usługi;

(b) te uprawnienia Emmy nie wymagają zgody Świadczeniodawcy i nie dają Świadczeniodawcy prawa do wniesienia sprzeciwu;

(c) Emmy nie odpowiada za naruszenie poufności spowodowane przez te osoby, jeśli Emmy zapewniła im odpowiedni standard ochrony (np. NDA lub postanowienia umowne podobnego typu);

(d) udostępnianie informacji organom władzy publicznej, sądom lub regulatorom nie jest naruszeniem poufności;

(e) informacje uzyskane lub wytworzone przez Emmy podczas prowadzenia Usługi, w tym zagregowane lub zanonimizowane informacje o korzystaniu z Usługi, nie są uważane za informacje poufne Świadczeniodawcy i Emmy może ich swobodnie używać;

(f) Świadczeniodawca może udostępniać informacje poufne Emmy tylko w niezbędnym zakresie, wyłącznie swoim organom statutowym, pracownikom lub doradcom, którzy muszą znać ich treść, i Świadczeniodawca odpowiada za jakiekolwiek ich naruszenie;

(g) obowiązek zachowania tajemnicy nie dotyczy informacji, które są lub staną się publicznie znane inaczej niż poprzez naruszenie niniejszej Umowy.

16.2. Świadczeniodawca ponosi pełną odpowiedzialność za to, że wszelkie osoby, którym udostępnia informacje poufne Emmy, zachowają co najmniej taki sam standard poufności jak zgodnie z niniejszą Umową.

16.3. Obowiązki zgodnie z tym artykułem nie dotyczą żadnych informacji, których Emmy potrzebuje użyć do ochrony swoich praw lub do dochodzenia, wykonywania lub obrony roszczeń prawnych.

17. Prawo właściwe i właściwość sądów

17.1. Umowa i wszelkie zobowiązania umowne z niej wynikające lub z nią związane podlegają **prawu Rzeczypospolitej Polskiej. Sądy Rzeczypospolitej Polskiej** mają wyłączną właściwość.

18. Różne

18.1. **Cesja.** Świadczeniodawca nie może dokonać cesji Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Emmy. Emmy może dokonać cesji Umowy na podmiot powiązany lub w związku z transakcją korporacyjną.

18.2. **Rozdzielność.** Jeśli którekolwiek postanowienie jest nieważne, reszta pozostaje w mocy.

18.3. **Kolejność dokumentów.** W przypadku sprzeczności pierwszeństwo ma Zamówienie przed niniejszymi Warunkami, a niniejsze Warunki przed jakąkolwiek dokumentacją, **z wyjątkiem** tego, że DPA jest decydujący dla kwestii ochrony danych osobowych.

18.4. **Powiadomienia.** Powiadomienia prawne muszą być przesyłane na kontaktowe e-maile wskazane w Zamówieniu.

Załącznik A – Podsumowanie przetwarzania danych osobowych (informacyjny)

A1. **Role.** Świadczeniodawca = administrator; Emmy = podmiot przetwarzający;
Postanowienia administrator-podmiot przetwarzający w Załączniku C („DPA”) są częścią Umowy; **osobne DPA nie jest wymagane.**

A2. **Czynności przetwarzania.** Hosting, przechowywanie, transkrypcja, sumaryzacja, wsparcie, bezpieczeństwo, kontrola jakości.

A3. **Osoby, których dane dotyczą, oraz dane.** Pacjenci (dane identyfikacyjne i kontaktowe, zdrowotne i treść konsultacji w Audio/Transkrypcji/Podsumowaniu); użytkownicy Świadczeniodawcy (dane o kontaktach i korzystaniu); metadane i logi.

A4. **Lokalizacja i dalsze podmioty przetwarzające. Dane o pacjentach: wyłącznie hosting/przetwarzanie w EOG.** Dane niepacjenckie (np. narzędzia wsparcia): mogą obejmować globalnych dostawców z odpowiednimi gwarancjami (SCCs/DPF). O zmianach powiadamia się zgodnie z DPA (aktualna lista dalszych podmiotów przetwarzających: <https://www.emmyscribe.pl/subscribe/subprocessors>).

