OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE

1. Postanowienia podstawowe

1.1. Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe ("**Warunki**") spółki PREVIO PL Sp. z o.o. z siedzibą przy Placu Bankowym 2, 00-095 Warszawa, Polska, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000831605, NIP 5252817186, REGON 385662518, o kapitale zakładowym 5 000,00 PLN, w całości wpłaconym ("**PREVIO**"), stanowią integralną część umowy licencyjnej ("**Umowa**") zawartej pomiędzy PREVIO a właściwym klientem ("**Klient**") i wraz z Umową stanowią całość porozumienia pomiędzy PREVIO a Klientem.

1.2. PREVIO zawiera i wykonuje Umowę we własnym imieniu i na własny rachunek jako jedyny usługodawca będący stroną Umowy. PREVIO s.r.o., numer identyfikacyjny 259 75 234, numer VAT CZ25975234, z siedzibą przy Kolbenova 882/3a, 190 00 Praga, Republika Czeska ("**Dostawca Technologii**"), rozwija i obsługuje Previo.app (zgodnie z definicją w art. 2) oraz jest właścicielem praw własności intelektualnej niezbędnych do jego świadczenia lub sprawuje nad nimi kontrolę. PREVIO jest uprawnione do wprowadzania Previo.app do obrotu i jego świadczenia oraz do udzielania licencji, o której mowa w art. 3. PREVIO może zaangażować Dostawcę Technologii jako podwykonawcę, a w zakresie, w jakim przetwarza on dane osobowe w imieniu Klienta — jako dalszy podmiot przetwarzający. Dostawca Technologii nie jest stroną Umowy, a wyłącznie na mocy Umowy nie powstają bezpośrednio pomiędzy Klientem a Dostawcą Technologii żadne prawa ani obowiązki umowne. Nie narusza to praw wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. PREVIO pozostaje w pełni odpowiedzialne wobec Klienta za wykonanie Umowy, w tym za działania swoich podwykonawców i dalszych podmiotów przetwarzających.

1.3. W przypadku sprzeczności Umowa, w tym oferta cenowa, ma pierwszeństwo przed niniejszymi Warunkami. Postanowienia dotyczące poszczególnych usług lub produktów mają zastosowanie wyłącznie wtedy, gdy Klient zamówił je na podstawie Umowy lub aktywował je w Previo.app.

2. Definicje pojęć i usług

"**Previo.app**" oznacza łącznie wszystkie aplikacje i technologie świadczone przez PREVIO, których wykaz znajduje się w niniejszym artykule.

"**PMS**" oznacza aplikację internetową służącą do zarządzania rezerwacjami i powiązaną działalnością obiektu noclegowego, która w konfiguracjach o różnym poziomie cenowym zapewnia między innymi:

- zarządzanie rezerwacjami miejsc noclegowych i podobnych pojemności w interaktywnej tabeli graficznej;
- zarządzanie bazą danych gości, osób kontaktowych i przedsiębiorstw;
- zarządzanie rachunkami rezerwacji, ewidencjonowanie i drukowanie dokumentów podatkowych oraz ewidencję płatności;
- wsparcie w realizacji wybranych obowiązków ustawowych w danym kraju;
- zestawienia zarządcze, raporty i statystyki;
- inne funkcje dodawane okresowo do systemu przez PREVIO.

"**ALFRED**" oznacza aplikację internetową umożliwiającą gościom dokonanie zameldowania online, zamawianie usług, otwieranie drzwi, przeglądanie atrakcji turystycznych oraz korzystanie z innych funkcji przed pobytem u Klienta i w jego trakcie; oznacza również wirtualnego asystenta wdrożonego w Previo.app, który przy użyciu sztucznej inteligencji udziela porad, sporządza analizy, rekomendacje i raporty oraz wykonuje różne zadania.

"**PAY**" oznacza techniczne połączenie Previo.app z internetową bramką płatniczą lub fizycznym terminalem płatniczym obsługiwanym przez niezależnego, licencjonowanego dostawcę usług płatniczych. Usługę płatniczą świadczy ten dostawca na podstawie odrębnej umowy z Klientem i zgodnie z warunkami tego dostawcy. PREVIO nie świadczy usługi płatniczej ani nie przyjmuje i nie przechowuje środków należących do Klienta lub jego klientów. Informacje o transakcjach mogą być rejestrowane w Previo.app.

"**HOUSEKEEPING**" oznacza aplikację mobilną służącą do ewidencjonowania statusu sprzątania pokoi, awarii, usterek i zadań.

"**SCANID**" oznacza aplikację mobilną służącą do odczytywania i rozpoznawania informacji z dokumentów tożsamości, takich jak paszporty lub dowody osobiste.

"**API**" oznacza techniczny interfejs programowania aplikacji, który umożliwia osobom trzecim odczytywanie danych z

Previo.app i/lub zapisywanie danych do Previo.app.

"**R+**" oznacza internetowy system rezerwacyjny przeznaczony dla własnej strony internetowej Klienta, który umożliwia:

i. rezerwowanie zakwaterowania i innych usług, w tym na określony termin;

ii. rezerwowanie pakietów pobytowych;

iii. automatyczne zbieranie i publikowanie opinii użytkowników;

iv. wyświetlanie cennika zakwaterowania Klienta;

v. wyświetlanie kalendarza dostępności obiektu noclegowego Klienta;

vi. sprzedaż bonów podarunkowych o określonej wartości lub na konkretny pobyt; oraz

vii. wyświetlanie mapy z obliczeniem trasy do Klienta z dowolnego punktu wskazanego przez Gościa.

