



**PORADNIK DLA PRZEDSIĘBIORCÓW
SPOŁECZNYCH
NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ PROWADZĄC
DZIAŁALNOŚĆ ON-LINE**

Obecnie coraz częściej przedsiębiorcy decydują się prowadzić swoją działalność gospodarczą w Internecie (np. prowadzić serwis zawierający informacje o prowadzonej działalności lub sklep internetowy). Takie rozwiązanie niesie bowiem ze sobą wiele korzyści. Prowadzenie przez przedsiębiorcę (usługodawcę) działalności w Internecie wymaga jednak również spełnienia szeregu obowiązków prawnych oraz uwzględnienia dobrych praktyk stosowanych w działalności internetowej.

SPIS TREŚCI

1.	Wybrane obowiązki usługodawcy.....	3
2.	Wzór Polityki Prywatności.....	4
3.	Wzór Polityki Cookies	5

I. WYBRANE OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY

Do najważniejszych obowiązków należą:

- Obowiązek opracowania **regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną** (art. 8 [ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną](#); „[uśude](#)”). Regulamin taki powinien zawierać co najmniej następujące informacje:
 - rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym: (a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się przedsiębiorca (usługodawca), (b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę (np. użytkownika witryny on-line) treści o charakterze bezprawnym;
 - warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
 - tryb postępowania reklamacyjnego.
- W przypadku gdy przedsiębiorca prowadzi za pośrednictwem strony internetowej sprzedaż towarów lub usług na rzecz konsumentów (sklep internetowy, e-sklep), konieczne jest również opracowanie odpowiedniego **regulaminu sprzedaży**, uwzględniającego w szczególności przepisy [ustawy o prawach konsumenta](#) oraz [Kodeksu cywilnego](#). Regulamin taki może być połączony z regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną i powinien on zawierać w szczególności:
 - opis oferowanych produktów (usług), ewentualne ograniczenia w zakresie sprzedaży i marketingu;
 - informacje o cenie, kosztach dostawy i innych ewentualnych kosztach;
 - informacje o dostawie, dostępności towarów i zasadach obsługi klienta;
 - warunki płatności;
 - proces zamówienia i procedura zawarcia umowy;
 - informacje dotyczące prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość;
 - procedurę reklamacyjną.
- Dobrą praktyką jest również opracowanie **polityki prywatności**, tj. dokumentu opisującego zasady zbierania i przetwarzania przez przedsiębiorcę informacji o użytkownikach, w tym ich danych osobowych oraz **polityki cookies**, tj. dokumentu określającego zasady przechowywania i dostępu do informacji na urządzeniach użytkownika przy pomocy plików cookies oraz innych podobnych technologii. Stosowne wzory Polityki Prywatności oraz Polityki Cookies zostały zamieszczone na końcu niniejszego Poradnika. Należy jednak pamiętać, aby odpowiednio dostosować zapisy znajdujące się w ww. wzorach do działalności każdego przedsiębiorcy, tak aby dokumenty te były zgodne z rzeczywistym zakresem świadczonych przez przedsiębiorcę usług oraz stosowanych przez niego technologii w każdym konkretnym przypadku.
- Zazwyczaj świadczenie usług w Internecie wymaga korzystania przez przedsiębiorcę z usług podmiotów trzecich takich jak np. firmy świadczące usługi hostingowe czy agencje marketingowe. Często korzystanie z takich usług wiąże się z przekazywaniem tym podmiotom danych osobowych klientów/użytkowników. W takim przypadku konieczne jest **powierzenie danych osobowych do przetwarzania**, które polega na przekazywaniu danych przez administratora innemu podmiotowi (tzw. procesorowi danych), który przetwarza te dane na rzecz i w imieniu administratora. Powierzenie danych do przetwarzania wymaga zawarcia między administratorem a procesorem umowy powierzenia danych do przetwarzania. Umowa taka powinna być zawarta w formie pisemnej i powinna określać co najmniej zakres powierzanych danych, zakres czynności na danych oraz cele, w których mogą one być przetwarzane.
- Prowadzenie działalności on-line może wiązać się również z przetwarzaniem danych osobowych klientów/użytkowników w celach marketingowych, np. w związku z wysyłaniem im newslettera. Należy przy tym pamiętać, że przedsiębiorca musi posiadać odpowiednią podstawę prawną do podejmowania określonych działań marketingowych. W szczególności użytkownik musi wyrazić zgodę na **przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną** (art. 10 [uśude](#)), w celu uniknięcia odpowiedzialności za przesyłanie tzw. spamu, co jest wymogiem niezależnym w stosunku do obowiązku wykazania przez przedsiębiorcy będącego administratorem danych podstawy legalizującej przetwarzanie danych w celach marketingowych na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych (dodatkowe informacje dotyczące przesyłania informacji handlowych znajdują się pod adresem: https://uokik.gov.pl/konsument_w_sieci.php).
- Również w przypadku prowadzenia działań marketingowych drogą telefoniczną (**telemarketing**) konieczne jest uprzednie uzyskanie niezależnej zgody na prowadzenie tego rodzaju działań (art. 172 Prawa telekomunikacyjnego). W związku z tym przedsiębiorca powinien opracować odpowiednie klauzule zgód/klauzule informacyjne spełniające wymogi wynikające z wszystkich tych aktów prawnych oraz wdrożyć odpowiednie mechanizmy odbierania zgód (np. unikanie tzw. mechanizmu opt-out, przewidującego dorozumianą zgodę, czy domyślnie zaznaczone check-boxy), aby uniknąć ryzyka naruszenia obowiązujących przepisów prawa.