A5. **Bezpieczeństwo.** Szyfrowanie przy transmisji i przechowywaniu; kontrola dostępu; kopie zapasowe; poufność personelu; reakcja na incydenty.

A6. **Przechowywanie.** Audio 30 dni; Transkrypcje/Podsumowania 12 miesięcy; usuwanie zgodnie z art. 7 i 12.

A7. **Informacje dla pacjentów i zgoda.** Świadczeniodawca odpowiada za przekazanie informacji pacjentom i za uzyskanie/udokumentowanie Aktywnej zgody pacjenta przed nagraniem. **Załącznik B** określa treść zgody, informacje warstwowe, metody utrwalenia i akceptowalne dowody.

Załącznik B – Zgoda pacjenta (minimalne wymagania; odpowiedzialność Świadczeniodawcy)

B0. Podział odpowiedzialności. Świadczeniodawca ponosi **pełną i wyłączną odpowiedzialność** za uzyskanie, udokumentowanie i przechowywanie ważnej **Aktywnej zgody pacjenta** przed jakimkolwiek nagraniem. Emmy udostępnia opcjonalne szablony, ale **nie zbiera** zgód i nie przejmuje **żadnej odpowiedzialności** za procesy Świadczeniodawcy.

B1. Minimalna treść zgody (dwie części).

B1.1. Zgoda podstawowa (krótkie brzmienie). Pacjent (lub upoważniony przedstawiciel) wyraźnie zgadza się na **nagranie** konsultacji oraz upoważnia Świadczeniodawcę do **przekazania** treści nagrania podmiotowi przetwarzającemu (Emmy) w celu utworzenia **Transkrypcji i Podsumowania** jako pomocy do dokumentacji. Zgoda podstawowa może odnosić się do miejsca, gdzie wskazane są **ogólne warunki** (np. „zgodnie z informacjami na plakacie w poczekalni / na naszej stronie internetowej”).

Przykład formuły ustnej: „Czy zgadza się Pan/Pani na nagrywanie wizyty w celu transkrypcji i podsumowania do dokumentacji zgodnie z informacjami na plakacie w poczekalni?”

B1.2. Potwierdzenie informacji ogólnych (warstwa informacyjna). Świadczeniodawca zapewni, aby pacjent został **poinformowany** w odpowiedni sposób, że: (a) pracownik medyczny pozostaje odpowiedzialny i weryfikuje wyniki; (b) zgoda jest **dobrowolna** i można ją **w każdej chwili odwołać** bez wpływu na dostępność opieki; (c) **role:** Świadczeniodawca jest administratorem; Emmy jest podmiotem przetwarzającym; (d) **lokalizacja danych o pacjentach znajduje się wyłącznie w EOG** dla tej Usługi; (e) **przechowywanie:** Audio 30 dni; Transkrypcja/Podsumowanie 12 miesięcy (zob. art. 7); oraz (f) **kontakty** do realizacji praw/zapytań. Informacje te można przekazać **warstwowo** (np. **strona internetowa, plakat/tablica, ulotka** lub krótkie **ustne** wyjaśnienie).

B2. Dowód zgody (gdzie może być ewidencjonowany). Świadczeniodawca może ewidencjonować zgodę: (i) w swojej **Dokumentacji medycznej** (papierowej lub elektronicznej); (ii) **w ramach Usługi** (np. zdanie o zgodzie uchwycone w **Transkrypcji**); (iii) w **protokołach ankiet aplikacji Emmy** (która nie jest częścią Usługi); lub (iv) w innych systemach Świadczeniodawcy (np. skany formularzy lub narzędzia do zarządzania praktyką). Każda z tych opcji spełnia niniejsze Warunki, jeśli Świadczeniodawca może udokumentować, **kto** wyraził zgodę, **kiedy** i **na co**. Jeśli tekst zgody jest uchwycony w treści Scribe, jest przechowywany **tylko 12 miesięcy** zgodnie z art. 7 i służy głównie do QA/identyfikowalności, a nie jako długoterminowe archiwum Świadczeniodawcy.

