

REGULAMIN SERWISU MSDCUSTOMERLINK.PL

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez MSD Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-867) przy ul. Chłodnej 51, za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem www.msdcustomerlink.pl.

1. DEFINICJE

Określenia użyte w Regulaminie należy rozumieć następująco:

- 1.1. „Dokumenty” – dokumenty finansowe dotyczące współpracy pomiędzy Usługodawcą a Klientem MSD, udostępniane w Serwisie zarejestrowanym Użytkownikom;
- 1.2. „Klient MSD” - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej lub osoba prawna, współpracująca z Usługodawcą;
- 1.3. „Konto” – prowadzone dla Użytkownika przez Usługodawcę indywidualne konto umożliwiające dostęp do Serwisu;
- 1.4. „Plik cookies” – dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w Urządzeniu Użytkownika, wykorzystywane do umożliwienia korzystania z Serwisu;
- 1.5. „Polityka Prywatności” – dokument „Globalna Polityka Ochrony Prywatności w Internecie” dostępna pod adresem: <https://www.msprivacy.com/pl/pl/internet-privacy-policy/> oraz dokument „Zobowiązanie do ochrony prywatności w związku z wykorzystywaniem plików cookie” dostępne pod adresem: <https://www.msprivacy.com/pl/pl/cookie-privacy-policy/>
- 1.6. „Regulamin” – regulamin Serwisu MSD Customerlink dostępny pod adresem: www.msdcustomerlink.pl;
- 1.7. „Rejestracja” – procedura założenia Konta i weryfikacji statusu Użytkownika;
- 1.8. „RODO” – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- 1.9. „Serwis” – platforma internetowa adresowana do Klientów MSD, utrzymywana przez Usługodawcę, funkcjonująca w domenie www.msdcustomerlink.pl;
- 1.10. „Treści” – informacje związane z MSD lub działalnością MSD, dostępne w Serwisie;
- 1.11. „Usługi” – usługi świadczone drogą elektroniczną przez MSD w zakresie umożliwienia korzystania z Serwisu, w tym udostępniania Treści oraz umożliwienia korzystania z Konta, przez Użytkownika zgodnie z Regulaminem oraz Polityką Prywatności;
- 1.12. „Usługodawca” lub „MSD” – MSD Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-867) przy ul. Chłodnej 51, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000180490, NIP: 9512098811;
- 1.13. „Użytkownik” – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, upoważniona do korzystania z Serwisu przez Klienta MSD, posiadająca Konto i korzystająca z Serwisu.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

2.1. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i akceptacji Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu oraz do przestrzegania jego postanowień.

2.2. Serwis prowadzony jest przez Usługodawcę. Usługodawca świadczy Usługi za pośrednictwem Serwisu na żądanie Użytkownika, nieodpłatnie i zgodnie z Regulaminem oraz Polityką Prywatności.

2.3. Administratorem danych osobowych Użytkownika Serwisu jest Usługodawca.

Usługodawca wyznaczył inspektora ochrony danych osobowych. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę można kontaktować się z inspektorem drogą e-mail na adres: DPOPoland@merck.com.

Dane osobowe Użytkownika są przetwarzane w celu świadczenia Usług na podstawie niezbędności takiego przetwarzania w celu ich świadczenia. Użytkownikowi przysługuje prawo żądania od Usługodawcy dostępu do swoich danych, sprostowania swoich danych, usunięcia swoich danych, ograniczenia przetwarzania swoich danych, sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Użytkownikowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w Warszawie w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych przez Usługodawcę.

Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników przez Usługodawcę oraz zasady gromadzenia plików cookies przez Usługodawcę określa Polityka Prywatności stanowiąca integralną część Regulaminu.

2.4. Usługi świadczone przez Usługodawcę obejmują:

2.4.1. publikację i utrzymywanie w Serwisie Treści, a także umożliwienie przeglądania zawartości Serwisu bez dokonywania rejestracji;

2.4.2. prowadzenie w Serwisie Konta Użytkownika, w tym umożliwienie przeglądania i zapoznawania się z Dokumentami dotyczącymi współpracy między Usługodawcą a Klientem MSD.

2.5. Usługodawca udostępnia Regulamin nieodpłatnie na stronie internetowej pod adresem www.msdcustomerlink.pl. Regulamin może zostać pobrany i zapisany na urządzeniu końcowym Użytkownika w formacie PDF.

2.6. Jedynym kosztem, jaki Użytkownik ponosi w związku z korzystaniem z Serwisu, jest koszt połączenia z serwerem, gdzie umieszczono Serwis, którego wysokość jest zależna od umowy zawartej przez Użytkownika i dostawcę usług sieciowych, określającej zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych (w tym w zakresie czasu trwania połączenia i taryfy stosowanej przez operatora sieci, z której korzysta Użytkownik).

3. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG

3.1. Użytkownik ma prawo:

3.1.1. korzystać nieodpłatnie z Usług przez okres trwania umowy zawartej z Usługodawcą na podstawie Regulaminu;

3.1.2. zgłaszania reklamacji na zasadach określonych w pkt 6 Regulaminu;

3.1.3. korzystać z praw przysługujących mu zgodnie z Polityką Prywatności, w szczególności praw związanych z danymi osobowymi, na zasadach określonych w Polityce Prywatności.

3.2. Użytkownik zobowiązany jest do:

- 3.2.1.** korzystania z Usług w sposób zgodny z Regulaminem, Polityką Prywatności oraz obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, w tym do nieumieszczania i nieprzekazywania jakichkolwiek treści bezprawnych podczas korzystania z Usług;
 - 3.2.2.** niezwłocznego powiadomienia Usługodawcy o odwołaniu przez Klienta MSD upoważnienia do korzystania z Serwisu oraz niezwłocznego zaprzestania korzystania z Serwisu w razie odwołania upoważnienia;
 - 3.2.3.** nienaruszania jakichkolwiek praw, w tym autorskich praw majątkowych lub osobistych, praw własności przemysłowej, praw do baz danych lub innych praw majątkowych oraz dóbr osobistych Usługodawcy, innych Użytkowników oraz osób trzecich.
- 3.3.** Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem oraz Polityką Prywatności, w tym do rozpatrywania reklamacji zgodnie z postanowieniami pkt 6 Regulaminu oraz do podjęcia wszelkich możliwych działań zapewniających nieprzerwany dostęp do korzystania z Usług.
- 3.4.** Kształtowanie, rozwijanie i utrzymywanie Serwisu są wyłącznymi uprawnieniami Usługodawcy. Na zasadach opisanych poniżej, Usługodawca jest uprawniony w szczególności do czasowego ograniczenia funkcjonalności Serwisu lub Usług dostępnych za jego pośrednictwem.
- 3.5.** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 3.5.1.** przerwy w funkcjonowaniu Serwisu wynikające z przyczyn leżących po stronie Klienta MSD lub Użytkownika, a niezależnych od Usługodawcy,
 - 3.5.2.** przerwy w funkcjonowaniu Serwisu wynikające z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, a stanowiących siłę wyższą,
 - 3.5.3.** problemy lub utrudnienia techniczne związane z działaniem urządzenia końcowego Użytkownika, które utrudniają lub uniemożliwiają korzystanie z Serwisu,
 - 3.5.4.** szkody spowodowane przez jakiegokolwiek Klienta MSD lub Użytkownika w wyniku naruszenia przez niego praw osób trzecich;
 - 3.5.5.** szkody poniesione przez Klienta MSD lub Użytkownika w związku z zablokowaniem lub usunięciem z Serwisu Konta w związku z naruszeniem przez Klienta lub Użytkownika postanowień Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
- 3.6.** Usługodawca jest uprawniony do częściowego lub całkowitego wyłączenia funkcjonowania Serwisu w celu przeprowadzenia jego naprawy lub modernizacji, przy czym Usługodawca zobowiązuje się do minimalizacji czasu, w którym nastąpi częściowe lub całkowite wyłączenie funkcjonowania Serwisu. W przypadku całkowitego wyłączenia funkcjonowania Serwisu, Usługodawca umieści w Serwisie stosowny komunikat.

4. DOSTĘP DO SERWISU

- 4.1.** Umowa o świadczenie drogą elektroniczną usług określonych w pkt. 2.4.1 zostaje zawarta na czas nieokreślony w momencie rozpoczęcia korzystania z tych usług, tj. z chwilą skutecznego wywołania przez Użytkownika w oknie przeglądarki urządzenia tego Użytkownika adresu URL Serwisu lub skorzystania przez Użytkownika z przekierowania prowadzącego do Serwisu.
- 4.2.** Umowa o świadczenie drogą elektroniczną usług określonych w pkt 2.4.1 ulega rozwiązaniu z chwilą zakończenia korzystania z tych usług, tj. z chwilą zamknięcia Serwisu.