- Przedsiębiorca musi również zadbać o to, aby udostępniana przez niego na stronach internetowych treść była zgodna z przepisami prawa. W przypadku gdy treść taką stanowią **utwory** w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych konieczne jest posiadanie odpowiedniego tytułu prawnego do wykorzystywania tych treści. Przedsiębiorca powinien więc zapewnić sobie przeniesienie majątkowych praw autorskich lub udzielenie stosownych licencji do zdjęć, filmów czy tekstów wykorzystywanych w ramach serwisu na odpowiednich polach eksploatacji.
- Szczególną uwagę należy zwrócić na tzw. linkowanie (tj. **zamieszczanie hiperłączy**), polegające na odsyłaniu do innej witryny internetowej, z której można pobrać lub odtworzyć określone treści. Takie działanie może bowiem prowadzić do naruszenia praw autorskich, w związku z bezprawnym ich udostępnieniem. Ocena tego rodzaju działań pod kątem prawnym nie jest jednoznaczna. Uznaje się bowiem, że nie można mówić o „publicznym udostępnianiu” wówczas, gdy przedsiębiorca opublikuje na swojej stronie link do ogólnodostępnych treści (np. artykułu opublikowanego w ogólnodostępnym serwisie). W takim przypadku zamieszczenie linku będzie zgodne z prawem. Istnieją jednak sytuacje, gdy ryzyko naruszenia przepisów prawa będzie dużo większe. Przykładowo, zamieszczanie filmów z YouTube w formie linku może zostać uznane za „wyświetlenie filmu na stronie”, co stanowić może naruszenie. Dlatego też przedsiębiorca powinien w każdym konkretnym wypadku weryfikować, czy zamieszczenie linku odsyłającego do konkretnej treści będzie zgodne z prawem.
- Przedsiębiorcy prowadzący działalność w Internecie korzystają z oprogramowania (**programów komputerowych**), które mogą mieć charakter dedykowany (tj. stworzony na potrzeby konkretnego przedsiębiorcy), bądź też standardowy (tj. dystrybuowany przez producenta na rzecz wielu podmiotów, tzw. produkty „z półki”). Przedsiębiorca powinien więc zapewnić sobie tytuł prawny do korzystania z takiego oprogramowania, tj. zadbać o przeniesienie majątkowych praw autorskich do niego lub - częściej - o nabycie stosownej licencji. Alternatywą dla klasycznego oprogramowania jest oprogramowanie zaliczane do tzw. wolnego (*free software*) lub otwartego (*open source*) oprogramowania. Wykorzystanie tego rodzaju oprogramowania odbywa się zasadniczo bez konieczności zapłaty wynagrodzenia na rzecz twórców, co stanowi istotny argument przemawiający za jego wykorzystaniem przez przedsiębiorców. Należy jednak pamiętać o pewnych ograniczeniach związanych z tego rodzaju oprogramowaniem. Korzystanie z oprogramowania typu *free software/open source* wyklucza bowiem możliwość

przeniesienia praw autorskich do tego programu na przedsiębiorcę oraz wymusza zastosowanie określonych, narzuconych warunków licencyjnych (co może ograniczać możliwość modyfikowania lub rozwijania takiego oprogramowania przez przedsiębiorcę i dostosowanie go do zmieniających się potrzeb).

2. WZÓR POLITYKI PRYWATNOŚCI

Polityka Prywatności

1. Niniejsza Polityka Prywatności stosuje się do użytkowników witryny internetowej, działającej pod adresem [...].
2. Dane osobowe przekazywane przez osoby fizyczne w związku z korzystaniem z witryny przetwarzane są przez [...] z siedzibą w [...], przy ul. [...], wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy [...] pod numerem [...], REGON [...], NIP: [...], adres poczty elektronicznej: [...], telefon: [...] (dalej jako: „Usługodawca”), który jest administratorem tych danych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.
3. Dane osobowe, które użytkownik powierza Usługodawcy przetwarzane są:
 1. w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną,
 2. w celu dostosowania witryny do potrzeb użytkowników,
 3. w celu rozpatrywania składanych przez użytkownika reklamacji,
 4. w celu tworzenia statystyk oglądalności podstron witryny,
 5. w razie wyrażenia zgody na otrzymywanie od Usługodawcy informacji handlowych drogą elektroniczną (np. za pośrednictwem poczty e-mail, SMS) dane osobowe będą przetwarzane również w celu przekazywania informacji o Usługodawcy, ofercie handlowej i promocjach. Zgoda w tym zakresie może być cofnięta przez użytkownika w każdym czasie.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże brak podania danych może uniemożliwić świadczenie użytkownikowi usług drogą elektroniczną za pośrednictwem witryny.
5. Każdy użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo ich poprawiania, uzupełniania oraz prawo żądania zaprzestania przetwarzania danych i ich usunięcia. W przypadku usunięcia danych warunkujących korzystanie z wyodrębnionych zasobów witryny oraz usług oferowanych w jej ramach, użytkownik traci możliwość korzystania z nich.

