

Polityka antyspamowa



Polityka Antyspamowa Vercom SA

§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsza Polityka Antyspamowa określa minimalne standardy korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Vercom, mające na celu zabezpieczenie odbiorców Wiadomości przed niechcianymi lub bezprawnymi Wiadomościami typu SPAM lub Smishing.
2. Polityka Antyspamowa stanowi integralną część **Umowy Ramowej o Świadczenie Usług Drogą Elektroniczną** („Umowa”). W zakresie nieuregulowanym w Polityce Antyspamowej stosuje się do niej pozostałe Dokumenty Umowne, w tym w szczególności postanowienia Umowy.
3. Vercom jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym wpisanym do wykazu integratorów usług SMS prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Prezes UKE) zgodnie z ustawą dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
4. Odbiorca Wiadomości, który otrzymał SPAM lub Smishing może skontaktować się z Vercom pod adresem abuse@serwersms.pl.

§2. DEFINICJE

Na potrzeby niniejszej Polityki Antyspamowej przyjmuje się następujące definicje:

1. SPAM – wszelkie Wiadomości komercyjne wysyłane bez uprzedniej, weryfikowalnej zgody ich odbiorcy.
2. Smishing - wysłanie Wiadomości, w tym krótkiej Wiadomości tekstowej (SMS), w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej Wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania.
3. Wysyłanie Wiadomości (również z małej litery) - wysyłanie lub zlecenie do wysłania Wiadomości przy wykorzystaniu Usługi.
4. Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, niebędąca konsumentem, która zawarła z Vercom Umowę.
5. NASK - Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego Naukowej i Akademickiej Sieci Komputerowej - Państwowy Instytut Badawczy.
6. Usługi – usługi świadczone przez Vercom na rzecz Klienta na podstawie Umowy.
7. Nadpis - identyfikator nadawcy zastępujący numer MSISDN w polu nadawcy wiadomości SMS/MMS.
8. Wykaz NASK – wykaz zawierający treści wzorców wiadomości zawierających Smishing opracowanych przez NASK.
9. Podmiot publiczny – podmioty publiczne wskazane w ustawie z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

§3. USŁUGI DLA PROFESJONALISTÓW

W celu zminimalizowania ryzyka narażenia odbiorców na SPAM lub Smishing:

1. Umowa może zostać zawarta wyłącznie z profesjonalnymi podmiotami – przedsiębiorcami oraz podmiotami publicznymi. Dodatkowo, przedsiębiorca będący osobą fizyczną może zawrzeć Umowę wyłącznie, jeżeli jest ona bezpośrednio związana z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą i posiada dla niego charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
2. Wysyłka Wiadomości do rzeczywistych odbiorców (tj. przy użyciu innych danych, aniżeli własnych danych osobowych dotyczących Klienta Vercom), może nastąpić wyłącznie po przeprowadzeniu przez Vercom pozytywnej weryfikacji Klienta.
3. Wysyłka Wiadomości SMS/MMS Podmiotu publicznego może być zlecana Vercom bezpośrednio przez ten Podmiot publiczny lub przez podmiot trzeci zlecający wysyłkę w imieniu i na rzecz Podmiotu publicznego.
4. Klient zlecający wysyłkę Wiadomości SMS/MMS w imieniu i na rzecz Podmiotu publicznego, przed rozpoczęciem tego zlecenia jest zobowiązany do przekazania Vercom oświadczenia Klienta oraz Podmiotu publicznego, o prawie do wysyłania Wiadomości w imieniu tego Podmiotu publicznego.
5. W przypadku wygaśnięcia prawa Klienta do zlecenia wysyłki Wiadomości w imieniu i na zlecenie Podmiotu publicznego, Klient jest zobowiązany, w terminie 1 dnia roboczego, poinformować o tym Vercom.
6. Klient zlecający wysyłkę Wiadomości SMS/MMS w imieniu i na rzecz Podmiotu publicznego, każdorazowo przesyła Vercom nazwę oraz REGON Podmiotu publicznego, dla rzecz którego zleca wysyłkę Wiadomości.