"**Google Hotel Search**" oznacza internetową synchronizację danych z Previo.app z produktami Alphabet Inc., USA (w szczególności www.google.com), umożliwiającą dokonywanie rezerwacji online na rzecz Klienta za pośrednictwem R+.

"**Gość**" oznacza osobę trzecią zainteresowaną zawarciem z Klientem, bezpośrednio lub za pośrednictwem Partnerów, umowy dotyczącej zakwaterowania lub podobnych usług.

"**Partnerzy**" oznaczają partnerów handlowych PREVIO, którzy oferują dostępne miejsca noclegowe Klienta za pośrednictwem swoich kanałów dystrybucji (stron internetowych), płatnej reklamy oraz innych współpracujących z nimi podmiotów.

"**Rezerwacja Bezpośrednia**" oznacza zamówienie zakwaterowania i usług powiązanych złożone przez Gościa u Klienta za pośrednictwem R+.

"**Rezerwacja Partnerska**" oznacza zamówienie zakwaterowania i usług powiązanych złożone przez Gościa u Klienta za pośrednictwem Partnera.

"**Rezerwacja**" oznacza Rezerwację Bezpośrednią lub Rezerwację Partnerską.

"**Potwierdzona Rezerwacja**" oznacza Rezerwację Partnerską dokonaną w tak zwanym "trybie online" skonfigurowanym przez Klienta w Previo.app.

"**Prowizja**" oznacza wynagrodzenie PREVIO za obsługę Rezerwacji Bezpośredniej lub za usługi obejmujące promocję Klienta i pośredniczenie w Rezerwacjach Partnerskich.

"**CHM**" oznacza narzędzie służące do automatycznej aktualizacji danych (dostępności, cen i ograniczeń) w internetowych kanałach dystrybucji, pobierania rezerwacji dokonanych w tych kanałach, rejestrowania ich zmian w Previo.app oraz umożliwiania komunikacji elektronicznej pomiędzy Klientem a Gośćmi.

"**OTA**" (Online Travel Agent) oznacza internetowy portal rezerwacji zakwaterowania (zwany również "kanałem").

"**Extranet**" oznacza platformę internetową danego OTA, która umożliwia konfigurację profilu Klienta, cen, dostępności i innych parametrów.

"**Opłaty**" oznaczają opłaty i/lub prowizje za usługi PREVIO i/lub jego Partnerów.

"**RODO**" oznacza rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych, stosowane od 25 maja 2018 r.

"**Data Act**" oznacza rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2854 z dnia 13 grudnia 2023 r. w sprawie zharmonizowanych przepisów dotyczących sprawiedliwego dostępu do danych i ich wykorzystywania.

"**AI Act**" oznacza rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 z dnia 13 czerwca 2024 r. ustanawiające zharmonizowane przepisy dotyczące sztucznej inteligencji.

"**Polityka Prywatności**" oznacza politykę prywatności dostępną pod adresem https://www.previo.com.pl/polityka-prywatnosci/.

3. Warunki licencji

3.1. PREVIO oświadcza i zobowiązuje się, że przez cały okres obowiązywania Umowy posiada i będzie utrzymywać wszelkie licencje, zgody, zezwolenia i inne prawa niezbędne do świadczenia Previo.app i zamówionych usług we własnym imieniu,

udzielenia Klientowi licencji określonej w art. 3.2 oraz wykonania wszystkich swoich obowiązków wynikających z Umowy. Zaangażowanie Dostawcy Technologii lub innego podwykonawcy nie zwalnia PREVIO z żadnych obowiązków ani odpowiedzialności wobec Klienta.

3.2. Z zastrzeżeniem Umowy, a w szczególności niniejszych Warunków, PREVIO udziela Klientowi niewyłącznej i niezbywalnej licencji na korzystanie z Previo.app oraz jego właściwości technicznych i funkcji objętych funkcjami i usługami zamówionymi przez Klienta. Prawo do korzystania z Previo.app zostaje udzielone na okres obowiązywania Umowy.

3.3. Klient nie może udzielać dalszych licencji (sublicencji) ani przenosić licencji na osobę trzecią bez uprzedniej wyraźnej zgody PREVIO.

4. Rezerwacje bezpośrednie i partnerskie (R+ i Partnerzy)

4.1. PREVIO umożliwia Klientowi przyjmowanie Rezerwacji Bezpośrednich za pośrednictwem silnika rezerwacyjnego R+ oraz Rezerwacji Partnerskich za pośrednictwem R+ lub CHM. Wynagrodzeniem PREVIO za tę usługę jest Prowizja.

4.2. Klient wyraża zgodę, aby jego dostępne miejsca noclegowe i inne powiązane usługi były promowane i sprzedawane za pośrednictwem wybranych Partnerów oraz aby za ich pośrednictwem dokonywano Rezerwacji Partnerskich.

4.3. Klient może w każdej chwili aktywować lub zakończyć współpracę z wybranymi Partnerami za pomocą ustawień w Previo.app.

4.4. Klient wyraża zgodę, aby Partnerzy wykorzystywali materiały marketingowe Klienta do jego promocji, w szczególności informacje z jego własnej strony internetowej, fotografie, logo lub nazwę oraz informacje z Previo.app. Klient zobowiązuje się, w zakresie, w jakim jest to rozsądnie możliwe, zgłaszać wszelkie błędy w prezentacji Partnera.