B3. Przechowywanie dowodów zgody (ogólnie). Świadczeniodawca przechowuje dowody zgody i ewentualnych odwołań przez **okres wymagany obowiązującymi przepisami prawa i regułami zawodowymi** dla dokumentacji danej procedury. Niniejsze Warunki **nie**

określają liczbowego okresu i nie rozszerzają przechowywania wg art. 7.

B4. **Odmowa/odwołanie zgody.** Jeśli zgoda zostanie odmówiona lub odwołana, Świadczeniodawca **zakończy nagrywanie** przyszłych konsultacji i odnotuje odmowę/odwołanie w swojej ewidencji. Odwołanie **nie wpływa na zgodność z prawem** dotychczasowego przetwarzania przed odwołaniem.

Załącznik C – Data Processing Agreement (DPA): Postanowienia administrator-podmiot przetwarzający wg art. 28 RODO

C1. Przedmiot i czas trwania. Przetwarzanie danych o pacjentach i użytkownikach w celu świadczenia Usługi (odbiór nagrania, transkrypcja, sumaryzacja, QA, wsparcie, bezpieczeństwo, logowanie). Niniejsze postanowienia obowiązują przez okres Umowy i do usunięcia/zwrotu wg C9/C10.

C2. Charakter i cel. Hosting i przechowywanie; automatyczna i wspomagana przez człowieka transkrypcja i sumaryzacja; troubleshooting i wsparcie; monitoring bezpieczeństwa; kontrola jakości; analityka nieidentyfikująca pacjentów.

C3. Kategorie danych i osób, których dane dotyczą. Pacjenci: dane identyfikacyjne, jeśli są zawarte w Audio/Transkrypcji/Podsumowaniu; treść konsultacji o zdrowiu; metadane (znaczniki czasu, urządzenia/aplikacje). Użytkownicy Świadczeniodawcy: dane o koncie/kontaktach; dane o użyciu i logi audytowe.

C4. Instrukcje administratora. Emmy przetwarza dane osobowe **wyłącznie na udokumentowane polecenia Świadczeniodawcy** (np. w Zamówieniu, drogą mailową lub w zgłoszeniu w ramach wsparcia). Polecenia te obejmują wymogi określone w niniejszej Umowie, w szczególności art. 5 (wymóg przetwarzania danych o pacjentach wyłącznie w EOG). Emmy odstąpi od poleceń wyłącznie wtedy, gdy określony sposób przetwarzania jest wymagany przez prawo UE lub prawo państwa członkowskiego; w takim przypadku poinformuje o tym Świadczeniodawcę, chyba że prawo to tego zabrania. Jeżeli Emmy uzna, że polecenie Świadczeniodawcy narusza RODO lub inne przepisy prawa, niezwłocznie poinformuje o tym Świadczeniodawcę.

C5. Poufność. Emmy zapewnia, że osoby upoważnione do przetwarzania danych są zobowiązane do zachowania odpowiedniej poufności i są należycie przeszkolone.

C6. Środki bezpieczeństwa. Emmy stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne (art. 32), w szczególności szyfrowanie podczas przesyłu i przechowywania, kontrolę dostępu, least-privilege, bezpieczny rozwój i zarządzanie podatnościami, logowanie i monitoring, regularne kopie zapasowe i reakcje na incydenty.