§4. ODBIORCY WIADOMOŚCI

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za zgodność z prawem wysyłki Wiadomości do konkretnego odbiorcy.
W szczególności Klient jest zobowiązany do pozyskania, w sposób określony w obowiązujących przepisach prawa, wszelkich niezbędnych i weryfikowalnych zgód w tym zakresie. Zgoda odbiorcy musi być wyraźna i jednoznaczna, nie może być w jakikolwiek sposób domniemywana ani wywodzona z oświadczenia o innej treści. Dodatkowo odbiorca musi być uprawniony do prostego, nieutrudnionego odwołania zgody w dowolnym momencie. Zabronione jest wysyłanie Wiadomości do adresatów, którzy wycofali zgodę na ich otrzymywanie lub jej nie wyrazili. Vercom w żadnym wypadku nie jest zobowiązana do weryfikowania czy Wiadomości zlecane do wysyłki przez Klienta w ramach korzystania z Usług świadczonych przez Vercom są zgodne z prawem, jak również Vercom nie odpowiada za zgodność z prawem pozyskanych przez Klienta zgód użytkowników końcowych.
2. Vercom ma prawo wprowadzić do każdej Wiadomości nieusuwalny link wyrejestrowujący, umożliwiający odbiorcy wycofanie zgody na dalsze otrzymywanie Wiadomości.
3. Zabronione jest wykorzystywanie ogólnie dostępnych danych kontaktowych odbiorców, w szczególności zebranych:
 - a) ze stron internetowych,
 - b) nabytych pod jakimkolwiek tytułem baz danych, czy
 - c) zgromadzonych przy użyciu ukrytych metod.Postanowienie zdania pierwszego dotyczy również danych kontaktowych adresatów będących osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej oraz Podmiotami publicznymi.
4. Zabronione jest stosowanie wszelkiego rodzaju zautomatyzowanych rozwiązań, oprogramowania lub skryptów umożliwiających zbieranie danych kontaktowych.
5. Vercom przysługuje prawo do weryfikacji realizowanych przez Klienta wysyłek pod względem wyczerpywania znamion SPAM lub Smishing, a także w zakresie: istnienia spamtrapów, a także ilości odbić po zrealizowanej przez Klienta wysyłce. Negatywny wynik takiej weryfikacji, w tym powzięcie informacji o naruszeniach wymogów prawa dotyczących wymaganych zgód i zezwoleń, upoważnia Vercom do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

§5. TREŚĆ WIADOMOŚCI

1. Zabronione jest wysyłanie Wiadomości o jakichkolwiek treściach sprzecznych z prawem, nawołujących do popełnienia czynów niezgodnych z prawem, dyskryminacyjnych, znieważających lub obrażających podmioty trzecie, nawołujących do nienawiści, wulgarnych i pornograficznych.
2. Zabronione jest wysyłanie Wiadomości typu SPAM lub Smishing.
3. Klient jest zobowiązany do wskazywania w kierowanej do użytkowników końcowych za pośrednictwem Vercom komunikacji, zgodnych z prawdą i dokładnych informacji dotyczących nadawcy oraz tematu. Zabronione jest wskazywanie nadawcy lub tematu lub treści Wiadomości w sposób wprowadzający w błąd lub choćby sugerujący stan faktyczny inny od zgodnego z prawdą.
4. Zabronione jest używanie w Nadpisie Wiadomości SMS / MMS treści, które mogą wprowadzić w błąd adresata co do tożsamości nadawcy, w szczególności nieuprawnione używanie imion i nazwisk, nazw instytucji, firm i znaków towarowych.
5. Zabronione jest używanie w Nadpisie Wiadomości SMS / MMS zleczanych przez podmioty nie będące Podmiotami publicznymi treści ujętych w Wykazie NASK Nadpisów Podmiotów publicznych, a także treści zgodnych z wariantami nazwy lub skrótu zawartych w Wykazie NASK Nadpisów Podmiotów publicznych.
6. Wiadomość Podmiotu publicznego musi zawierać Nadpis w formie nazwy lub jej skrótu zastrzeżony dla tego Podmiotu publicznego w Wykazie NASK. W przypadku, gdyby Podmiot publiczny zlecający Vercom bezpośrednio lub pośrednio wysyłkę Wiadomości SMS/MMS nie miał zastrzeżonego w Wykazie NASK Nadpisu, Wiadomość SMS/MMS tego Podmiotu publicznego nie może zawierać Nadpisów zastrzeżonych dla innych Podmiotów publicznych oraz Nadpisów w formie wariantów nazw lub skrótów mogących wprowadzić odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od Podmiotu publicznego, znajdujących się w Wykazie NASK.
7. Zabronione jest wysyłanie Wiadomości przez podmioty nie będące Podmiotami publicznymi z Nadpisem zawierającym zwrot #RP. Klient jest wyłącznie odpowiedzialny za treści wysyłanych Wiadomości. Vercom nie ponosi odpowiedzialności za treści wysyłane przez Klienta przy korzystaniu z Usług.

§6. POLITYKA WYSYŁKOWA

1. Klient jest zobowiązany do dbania o higienę bazy danych przeznaczonych do wysyłki Wiadomości (tj. w szczególności weryfikowania ich aktualności, usuwania danych zduplikowanych, nieaktualnych, niepoprawnych lub nieaktywnych, odpowiedniej segmentacji danych itp.) i utrzymywania statystyk realizowanych wysyłek Wiadomości EMAIL poniżej dopuszczalnych progów dla statusów Wiadomości EMAIL (dalej: Progi) wskazanych w ust. 2 poniżej. W przypadku przekroczenia wskazanych w ust. 2 Progów, Vercom jest upoważniony do zawieszenia lub zamknięcia Konta. Vercom skontaktuje się z Klientem przed zawieszeniem lub zamknięciem Konta, w celu wyjaśnienia przyczyn zaistniałej sytuacji, chyba że ryzyko związane z dalszą obsługą wysyłek zostanie uznane za krytyczne dla bezpieczeństwa usług Vercom. Zawieszenie lub zamknięcie Konta stanowi podstawę do rozwiązania Umowy przez każdą ze Stron, z przyczyn leżących po stronie Klienta.