4.5. Rezerwacje są przesyłane Klientowi elektronicznie, pocztą elektroniczną oraz za pośrednictwem Previo.app. Klient odpowiada za potwierdzenie Rezerwacji Gościowi oraz za całą dalszą komunikację z Gościem.

4.6. Klient zapewni zakwaterowanie każdemu Gościowi posiadającemu Potwierdzoną Rezerwację we własnym obiekcie albo w obiekcie tej samej lub wyższej kategorii i jakości. Jeżeli Klient nie może zakwaterować Gościa, jego prawa i obowiązki wobec Gościa i Partnera, w tym zapewnienie zastępczego zakwaterowania i transportu oraz pokrycie związanych z tym kosztów, podlegają dodatkowym warunkom danego Partnera i/lub stosunkowi umownemu pomiędzy Klientem a tym Partnerem.

4.7. Klient zobowiązany jest honorować cenę wskazaną w Rezerwacji Partnerskiej i następnie rozstrzygnąć z Partnerem wszelkie rozbieżności cenowe. W przypadku sporu wiążąca jest cena zarejestrowana w Previo.app w chwili utworzenia rezerwacji. Klient odpowiada za prawidłowość cen wprowadzonych do Previo.app.

4.8. Klient musi zakwestionować Prowizję dotyczącą konkretnej Rezerwacji poprzez wybranie odpowiedniej opcji w Previo.app nie później niż do piątego (5.) dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym przypada ostatni dzień Rezerwacji. W przeciwnym razie Rezerwację uważa się za zatwierdzoną.

4.9. Prowizję oblicza się od zatwierdzonych Rezerwacji oraz od ceny faktycznie zapłaconej przez Gościa za zakwaterowanie, opłaty za anulowanie, pakiety spa lub pobytowe, usługi, konferencje i szkolenia, w tym oferty specjalne i promocje rabatowe. W uzasadnionych przypadkach Klient może skorygować cenę zatwierdzonej Rezerwacji, a tym samym zmienić Prowizję. Jeżeli Klient jest podatnikiem VAT, Prowizję oblicza się od cen netto.

4.10. PREVIO wystawia faktury z tytułu Prowizji od Rezerwacji co miesiąc, nie wcześniej niż pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym przypada ostatni dzień Rezerwacji, i nie później niż do 31 grudnia danego roku kalendarzowego. PREVIO może obciążyć Klienta opłatą w wysokości 40 PLN za każdą fakturę korygującą wystawioną w wyniku późniejszej zmiany lub anulowania Prowizji, która została już zatwierdzona i zafakturowana.

5. Przekazywanie danych do OTA (Channel Manager)

5.1. PREVIO może automatycznie przekazywać do OTA ceny, dostępność i niektóre inne parametry wprowadzone przez Klienta w Previo.app, lecz wyłącznie w zakresie obsługiwanym przez dany OTA.

5.2. PREVIO nie zmienia ustawień poszczególnych Extranetów, chyba że Klient wyraźnie upoważni PREVIO do ich zmiany. PREVIO skonfiguruje możliwie najlepsze połączenie danych pomiędzy Previo.app a każdym OTA. Jeżeli Klient zmieni ustawienia Extranetu bez pisemnego powiadomienia PREVIO pocztą elektroniczną, Klient ponosi ryzyko nieprawidłowego działania CHM i odpowiada w pełni za wszelkie wynikające z tego straty lub szkody.

5.3. W przypadku wybranych OTA PREVIO pobiera rezerwacje i rejestruje je w Previo.app. Pobrane dane rezerwacji nie zawsze muszą zawierać wszystkie informacje dostępne w Extranetach. PREVIO zaleca Klientowi niezwłoczne sprawdzanie wszystkich zmian i anulowań.

5.4. Prowizja od pobranych rezerwacji oraz rozliczenie cen rezerwacji stanowią wyłącznie przedmiot relacji handlowej pomiędzy Klientem a OTA, w którą PREVIO nie ma prawa ingerować.

5.5. Klient przyjmuje do wiadomości, że transfery danych (żądania) CHM do i z OTA są przetwarzane w zależności od aktualnego obciążenia Previo.app. Większość żądań jest przetwarzana w ciągu jednej (1) minuty. W wyjątkowych przypadkach niektóre transfery danych mogą trwać dłużej niż pięć (5) minut. Terminy te mają wyłącznie charakter orientacyjny i PREVIO nie gwarantuje przetworzenia poszczególnych żądań w tych terminach.

5.6. PREVIO nie odpowiada za zgodność z prawem ani merytoryczną prawidłowość danych wprowadzonych przez Klienta lub uzyskanych od OTA. PREVIO odpowiada za techniczne przekazanie wprowadzonych danych w zakresie i w sposób obsługiwany przez połączenie z właściwym OTA.

5.7. Po pierwszym połączeniu, dodaniu nowego kanału dystrybucji lub zmianie ustawień przekazywania danych Klient odpowiada za pełną kontrolę przekazanych danych. Nie później niż w terminie czternastu (14) dni od połączenia lub ostatniej zmiany ustawień każdego kanału, o czym PREVIO powiadomi Klienta pisemnie pocztą elektroniczną, Klient sprawdzi prawidłowość danych w tym kanale i powiadomi PREVIO pisemnie pocztą elektroniczną o każdym wykrytym błędzie. Jeżeli Klient nie zgłosi uwag w tym terminie, połączenie uważa się za zatwierdzone.

