



SYGNALISTA ONLINE

REGULAMIN SERWISU

Regulamin korzystania z serwisu SYGNALISTA Online

§1

1. Niniejszy Regulamin, określa zasady korzystania z serwisu SYGNALISTA Online, dostępnego przez przeglądarkę internetową.
2. Użytkownik może skorzystać z Serwisu udostępnianego przez Firmę PHU ELKA Radosław Miczyński, z siedzibą w Wilkanowie, ul. Kosowa 3A, 66-008 Wilkanowo:
 - **bezpłatnie** przez okres 7 dni - korzystanie nie zobowiązuje do zakupu subskrypcji
 - **odpłatnie** - zgodnie z typem wykupionej subskrypcji.

§2

DEFINICJE

Definicje występujące w niniejszym Regulaminie oznaczają:

1. **Serwis** – system teleinformatyczny SYGNALISTA Online dostępny w Sieci Internet pod adresem <https://panel.sygnalista-online.eu>. Ilekroć Regulamin posługuje się pojęciem korzystania z Serwisu należy przez to także rozumieć korzystanie z Serwisu SYGNALISTA Online.
2. **Administrator Serwisu** – PHU ELKA Radosław Miczyński z siedzibą w Wilkanowie, ul. Kosowa 3A, 66-008 Wilkanowo, NIP: 929-101-93-67, REGON: 970083265.
3. **Organizacja (tester/klient Serwisu)** – osoba fizyczna, osoba prawna, podmiot publiczny lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która uzyskuje dostęp do Serwisu i korzysta z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu.
4. **Użytkownicy (konta obsługi zgłoszeń)** – osoby upoważnione przez Organizację do obsługi zgłoszeń w Serwisie. Użytkownikom można tworzyć uprawnienia do obszarów zgłoszeń.
5. **Sygnalista** – (z ang. whistleblower) to osoba, która z uwagi na posiadane informacje, dokonuje zgłoszenia nieprawidłowości. Status sygnalisty uzyskuje osoba, która w oparciu o fakty, w interesie publicznym dokonuje zgłoszenia różnego rodzaju nieprawidłowości w organizacji lub instytucji publicznej.
6. **Sieć Internet** - przestrzeń adresów IP przydzielonych hostom i serwerom połączonym za pomocą urządzeń sieciowych, takich jak karty sieciowe, modemy i koncentratory, komunikujących się za pomocą protokołu internetowego z wykorzystaniem infrastruktury telekomunikacyjnej.
7. **Przeglądarka internetowa** - program komputerowy służący do pobierania stron internetowych udostępnianych przez serwery WWW (w Edge, Google Chrome, Mozilla FireFox, Safari, czy Opera) a także odtwarzania plików multimedialnych, często przy użyciu dodatków, zwanych wtyczkami.

8. **Adres elektroniczny** - oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej.
9. **Awaria** - całkowite wstrzymanie działania Serwisu, zawieszanie się pracy Serwisu uniemożliwiające prace w Serwisie.
10. **Blokada usługi** - czasowe lub bezterminowe wstrzymanie świadczenia Usług przez Administratora serwisu lub wstrzymanie dostępu do Serwisu, które następuje na zasadach określonych w Regulaminie.
11. **Błąd** - nieprawidłowe funkcjonowanie Serwisu wynikłe z przyczyn tkwiących w Serwisie.
12. **Okres abonamentowy** – subskrypcja na roczny okres z płatnością roczną lub miesięczną.
13. **Naprawa** – działanie podlegające na usunięciu Awarii lub Błędu powodującego nieprawidłowe działania Serwisu, które przywraca funkcjonowanie Serwisu zgodnie z przeznaczeniem i dokumentacją Serwisu
14. **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku - Prawo telekomunikacyjne.
15. **Zgłoszenie Błędu / Awarii** – działanie Użytkownika polegające na przesłaniu opisu błędu za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej pomoc@sygnalista-online.eu. Zgłoszenie winno zawierać dane Użytkownika i Organizacji, a także opis błędu umożliwiający jego odtworzenie.

§2

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia usług przez Administratora Serwisu drogą elektroniczną na rzecz Klienta, polegających na udzieleniu dostępu do Serwisu przez Sieć Internet oraz przetwarzaniu danych zgromadzonych w Serwisie zgodnie z postanowieniami Regulaminu, Umowy i przepisami ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Jeżeli nie została zawarta pomiędzy Administratorem Serwisu a Organizacją odrębna umowa, niniejszy Regulamin stanowi umowę o świadczenie usług zawartą pomiędzy Administratorem Serwisu a Klientem, regulując w sposób szczegółowy jej postanowienia. W przypadku zawarcia odrębnej umowy Regulamin stanowi jej integralną część, chyba że zawarta umowa stanowi inaczej. W razie sporu co do treści Regulaminu i zawartej umowy, strony związane są treścią zawartej umowy.