2. Vercom stosuje dopuszczalne Progi zgodnie z tabelą wskazaną poniżej. Progi obliczane są jako procentowy udział Wiadomości EMAIL o określonym statusie w skali wszystkich Wiadomości EMAIL wysłanych z danego Konta w ciągu 24h. Poniższe Progi nie obejmują Wiadomości zawierających SPAM lub Smishing, których wysyłanie jest zabronione.

Status wysyłanych Wiadomości EMAIL	Dopuszczalne progi antyspamowe Vercom
Hardbounces	≤ 10%
Spambounces	≤ 2%
Spam Complaints	≤ 0.1%
Unjustified abuse complaints	< 1

Objaśnienia statusów wysyłanych Wiadomości EMAIL:

- a) **Hardbounces** - gdy Wiadomość EMAIL nie została dostarczona, ponieważ adres lub domena nie istnieje lub odbiorca blokuje dostarczenie Wiadomości EMAIL;
 - b) **Spambounces** - gdy Wiadomość EMAIL została zakwalifikowana w skrzynce pocztowej odbiorcy jako spam;
 - c) **Spam Complaints** - gdy odbiorca Wiadomości EMAIL oznaczył ją jako SPAM;
 - d) **Unjustified Abuse Complaints** - gdy odbiorca Wiadomości EMAIL zgłosi, że jej nadawca kontaktuje się z nim bez wymaganej zgody.
3. Vercom oraz współpracujący z nim przedsiębiorcy telekomunikacyjni blokują wysyłanie Wiadomości SMS/MMS, której treść jest zgodna z treścią wzorca wiadomości zawartej w Wykazie NASK lub która zawiera Nadpisy niezgodne z § 5.
 4. Vercom oraz współpracujący z nim przedsiębiorcy telekomunikacyjni mogą blokować Wiadomość SMS/MMS, której treść zawiera Smishing, inny niż zgodny z treścią wzorca wiadomości zawartej w Wykazie NASK, w tym wiadomości MMS.
 5. Vercom blokuje świadczenie Usług Klientowi w całości lub w części, w przypadku wydania przez Prezesa UKE względem Vercom decyzji administracyjnej z art. 23 ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej nakazującej wprowadzenie takiej blokady, o czym niezwłocznie poinformuje Klienta. Taka blokada nie stanowi naruszenia Umowy lub podstawy dla Klienta do jej rozwiązania.
 6. Za wysłanie Wiadomości SMS/MMS, która została zablokowana zgodnie z pkt 3 i 4 Vercom może pobierać opłaty, zwłaszcza w sytuacji, gdy Wiadomość została zablokowana przez przedsiębiorcę współpracującego.
 7. Vercom nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie Wiadomości SMS/MMS zgodnie z pkt 3 i 4, w szczególności taka blokada nie stanowi naruszenia Umowy lub podstawy dla Klienta do jej rozwiązania.

§ 7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Klient ponosi pełną i wyłączną odpowiedzialność za zgodność wysyłki Wiadomości z obowiązującym prawem, Umową oraz zasadami określonymi w niniejszej Polityce Antyspamowej. W przypadku, w którym Vercom miałaby ponieść jakąkolwiek odpowiedzialność (cywilną, administracyjną, karną, inną) wynikającą z naruszenia przez Klienta obowiązków określonych w zdaniu pierwszym - Klient jest odpowiedzialny wobec Vercom na zasadzie regresu za wszelkie szkody, w tym utracone korzyści powstałe z tego powodu oraz ewentualne kary finansowe nałożone na Vercom przez Prezesa UKE.
2. W przypadku naruszenia przez Klienta któregokolwiek z obowiązków określonych w niniejszej Polityce Antyspamowej, Vercom jest upoważniona do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
3. Vercom będzie gromadził i przetwarzał informacje związane z Usługą, w tym treść Wiadomości SMS/MMS, która została zablokowana jako Smishing lub z powodu stosowania Nadpisów niezgodnych z § 5 przez okres 12 miesięcy liczony od dnia, w którym dana Usługa miała zostać świadczona lub przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu z tytułu zablokowania Usługi.
4. W celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej Vercom będzie przetwarzał i udostępniał NASK oraz innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym informacje związane z Usługą, w tym treść Wiadomości SMS/MMS, która została zablokowana jako Smishing.
5. W celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej Vercom będzie przetwarzał i udostępniał NASK oraz innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym przetwarzane przez siebie informacje związane z Usługą, z wyłączeniem treści wiadomości Wiadomości SMS/MMS, która została zidentyfikowana przez Vercom jako inna niż Smishing forma nadużycia w komunikacji elektronicznej.
6. Postanowienia pkt 3, 4 i 5 wyłączają zastosowanie zasady poufności z Umowy.