5.8. Nowy kanał dystrybucji może zostać dodany, a ustawienia przekazywania danych istniejącego podłączonego kanału mogą zostać zmienione w dowolnym czasie działania CHM, pod warunkiem że zmiana zostanie zgłoszona PREVIO albo dokonana przez Klienta w Previo.app. PREVIO ma prawo naliczyć opłatę aktywacyjną i cykliczną opłatę miesięczną za dodanie lub zmianę kanału dystrybucji.

5.9. Klient ponosi ryzyko błędów i strat finansowych spowodowanych nieprawidłowym wprowadzeniem lub mapowaniem pokoi, planów cenowych, cen, dostępności, ograniczeń lub innych danych, zmianą ustawień Extranetu albo nieprawidłowymi lub niekompletnymi danymi przekazanymi przez OTA. Klient rozwiązuje z Gościem lub właściwym OTA wszelkie wynikające z tego problemy, w tym nadrezerwacje, niepojawienie się gościa oraz rezerwacje dokonane po nieprawidłowej cenie. PREVIO odpowiada wyłącznie za udowodnioną szkodę bezpośrednią spowodowaną technicznym nieprzekazaniem przez PREVIO wprowadzonych danych. Łączna odpowiedzialność PREVIO za taką szkodę jest ograniczona zgodnie z art. 9 niniejszych Warunków.

6. Warunki przetwarzania danych osobowych i innych danych (RODO)

6.1. PREVIO stosuje wszystkie poniższe prawa, obowiązki i postanowienia nie tylko do danych osobowych osób fizycznych, lecz również do wszystkich danych przetwarzanych w Previo.app na polecenie Klienta.

6.2. W zakresie, w jakim PREVIO przetwarza dane osobowe wprowadzone przez Klienta do Previo.app, Klient jest administratorem, a PREVIO podmiotem przetwarzającym w rozumieniu właściwych przepisów, w szczególności RODO. Przetwarzanie dotyczy gości, klientów, osób kontaktowych, użytkowników i pracowników Klienta i obejmuje w szczególności dane identyfikacyjne, kontaktowe, dotyczące zakwaterowania, płatności, księgowe i operacyjne. Jego celem jest obsługa, utrzymanie, wsparcie i zabezpieczenie zamówionych usług. Przetwarzanie trwa przez okres obowiązywania Umowy oraz późniejsze okresy przeznaczone na zwrot i usunięcie danych. PREVIO przetwarza dane wyłącznie na udokumentowane polecenie Klienta lub gdy wymaga tego prawo. Jeżeli PREVIO uzna, że polecenie Klienta narusza RODO lub inne przepisy o ochronie danych, powiadomi o tym Klienta bez zbędnej zwłoki. Klient odpowiada za zgodność danych z prawem, podstawę prawną przetwarzania, wykonanie obowiązków informacyjnych oraz wydawane polecenia.

6.3. PREVIO wdroży odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zgodnie z RODO oraz ustawą z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, z późniejszymi zmianami, i jej przepisami wykonawczymi, w zakresie, w jakim mają one zastosowanie do PREVIO. Dostęp do danych będzie ograniczony do upoważnionych osób zobowiązanych do zachowania poufności. Środki te będą utrzymywane do czasu zwrotu lub usunięcia danych.

6.4. Klient udziela PREVIO ogólnego pisemnego upoważnienia do korzystania z dalszych podmiotów przetwarzających niezbędnych do świadczenia usług. PREVIO nałoży na każdy dalszy podmiot przetwarzający obowiązki w zakresie ochrony danych co najmniej równie rygorystyczne jak określone w niniejszym dokumencie i będzie odpowiadać za jego działania jak za własne. Na żądanie PREVIO przekaże Klientowi aktualną listę dalszych podmiotów przetwarzających. PREVIO poinformuje zainteresowanego Klienta co najmniej czternaście (14) dni wcześniej o planowanym zaangażowaniu nowego dalszego podmiotu przetwarzającego lub zastąpieniu dotychczasowego, jeżeli podmiot ten będzie przetwarzał dane Klienta, oraz umożliwi Klientowi zgłoszenie uzasadnionego sprzeciwu z przyczyn dotyczących ochrony danych. Jeżeli zaangażowanie lub zmiana dalszego podmiotu przetwarzającego jest konieczna ze względów bezpieczeństwa lub dla zapewnienia ciągłości usługi i termin określony w poprzednim zdaniu nie może zostać zachowany, PREVIO poinformuje Klienta możliwie szybko po dokonaniu zmiany.

6.5. Jeżeli PREVIO dowie się o naruszeniu bezpieczeństwa danych Klienta, powiadomi Klienta bez zbędnej zwłoki, przekaże dostępne informacje potrzebne Klientowi do wykonania jego obowiązków ustawowych oraz podejmie odpowiednie środki w celu ograniczenia i usunięcia skutków naruszenia.

6.6. PREVIO może przetwarzać dane na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Może przekazywać lub udostępniać dane poza Europejski Obszar Gospodarczy wyłącznie zgodnie z odpowiednim rozdziałem RODO i z zastosowaniem odpowiednich zabezpieczeń. Na żądanie PREVIO przekaże Klientowi informacje o zastosowanych zabezpieczeniach.