C7. Dalsze podmioty przetwarzające (podprzetwarzający). Świadczeniodawca udziela **ogólnego upoważnienia Emmy do korzystania z dalszych podmiotów przetwarzających**. Emmy informuje o zmianach zgodnie z art. 5.5. niniejszych Warunków. Świadczeniodawca ma prawo wnieść sprzeciw z przyczyn związanych z ochroną danych. Jeśli Emmy nie uwzględni sprzeciwu, Świadczeniodawca może bez sankcji (i) rozwiązać Umowę lub jej część/funkcję, której dotyczy sprzeciw (zgodnie z mechanizmem określonym w art. 5.5.), albo (ii) zaprzestać korzystania z danej funkcji. Emmy zapewni, aby z dalszymi podmiotami przetwarzającymi została zawarta umowa nakładająca na nie takie same obowiązki w zakresie ochrony danych, jakie wynikają z niniejszej umowy powierzenia przetwarzania (DPA). **Dane pacjentów pozostają wyłącznie w EOG** (zob. art. 5),

natomiast niepacjenckie dane służbowe mogą być przetwarzane globalnie z zachowaniem gwarancji określonych w art. 5.3. Publiczna lista dalszych podmiotów przetwarzających jest dostępna pod adresie <https://www.emmyscribe.pl/subscribe/subprocessors>.

C8. Przekazywanie międzynarodowe. Emmy **nie przekazuje danych o pacjentach** poza EOG podczas świadczenia Usługi, chyba że jest to wymagane przez prawo i z odpowiednimi gwarancjami. W przypadku **niepacjenckich danych służbowych** Emmy użyje odpowiednich narzędzi do przekazania (np. SCC, udział w EU-U.S. DPF lub ekwiwalent) i na wniosek udostępni szczegóły.

C9. Współdziałanie. Z uwzględnieniem charakteru przetwarzania Emmy pomoże Świadczeniodawcy w rozsądnym zakresie odpowiednimi środkami technicznymi i organizacyjnymi w odpowiedziach na żądania osób, których dane dotyczą, zgodnie z rozdziałem III RODO.

C10. Zgłaszanie naruszeń. Emmy zgłosi Świadczeniodawcy **bez zbędnej zwłoki** naruszenie ochrony danych osobowych dotyczące danych przetwarzanych dla Świadczeniodawcy i przekaze informacje rozsądnie potrzebne do zgłoszenia i mitygacji. Bieżące informacje będzie przekazywać w miarę dostępności.

C11. DPIA i konsultacje. Z uwzględnieniem charakteru przetwarzania i dostępnych informacji Emmy zapewni odpowiednie współdziałanie przy ocenie skutków dla ochrony danych i uprzednich konsultacjach z organami nadzorczymi w odniesieniu do Usługi.

C12. Usunięcie lub zwrot. Według wyboru Świadczeniodawcy po zakończeniu świadczenia przetwarzania Emmy **usunie lub zwróci** dane osobowe i usunie istniejące kopie, chyba że prawo UE lub państwa członkowskiego wymaga ich przechowywania. Dla tej Usługi obowiązują domyślne okresy przechowywania (Audio 30 dni; Transkrypcje/Podsumowania 12 miesięcy) i **30-dniowe okno eksportowe** wg art. 12.3.

C13. Audyty i informacje. Na rozsądne żądanie Emmy udostępni wszelkie informacje niezbędne do wykazania zgodności z niniejszymi postanowieniami i art. 28 oraz umożliwi i wspomóże audyty, w tym inspekcje, przeprowadzane przez Świadczeniodawcę lub upoważnionego przez niego audytora, **z uwzględnieniem** poufności, odpowiedniego powiadomienia i ograniczeń operacyjnych. Emmy może ten obowiązek spełnić poprzez udostępnienie aktualnych niezależnych raportów z audytu, certyfikacji lub ankiet. Jakikolwiek audyt on-site musi być uprzednio uzgodniony i nie może nieproporcjonalnie zakłócać działalności; częstotliwość jest ograniczona do jednego razu na 12 miesięcy, chyba że prawo wymaga inaczej lub nastąpił incydent bezpieczeństwa.

C14. Rejestry i współdziałanie. Emmy będzie prowadzić rejestry czynności przetwarzania dla Usługi i będzie współpracować z właściwymi organami nadzorczymi na ich wniosek.

Wersja 1.0

Obowiązuje od 1.03.2026 r.