5. REJESTRACJA I KONTO UŻYTKOWNIKA

- 5.1.** Poprzez akceptację Regulaminu i wypełnienie w ramach Rejestracji formularza rejestracyjnego, Użytkownik zawiera z Usługodawcą umowę o świadczenie usług określonych w pkt. 2.4.2 na czas nieokreślony.
- 5.2.** Do założenia Konta wymagane jest podanie następujących informacji:
- 5.2.1.** dane podstawowe (imię, nazwisko);
 - 5.2.2.** dane kontaktowe (adres e-mail);
 - 5.2.3.** numer Klienta MSD i numer faktury – konieczne do weryfikacji upoważnienia Użytkownika do działania w imieniu Klienta MSD.
- 5.3.** Po zakończeniu procesu Rejestracji na adres e-mail podany podczas tworzenia Konta zostanie przesłana wiadomość z linkiem aktywacyjnym. Rozpoczęcie świadczenia Usług następuje niezwłocznie po aktywacji Konta przy użyciu linku otrzymanego na adres e-mail Użytkownika.
- 5.4.** Po rozpoczęciu świadczenia Usług, Usługodawca przekazuje Użytkownikowi potwierdzenie zawarcia umowy o której mowa w ust. 5.1 powyżej, w tym treść niniejszego Regulaminu, w postaci dokumentu w formacie PDF na adres e-mail podany podczas tworzenia Konta.

6. REKLAMACJE

- 6.1.** Użytkownik ma prawo zgłosić reklamację Usług świadczonych przez Usługodawcę.
- 6.2.** Wszelkie reklamacje dotyczące korzystania przez Użytkownika z Serwisu, mogą być składane:
- 6.2.1.** na adres e-mail Usługodawcy: logistyka@merck.com z wskazaniem tematu wiadomości: „Reklamacja serwisu msdcustomerlink.pl”;
 - 6.2.2.** na adres siedziby Usługodawcy – z dopiskiem, że reklamacja dotyczy serwisu msdcustomerlink.pl.
- 6.3.** Reklamacja powinna obejmować: (i) imię i nazwisko Użytkownika, (ii) adres zamieszkania Użytkownika, jeżeli reklamacja zostanie zgłoszona na piśmie (iii) dokładny opis zdarzenia stanowiącego podstawę zgłoszenia, (iv) wskazanie żądań Użytkownika składającego reklamację.
- 6.4.** Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. Usługodawca odpowiada na zgłoszenie reklamacyjne za pośrednictwem środka komunikacji, który został wykorzystany przez Użytkownika, chyba że Użytkownik zastrzegł inną formę w zgłoszeniu.

7. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- 7.1.** Treść Serwisu chroniona jest prawem autorskim. Wszystkie Treści, materiały oraz znaki towarowe dostępne w Serwisie, w tym elementy grafiki, układ i kompozycja tych elementów (tzw. layout), stanowią przedmiot praw MSD lub jego licencjodawców, w tym autorskich praw majątkowych, praw własności przemysłowej, w szczególności praw ochronne na znaki towarowe, oraz praw do baz danych i jako takie korzystają z ustawowej ochrony prawnej („Materiały Chronione”).
- 7.2.** Materiały Chronione oraz inna zawartość Serwisu nie może być zwielokrotniana, rozpowszechniana ani publikowana bez pisemnej zgody Usługodawcy. Usługodawca wyraża zgodę, aby Użytkownicy przeglądali Serwis na swoich komputerach i drukowali fragmenty tego Serwisu wyłącznie dla użytku osobistego, a nie w celu redystrybucji lub jakimkolwiek innym celu komercyjnym, chyba że

Usługodawca wyrazi na to pisemną zgodę. Wszelkie działania naruszające prawa autorskie są zabronione.

- 7.3.** Wszystkie użyte w Serwisie znaki i nazwy firmowe lub towarowe należą lub są zastrzeżone przez ich właścicieli i zostały użyte wyłącznie w celach informacyjnych. Podlegają one ochronie zgodnie z właściwymi przepisami prawa i ich wykorzystywanie jest zabronione, w związku, z czym dostępu Użytkowników do Serwisu nie należy interpretować jako przyznania jakiegokolwiek licencji lub prawa do korzystania ze znaków występujących w Serwisie bez uprzedniej pisemnej zgody właściciela takich znaków.
- 7.4.** Przystępując do korzystania z Serwisu Użytkownik zobowiązuje się do niepodejmowania działań naruszających prawa własności intelektualnej Usługodawcy w tym praw autorskich, prawa ochronnego na znaki towarowe, prawa z patentu, a także dóbr osobistych i praw majątkowych osób trzecich.
- 7.5.** Na każdej legalnej kopii części lub całości zawartości Serwisu musi znaleźć się następująca informacja: „Copyright © 2024 MSD Polska Sp. z o.o.” Legalnie użytkowane elementy Serwisu lub znajdujące się w Serwisie nie mogą być w jakikolwiek sposób zmieniane lub modyfikowane. Wszelkie Prawa Zastrzeżone.

8. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG

- 8.1.** Aby skorzystać z Usług Użytkownik musi dysponować systemem spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne: komputer klasy PC, MAC lub inne urządzenie z internetową przeglądarką WWW obsługującą technologie HTML, Flash/Shockwave, cookies oraz JavaScript.
- 8.2.** Aby przeglądać i drukować Dokumenty niezbędne jest oprogramowanie umożliwiające wyświetlanie i drukowanie plików PDF.
- 8.3.** Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania z Usług zaleca się, aby urządzenie, z którego korzysta Użytkownik, w szczególności posiadało: system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień, skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall), zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa, aktywowaną funkcję akceptacji plików cookies oraz Java Script w przeglądarce internetowej.
- 8.4.** Usługodawca zapewnia Użytkownikowi dostęp do aktualnej informacji o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług. Do szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem przez Użytkownika z Usług należy korzystanie bez stosowania zabezpieczeń opisanych w dokumentacji przeglądarki internetowej Użytkownika. Dotyczy to w szczególności mechanizmów rozszerzających możliwości przeglądarek o funkcje wykraczające poza standard HTML. W przypadku nieprawidłowej konfiguracji zabezpieczeń przeglądarki istnieje też możliwość przechwycenia danych przesyłanych z i do serwera WWW. Ponadto korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną poprzez sieć WWW wymaga udostępnienia podstawowych informacji o komputerze Użytkownika, takich jak: adres IP, domena, adres poprzednio odwiedzanej strony internetowej (tj. strony z której Użytkownik połączył się z Usługą wybierając odpowiedni odsyłacz), przeglądarka używana przez Użytkownika oraz system operacyjny.

9. ZMIANY REGULAMINU

- 9.1.** Usługodawca ma prawo zmienić Regulamin z następujących ważnych przyczyn:
- 9.1.1.** zmiany przepisów prawa regulujących świadczenie usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę, która wpłynie na prawa i obowiązki określone w Regulaminie;

- 9.1.2. zmian w zakresie funkcjonalności lub warunków technicznych dotyczących świadczonych Usług;
 - 9.1.3. konieczności przeciwdziałania nadużyciom związanym z Usługami;
 - 9.1.4. konieczności dostosowania Regulaminu do najlepszych praktyk związanych ze świadczeniem Usług przez Usługodawcę, w tym najlepszych praktyk w zakresie ochrony praw Użytkowników;
 - 9.1.5. pojawienia się nowych ryzyk lub zagrożeń związanych z korzystaniem z Usług, zmiany lub odpadnięcia (zniwelowania) takich ryzyk lub zagrożeń,
- 9.2. Użytkownik zostanie każdorazowo powiadomiony o zmianach w Regulaminie oraz o ich przyczynie poprzez wiadomość przesłaną na adres e-mail Użytkownika, który został podany podczas Rejestracji.
- 9.3. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Usługodawcę, lecz nie wcześniej niż 14 (słownie: czternaście) dni kalendarzowych od dnia przesłania przez Usługodawcę powiadomienia o zmianach w Regulaminie oraz o ich przyczynie.
- 9.4. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu przez Użytkownika, Użytkownikowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy na zasadach określonych w pkt 10 Regulaminu.

10. WYPOWIEDZENIE UMOWY

- 10.1. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym jeżeli:
- 10.1.1. Usługodawca zamierza zakończyć świadczenie Usług drogą elektroniczną; lub
 - 10.1.2. Użytkownik nie przestrzega obowiązków związanych z korzystaniem z Usług, w szczególności określonych w pkt 4 Regulaminu.
- 10.2. Użytkownik może wypowiedzieć umowę bez podania przyczyny ze skutkiem natychmiastowym w dowolnym momencie. Wypowiedzieć umowę można w jeden z następujących sposobów:
- 10.2.1. wysyłając oświadczenie na adres e-mail logistyka@merck.com ze wskazaniem tematu wiadomości: „Wypowiedzenie umowy”;
 - 10.2.2. wysyłając oświadczenie na adres siedziby Usługodawcy z dopiskiem, że wypowiedzenie dotyczy Serwisu www.msdcustomerlink.pl.
- 10.3. Usługodawca przesyła na adres poczty elektronicznej podany podczas Rejestracji potwierdzenie otrzymania informacji o wypowiedzeniu albo odstąpieniu od umowy niezwłocznie po jej otrzymaniu.

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 11.1. Regulamin obowiązuje od dnia 1 lipca 2024 r.
- 11.2. Prawem właściwym dla umowy pomiędzy Użytkownikiem i MSD, której przedmiotem są Usługi świadczone przez MSD w ramach Serwisu na warunkach określonych w Regulaminie, jest prawo polskie.
- 11.3. Wszelkie spory związane z Usługami świadczonymi przez MSD w ramach Serwisu będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
- 11.4. Osoby naruszające przepisy prawa oraz warunki korzystania z Serwisu, ponoszą odpowiedzialność za takie działania na zasadach przewidzianych w przepisach prawa.

- 11.5.** W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie odpowiednie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.