6.7. PREVIO udzieli Klientowi rozsądnej pomocy w odpowiadaniu na żądania osób, których dane dotyczą, ocenie incydentów, przeprowadzaniu ocen skutków dla ochrony danych, kontaktach z organem nadzorczym oraz przeprowadzaniu rozsądnego audytu. Na żądanie PREVIO przekaże informacje niezbędne do wykazania zgodności z RODO. Klient może przeprowadzić audyt nie częściej niż raz w roku, chyba że wystąpił incydent bezpieczeństwa lub istnieją uzasadnione podstawy, by podejrzewać naruszenie obowiązków, i zawsze po uprzednim uzgodnieniu, aby nie powodować nieproporcjonalnych zakłóceń działalności PREVIO.

6.8. PREVIO zabezpiecza przetwarzanie danych w szczególności w następujący sposób:

6.8.1. dane osobowe są dostępne wyłącznie dla upoważnionych osób PREVIO i jego dalszych podmiotów przetwarzających, których warunki i zakres przetwarzania danych zostały określone przez PREVIO, a każda taka osoba uzyskuje dostęp do danych osobowych przy użyciu unikalnego identyfikatora;

6.8.2. dane osobowe są przetwarzane w systemach i bezpiecznych środowiskach PREVIO oraz jego dalszych podmiotów przetwarzających, do których dostęp mają wyłącznie osoby upoważnione;

6.8.3. PREVIO zapobiega nieuprawnionemu odczytywaniu, kopiowaniu, zmienianiu lub usuwaniu zapisów zawierających dane osobowe;

6.8.4. PREVIO wdraża środki umożliwiające ustalenie i sprawdzenie, kto zmienił lub usunął dane osobowe.

6.9. PREVIO dołoży wszelkich starań, aby chronić dane Klienta przed kradzieżą, nieuprawnionym wykorzystaniem przez osoby trzecie, utratą i uszkodzeniem. PREVIO nie odpowiada za stratę ani szkodę poniesioną przez Klienta w wyniku uszkodzenia danych przez osobę trzecią lub nieuprawnionej manipulacji danymi, pod warunkiem że PREVIO nie zaniechało świadomie przestrzegania zasad bezpieczeństwa danych. Jeżeli dane zostaną uszkodzone przez osobę trzecią lub dane Klienta zostaną poddane nieuprawnionej manipulacji wskutek nieprzestrzegania przez PREVIO zasad bezpieczeństwa danych, PREVIO odpowiada za rzeczywistą i udowodnioną szkodę Klienta. Łączna odpowiedzialność PREVIO za taką szkodę w każdym roku kalendarzowym nie przekracza dwunastokrotności miesięcznej opłaty za PMS obowiązującej w chwili powstania szkody. PREVIO nie odpowiada za utracone korzyści ani za szkody pośrednie lub następcze. PREVIO wypłaci Klientowi ustaloną kwotę szkody w terminie czternastu (14) dni od jej udowodnienia przez Klienta. PREVIO nie odpowiada, jeżeli szkoda wynikała z niewłaściwego użycia danych logowania spowodowanego naruszeniem obowiązków przez Klienta lub jego użytkowników, w tym użyciem słabego hasła, niestosowaniem dostępnego uwierzytelniania dwuskładnikowego, niedostatecznym zabezpieczeniem urządzeń Klienta lub naruszeniem innych obowiązków określonych w art. 10. Ograniczenia odpowiedzialności określone w niniejszym ustępie nie mają zastosowania do strat lub szkód wyrządzonych umyślnie, wskutek rażącego niedbalstwa ani w innych przypadkach, w których odpowiedzialność nie może zostać ograniczona na mocy prawa.

6.10. W wybranych przypadkach w Previo.app przetwarzane są dane kart płatniczych. W odniesieniu do tej części systemu Dostawca Technologii co roku wykazuje zgodność ze standardem Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), będącym zbiorem międzynarodowych standardów bezpieczeństwa mających zapobiegać naruszeniom dotyczącym wrażliwych danych posiadaczy kart (zob. https://www.pcisecuritystandards.org/), oraz posiada ważne poświadczenie zgodności Attestation of Compliance (AOC) obejmujące odpowiednie systemy i usługi wykorzystywane do świadczenia Previo.app. Zawierając Umowę, Klient oświadcza, że jeżeli korzysta z funkcji wyświetlających wrażliwe dane kart płatniczych w Previo.app, będzie to robić dopiero po zapewnieniu własnej zgodności z PCI DSS.

6.11. PREVIO może, na podstawie swojego prawnie uzasadnionego interesu, nagrywać i analizować rozmowy z Klientem w celu dokumentowania zgłoszeń, zapewnienia jakości wsparcia, ochrony roszczeń prawnych i ulepszania usług. Osoba dzwoniąca zostanie uprzednio poinformowana o nagrywaniu i może skorzystać z innego dostępnego kanału komunikacji. Dostęp do nagrań jest ograniczony do osób upoważnionych, a nagrania są przechowywane wyłącznie przez niezbędny okres. Dalsze informacje określa Polityka Prywatności.

6.12. W odniesieniu do danych osobowych użytkowników i pracowników Klienta PREVIO może działać w różnym charakterze, zależnie od celu konkretnego przetwarzania. Działa jako podmiot przetwarzający, gdy przetwarza takie dane na polecenie Klienta w celu świadczenia zamówionych usług, w szczególności przy obsłudze kont użytkowników, konfiguracji uprawnień i świadczeniu wsparcia. Działa jako niezależny administrator wyłącznie dla własnych celów, w szczególności w celu zarządzania stosunkiem umownym, zabezpieczania Previo.app, zapobiegania nadużyciom, wykonywania własnych obowiązków prawnych oraz ochrony roszczeń prawnych. PREVIO działa również jako administrator przy przetwarzaniu danych kontaktowych i umownych Klienta oraz ewentualnych nagrań rozmów. PREVIO może również wykorzystywać nieodwracalnie zanonimizowane dane do analiz i ulepszania usług. Dalsze informacje określa Polityka Prywatności. Polityka Prywatności nie reguluje przetwarzania danych osobowych w imieniu Klienta, które podlega niniejszemu artykułowi Warunków.