6. Usługodawca zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących użytkownika właściwym organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, w oparciu o odpowiednią podstawę prawną. Poza przypadkami wskazanymi w zdaniu poprzednim informacje dotyczące użytkownika nie zostaną ujawnione żadnej osobie trzeciej, bez jego zgody.
7. Dane osobowe użytkowników są przechowywane w bazach danych, w których zastosowano środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach o ochronie danych osobowych, w tym rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych oraz wytycznymi Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

3. WZÓR POLITYKI COOKIES

Polityka Cookies

1. Niniejsza Polityka Cookies ma zastosowanie do użytkowników witryny internetowej, działającego pod adresem [...].
2. Podczas korzystania z witryny zbierane są w sposób automatyczny dane zawarte w plikach cookies. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym pliki cookies oraz uzyskującymi do nich dostęp jest [...] z siedzibą w [...], przy ul. [...], wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy [...] pod numerem [...], REGON [...], NIP: [...], adres poczty elektronicznej: [...], telefon: [...] (dalej jako: „Usługodawca”).
3. Pliki cookies stanowią dane informatyczne, które przechowywane są w urządzeniu końcowym użytkownika witryny i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych witryny. Pliki cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
4. Pliki cookies wykorzystywane są w celu gromadzenia informacji związanych z korzystaniem z witryny przez użytkownika. Pliki cookies umożliwiają w szczególności:
 1. dostosowanie zawartości stron internetowych witryny do preferencji użytkownika oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych; w szczególności pliki te pozwalają rozpoznać urządzenie użytkownika witryny i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb;
 2. tworzenie statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób użytkownicy witryny korzystają ze stron internetowych, co umożliwia ulepszanie ich zawartości;
 3. utrzymanie sesji użytkownika witryny w trakcie dokonywania zakupu w ramach sklepu internetowego;
 4. [...].
5. W ramach witryny stosowane są dwa zasadnicze rodzaje plików cookies: „sesyjne” (*session cookies*) oraz „stałe” (*persistent cookies*). Pliki cookies „sesyjne” są plikami tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej). „Stale” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez użytkownika.
6. W ramach witryny stosowane są następujące rodzaje plików cookies:
 1. „niezbędne” pliki cookies, umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w ramach witryny, np. uwierzytelniające pliki cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania w ramach witryny;
 2. „wydajnościowe” pliki cookies, umożliwiające zbieranie informacji o sposobie korzystania ze stron internetowych witryny;
 3. „funkcjonalne” pliki cookies, umożliwiające „zapamiętanie” wybranych przez użytkownika ustawień;
 4. [...].
7. W wielu przypadkach oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym użytkownika. Użytkownicy witryny mogą dokonać w każdym czasie zmiany ustawień dotyczących plików cookies. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach przeglądarki internetowej.
8. Usługodawca informuje, że ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych witryny.

Opracowanie przygotował:

Damian Karwala, radca prawny

Paweł Tobczyk, aplikant adwokacki

Stan prawny:

12 stycznia 2017 r.

Niniejszy poradnik został stworzony przez DLA Piper w ramach projektu realizowanego we współpracy z NESsT.

DLA Piper jest globalną firmą świadczącą usługi prawne, z szerokim programem świadczenia usług prawnych pro bono, wspomagającym przedsiębiorstwa społeczne, instytucje charytatywne oraz osoby fizyczne na całym świecie. Więcej informacji: www.dlapiper.com.

NESsT od 20 lat wspiera rozwój przedsiębiorstw społecznych w krajach Ameryki Łacińskiej i Europy Środkowo-Wschodniej. Organizacja inwestuje kapitał filantropijny w biznesy o najwyższym potencjale generowania pozytywnego wpływu społecznego. Dowiedz się więcej: www.nesst.org/polska/prawo/.

Celem publikacji jest przedstawienie ogólnego zarysu i omówienia wskazanych w niej kwestii o tematyce prawnej. Zawartość poradnika ograniczona jest do informacji, które były publicznie dostępne w dniu jego wydania. Jego celem nie jest i nie powinien być on używany w zastępstwie porady prawnej. Przed podjęciem określonego działania w konkretnej sytuacji, rekomendowane jest uzyskanie porady prawnej w celu weryfikacji zawartej tu treści. DLA Piper nie ponosi odpowiedzialności za żadne działania podjęte lub niepodjęte na podstawie niniejszej publikacji.