7. Funkcje wykorzystujące sztuczną inteligencję (AI Act)

7.1. Niektóre usługi Previo.app wykorzystują sztuczną inteligencję lub inne narzędzia automatyczne, w szczególności do wyodrębniania danych z dokumentów, przygotowywania projektów komunikacji, analizowania danych operacyjnych oraz rekomendowania cen lub innych działań. Dostawca Technologii rozwija i obsługuje te funkcje przy użyciu własnych modeli sztucznej inteligencji lub dostępnych komercyjnie modeli sztucznej inteligencji klasy enterprise dostarczanych przez osoby trzecie. W przypadku korzystania z modeli osób trzecich PREVIO zapewni, że dane Klienta nie będą wykorzystywane przez tych dostawców do trenowania ich modeli ogólnego przeznaczenia. Proces ten podlega w szczególności Aktowi w sprawie AI.

7.2. Wyniki generowane przez te funkcje mają charakter doradczy i mogą zawierać nieścisłości. Rozpoznanie danych z dokumentu tożsamości nie potwierdza autentyczności dokumentu ani tożsamości jego posiadacza, chyba że w odniesieniu do konkretnej funkcji wskazano inaczej. Klient odpowiada za kontrolę i wykorzystanie wyników w komunikacji wysyłanej w jego imieniu oraz za ostateczne decyzje biznesowe, w tym decyzje cenowe. Jeżeli wyniki są wykorzystywane automatycznie, Klient zapewni odpowiedni nadzór.

7.3. Klient może przetwarzać za pomocą tych funkcji wyłącznie dane, do których wykorzystania w danym celu jest uprawniony. PREVIO będzie przetwarzać dane Klienta wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia uzgodnionych usług i zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków dotyczącymi danych osobowych. Dostawca Technologii może wykorzystywać dane Klienta do rozwijania własnych modeli ogólnego przeznaczenia przeznaczonych dla innych klientów wyłącznie w formie zanonimizowanej lub zagregowanej, chyba że z Klientem wyraźnie uzgodniono inaczej.

7.4. Jeżeli funkcja sztucznej inteligencji komunikuje się bezpośrednio i automatycznie z osobą fizyczną, osoba ta zostanie poinformowana, że wchodzi w interakcję ze sztuczną inteligencją, chyba że wynika to w sposób oczywisty z okoliczności. Nie dotyczy to projektu przygotowanego z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, który przed wysłaniem jest sprawdzany i wysyłany przez człowieka.

8. Poufność

8.1. Wszystkie niepubliczne informacje ujawnione przez którąkolwiek ze stron drugiej stronie w związku z Umową uważa się za poufne, jeżeli ich poufny charakter wynika z treści lub okoliczności ujawnienia, w tym w szczególności informacje handlowe, cenowe, operacyjne, techniczne i dotyczące bezpieczeństwa, dane Klienta oraz informacje o jego klientach. Każda ze stron będzie wykorzystywać informacje poufne wyłącznie w celu wykonania Umowy, chronić je co najmniej z taką samą starannością jak własne informacje poufne oraz ujawniać je wyłącznie osobom, które muszą je znać i są związane odpowiednimi obowiązkami zachowania poufności. Informacji nie uważa się za poufną, jeżeli jest publicznie dostępna bez naruszenia obowiązku, była wcześniej w sposób możliwy do wykazania znana odbiorcy albo musi zostać ujawniona na podstawie właściwego prawa lub decyzji organu publicznego.

8.2. Obowiązek zachowania poufności pozostaje w mocy przez pięć (5) lat po rozwiązaniu Umowy.

9. Niedostępność i błędy systemu, odsetki za opóźnienie oraz inne warunki

9.1. Jeżeli Previo.app jest niedostępne z powodu awarii urządzeń technicznych PREVIO lub planowanej konserwacji przez ponad 2% łącznego czasu w miesiącu kalendarzowym, Klient może żądać rabatu w wysokości jednej (1) miesięcznej opłaty za funkcję lub usługę, która była w tym czasie niedostępna.

9.2. Odpowiedzialność PREVIO za udowodnioną szkodę bezpośrednią spowodowaną niedostępnością Previo.app lub którejkolwiek z jego funkcji nie przekracza łącznej kwoty Opłat zapłaconych przez Klienta za usługi dotknięte niedostępnością za miesiąc kalendarzowy, w którym powstała szkoda. Łączna odpowiedzialność PREVIO za udowodnioną szkodę bezpośrednią spowodowaną inną wadą ukrytą lub nieumyślnym błędem Previo.app nie przekracza dwunastokrotności miesięcznej Opłaty za usługę dotkniętą wadą, obowiązującej w chwili powstania szkody, łącznie za wszystkie takie szkody powstałe w dowolnym okresie kolejnych dwunastu (12) miesięcy. PREVIO nie odpowiada za utracone korzyści ani za szkody pośrednie lub następcze. Ograniczenia te nie mają zastosowania do strat lub szkód wyrządzonych umyślnie, wskutek rażącego niedbalstwa ani w innych przypadkach, w których odpowiedzialność nie może zostać ograniczona na mocy prawa.

9.3. Jeżeli Klient opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, PREVIO przysługują, bez odrębnego wezwania, odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz rekompensata za koszty odzyskiwania należności, na zasadach określonych w ustawie z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

9.4. Odsetki za opóźnienie i rekompensata, o których mowa w poprzednim ustępie, przysługują na zasadach określonych w powołanej tam ustawie. Ewentualne wezwanie do zapłaty może zostać doręczone listem poleconym lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez drugą stronę do celów Umowy.

9.5. W razie wątpliwości dokument w formie papierowej uważa się za doręczony dziesiątego (10.) dnia po nadaniu go przesyłką pocztową. Dokument przesłany pocztą elektroniczną uważa się za doręczony w następnym dniu roboczym po jego wysłaniu, chyba że nadawca otrzyma komunikat o niedostarczeniu.

9.6. Klient zgadza się, aby dokumenty płatnicze (faktury) były wystawiane i przesyłane wyłącznie elektronicznie pocztą elektroniczną.

9.7. PREVIO może zmieniać Opłaty nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, w szczególności z powodu inflacji, zmian kosztów lub cen osób trzecich albo zmian zakresu usług. PREVIO powiadomi Klienta pocztą elektroniczną o nowych Opłatach co najmniej trzydzieści (30) dni przed ich wejściem w życie oraz przed wystawieniem pierwszej faktury, do której nowe Opłaty będą miały zastosowanie. Klient może odrzucić zmianę i z tego powodu wypowiedzieć Umowę najpóźniej w dniu wymagalności tej faktury. Jeżeli Klient zapłaci fakturę w całości, zmianę Opłat uważa się za przyjętą, a prawo do jej odrzucenia wygasa. Jeżeli Klient odrzuci zmianę w terminie, do rozwiązania Umowy obowiązują dotychczasowe Opłaty, a PREVIO odpowiednio skoryguje fakturę. Jeżeli Klient w tym terminie ani nie zapłaci faktury, ani nie odrzuci zmiany, nowe Opłaty obowiązują od podanej daty, a po upływie tego terminu Klient pozostaje w zwłoce.

9.8. PREVIO może, po uprzednim powiadomieniu, czasowo zawiesić świadczenie odpowiednich usług, jeżeli Klient opóźnia się z płatnością o ponad czternaście (14) dni. PREVIO może zawiesić usługi bez uprzedniego powiadomienia, jeżeli ich wykorzystywanie zagraża bezpieczeństwu lub dostępności Previo.app, danym innych osób albo narusza właściwe prawo. Po ustaniu przyczyny zawieszenia PREVIO przywróci usługi bez zbędnej zwłoki. Zawieszenie usług nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty należnych kwot.

9.9. Żadna ze stron nie odpowiada za opóźnienie ani niewykonanie zobowiązania spowodowane nadzwyczajnym, nieprzewidywalnym i niemożliwym do przezwyciężenia zdarzeniem pozostającym poza jej kontrolą, takim jak rozległa awaria sieci lub zasilania, cyberatak pomimo zastosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa, decyzja organu publicznego lub klęska żywiołowa. Strona dotknięta takim zdarzeniem powiadomi drugą stronę bez zbędnej zwłoki i podejmie rozsądne działania w celu ograniczenia jego skutków.

10. Obowiązki Klienta podczas korzystania z Previo.app

10.1. Klient zapewni, aby każda osoba upoważniona uzyskiwała dostęp do Previo.app za pośrednictwem własnego konta użytkownika. Klient niezwłocznie usunie lub ograniczy konta użytkowników, którzy przestali dla niego pracować lub nie potrzebują już dostępu.

10.2. Klient chroni dane logowania i klucze API przed ujawnieniem osobom trzecim. Danych logowania i kluczy API nie wolno udostępniać za pośrednictwem niezabezpieczonych kanałów komunikacji.

10.3. Klient niezwłocznie powiadomi PREVIO o każdym podejrzeniu naruszenia bezpieczeństwa konta użytkownika lub klucza API albo o nieuprawnionym dostępie do danych w Previo.app. Powiadomienie należy wysłać na adres support@previo.com.pl.

10.4. PREVIO nie odpowiada za straty ani szkody wynikające z naruszenia obowiązków określonych w niniejszym artykule.

11. Przenoszenie danych i obowiązki płatnicze po rozwiązaniu Umowy (Akt w sprawie danych)

11.1. Po rozwiązaniu Umowy, w tym ze skutkiem natychmiastowym, PREVIO umożliwi Klientowi zmianę dostawcy, przeniesienie danych do własnej infrastruktury albo uzyskanie danych i zasobów cyfrowych Klienta nadających się do eksportu. Proces ten podlega w szczególności Aktowi w sprawie danych.

11.2. W zakresie, w jakim dane są przechowywane w ramach zamówionych usług, eksport obejmie wykazy gości, przedsiębiorstw, osób kontaktowych, rezerwacji, dokumentów księgowych, płatności, transakcji magazynowych, pozycji magazynowych, usterek i zadań. Dane zostaną przekazane w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Przegląd dostępnych formatów i znanych ograniczeń technicznych jest dostępny w Previo.app. Pomoc PREVIO polega w szczególności na udostępnieniu eksportu, przekazaniu podstawowych informacji oraz usunięciu przeszkód technicznych po stronie PREVIO. Aktualny przegląd struktur danych, formatów eksportu, stosowanych standardów i znanych ograniczeń technicznych jest dostępny pod adresem https://help.previo.app.

11.3. Klient może w dowolnym czasie eksportować swoje dane z Previo.app w dostępnych formatach. Po rozwiązaniu Umowy Klient powinien zakończyć eksport w okresie wypowiedzenia. Jeżeli Klient zdecyduje się nie eksportować danych osobowych, może zażądać ich usunięcia bez uprzedniego eksportu, a PREVIO usunie je lub nieodwracalnie zanonimizuje bez zbędnej zwłoki. Jeżeli Klient nie zażąda takiego usunięcia i nie skorzysta z opcji określonej poniżej, PREVIO usunie dane lub nieodwracalnie je zanonimizuje nie wcześniej niż po trzydziestu (30) dniach i nie później niż po dziewięćdziesięciu (90) dniach od rozwiązania Umowy. Jeżeli Klient skorzysta z opcji określonej poniżej, PREVIO usunie lub nieodwracalnie zanonimizuje dane osobowe oraz usunie wszystkie pozostałe kopie po upływie właściwego okresu dostępu do danych. Postanowienie to nie ma zastosowania, jeżeli dalsze przechowywanie danych jest wymagane

prawem.

11.4. Jeżeli Klient zażąda tego nie później niż do końca okresu wypowiedzenia, PREVIO będzie nadal świadczyć pełną usługę Previo.app, w tym eksport danych, przez trzydziestodniowy (30) okres przejściowy po zakończeniu okresu wypowiedzenia. Klient może jednorazowo przedłużyć ten okres o czas, który uzna za rozsądny ze względu na swoje potrzeby. W okresie przejściowym i podczas jego ewentualnego przedłużenia Umowa pozostaje w mocy, a Klient uiszcza Opłaty w tej samej wysokości i na tych samych warunkach co wcześniej.

11.5. Po zakończeniu okresu przejściowego PREVIO umożliwi Klientowi uzyskanie danych nadających się do eksportu przez dodatkowy okres trzydziestu (30) dni. W tym okresie nie będą naliczane Opłaty wyłącznie za udostępnienie eksportów. Jeżeli Klient zażąda dalszego dostępu do pełnej usługi Previo.app, zapłaci standardowe Opłaty.

11.6. Niezależnie od art. 11.4, jeżeli PREVIO rozwiąże Umowę z powodu istotnego naruszenia obowiązków Klienta, w szczególności z powodu niezapłacenia Opłat w dodatkowym rozsądnym terminie, PREVIO nie będzie zobowiązane do utrzymywania zwykłego dostępu Klienta ani innych funkcji Previo.app. Jednak przez okres określony w niniejszym artykule PREVIO umożliwi Klientowi uzyskanie danych i zasobów cyfrowych nadających się do eksportu poprzez ograniczony dostęp wyłącznie do eksportu, udostępnienie pakietu eksportowego albo w inny rozsądny i bezpieczny sposób. Nie narusza to roszczeń PREVIO o zapłatę zaległych kwot, odsetek za opóźnienie, kar umownych i kosztów windykacji.

11.7. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Klienta z obowiązków płatniczych powstałych w związku z Umową. Wszystkie takie zobowiązania stają się wymagalne nie później niż w terminie czternastu (14) dni od rozwiązania Umowy.

12. Postanowienia końcowe

12.1. Z dotychczasowej ani przyszłej praktyki pomiędzy stronami ani z ogólnego lub branżowego zwyczaju dotyczącego przedmiotu Umowy nie można wywodzić żadnych praw ani obowiązków innych niż wyraźnie określone w Umowie i niniejszych Warunkach.

12.2. PREVIO może przenieść swoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy na spółkę należącą do grupy PREVIO, następcę prawnego albo nabywcę przedsiębiorstwa PREVIO lub jego części, pod warunkiem że nowy usługodawca przejmie wszystkie obowiązki wynikające z Umowy i nie nastąpi ograniczenie zakresu praw Klienta, poziomu usług ani ochrony danych. PREVIO poinformuje Klienta o przeniesieniu bez zbędnej zwłoki.

12.3. Jeżeli którekolwiek postanowienie Umowy lub niniejszych Warunków jest niewykonalne lub nieważne, nie wpływa to na wykonalność ani ważność Umowy i Warunków jako całości. W takim przypadku strony dołożą w dobrej wierze wszelkich starań, aby zastąpić niewykonalne lub nieważne postanowienie postanowieniem wykonalnym i ważnym, którego cel będzie możliwie najbliższy celowi pierwotnego postanowienia oraz celom Umowy i niniejszych Warunków.

12.4. Do wszystkich stosunków wynikających z Umowy i niniejszych Warunków stosuje się prawo Rzeczypospolitej Polskiej. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe rzeczowo sądy polskie; właściwy miejscowo będzie sąd właściwy dla siedziby PREVIO w Polsce.

12.5. Strony wyraźnie potwierdzają, że są przedsiębiorcami i zawierają Umowę oraz niniejsze Warunki w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą. Do ich stosunku stosuje się ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. — Kodeks cywilny oraz pozostałe przepisy prawa polskiego dotyczące umów między przedsiębiorcami, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym art. 385^1–385^5 Kodeksu cywilnego w przypadkach, w których mają zastosowanie.

Niniejsza wersja Warunków obowiązuje od 1 października 2026 r.