3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie do świadczenia usług drogą elektroniczną, w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§3

ZAWARCIE UMOWY / ZASADY DOSTĘPU DO SERWISU

1. Korzystając z Serwisu oraz zamawiając Usługę lub uzyskując dostęp do Serwisu, Klient lub Użytkownik działający w imieniu Klienta i na jego rzecz potwierdza, że zapoznał się z jej opisem, warunkami jej świadczenia przez Administratora Serwisu oraz Regulaminem oraz oświadcza, że akceptuje wszystkie postanowienia Regulaminu.
2. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie przed zawarciem Umowy lub uzyskaniem dostępu do Serwisu w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego.
3. Klient oraz wszyscy Użytkownicy są związani postanowieniami Regulaminu, które zostały udostępnione.
4. Administrator Serwisu świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem, chyba że zawarta na piśmie Umowa stanowi inaczej.
5. W przypadku korzystania z:

1. **Wersji bezpłatnej**

- Dostęp do wersji bezpłatnej wymaga posiadania przez Klienta / Użytkownika indywidualnej nazwy (login) oraz przyporządkowanego jemu hasła.
- Klient loguje się do serwisu za pośrednictwem danych dostępowych do wersji bezpłatnej wpisanych w formularzu.
- Klient / Użytkownik w celu skorzystania z Serwisu SYGNALISTA Online powinien posiadać dostęp do Internetu.
- Od chwili zarejestrowania w Serwisie Klient ma możliwość uzyskania nieodpłatnego dostępu przez okres 7 dniowy.
- Klient może w trakcie korzystania z wersji bezpłatnej zdecydować się na wybór odpłatnej subskrypcji.

2. **Wersji płatnej**

- W trakcie jak i po okresie wskazanym w pkt 5.1, Klient ma możliwość wykupienia subskrypcji na korzystanie z Serwisu, bez konieczności zawierania odrębnej Umowy. W celu wykupienia pakietu Klient z poziomu panelu użytkownika lub zgłaszając Administratorowi systemu może skorzystać z wersji płatnej pakietu.

- Korzystanie z wersji płatnej Serwisu, zobowiązuje Klienta do uiszczania z góry wynagrodzenia za czas korzystania z Serwisu w wysokości określonej w Cenniku będącym integralną częścią Regulaminu, przy czym wartość ta uzależniona jest od wybranego pakietu. W sytuacji zmiany pakietu, wybrany nowy pakiet wchodzi w życie z początkiem pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Klient zmienił pakiet.
6. Przekazanie danych dostępowych do Serwisu osobie, która nie jest zarejestrowanym Użytkownikiem Serwisu lub nie jest Klientem stanowi naruszenie zasad bezpieczeństwa i może być podstawą do zablokowania dostępu do Serwisu dla wszystkich Użytkowników, a także skutkować może rozwiązaniem Umowy w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresów wypowiedzenia, oraz odpowiedzialnością odszkodowawczą, jeżeli takie działanie spowoduje powstanie szkody.
 7. W przypadku rozwiązania Umowy, a także na każde wyrażone na piśmie żądanie Klienta, Administrator Serwisu zobowiązany jest do usunięcia wszelkich danych i informacji jakie zostały wprowadzone do Serwisu przez Klienta / Użytkowników.
 8. Jeżeli Klient nie zażąda wcześniejszego usunięcia danych i informacji, usunięcie danych i informacji następuje najpóźniej po upływie 3 miesięcy, licząc od dnia rozwiązania Umowy zawartej na korzystanie z Serwisu.
 9. Usunięcie danych i informacji jest nieodwracalne i trwałe, co oznacza, że nie ma możliwości ich ponownego odtworzenia.
 10. Brak zapłaty za subskrypcję, upoważnia Administratora Serwisu do zablokowania dostępu do Serwisu lub innych Usług, w tym także tych, które świadczone są przez Administratora Serwisu nieodpłatnie.
 11. W przypadku usunięcia danych i informacji zgodnie z postanowieniami ust. 8 – 10, Klient i Użytkownicy zrzekają się wszelkich roszczeń względem Administratora Serwisu z tego tytułu

§4

ROZWIĄZANIE, ODSZTĄPIENIE UMOWY

1. Umowy zawierane są na okres jednego roku z miesięcznym okresem wypowiedzenia dla każdej ze Stron.
2. Administrator Serwisu uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, w trybie natychmiastowym w przypadku, gdy Użytkownik dopuszcza się działań zmierzających do naruszenia bezpieczeństwa danych znajdujących się w Serwisie lub podejmuje nieuprawnioną próbę dostępu do Serwisu albo przekazał niezgodnie z Regulaminem dane umożliwiające dostęp do Serwisu osobie trzeciej.
3. Klient ma prawo odstąpić od Umowy, w terminie 14 dni licząc od dnia zawarcia Umowy, poprzez wysłanie do Administratora Serwisu wiadomości e-mail, pod rygorem nieważności oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie powinno być wysłane na adres kontakt@sygnalista-online.eu przed upływem terminu do odstąpienia.

§5

PRAWA AUTORSKIE

1. Wszelkie prawa autorskie do Serwisu, w tym autorskie prawa majątkowe, prawa własności intelektualnej do nazwy, domen internetowych oraz innych materiałów Serwisu stanowią własność Administratora Serwisu lub zostały jemu udostępnione na podstawie stosownych umów i podlegają ochronie prawnej zgodnie z właściwymi przepisami prawa, w szczególności przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. Bez wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności zgody Administratora Serwisu, żadne elementy wchodzące w skład Serwisu nie mogą być w jakikolwiek sposób wykorzystane, powielone, skopiowane, utrwalone lub udostępnione publicznie.
3. Klient uprawniony jest do korzystania z Serwisu jedynie na warunkach określonych w Regulaminie oraz – jeśli jest odrębna Umowa - zawartej Umowie.
4. Zawarcie Umowy nie stanowi jakiegokolwiek upoważnienia lub licencji do korzystania z autorskich praw majątkowych, w tym praw zależnych, praw własności intelektualnej oraz innych materiałów dotyczących Serwisu.

§6

PRZEDMIOT USŁUGI

1. Na mocy Regulaminu Administrator Serwisu zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta usługę polegającą na udostępnieniu na rzecz Użytkowników funkcjonalności, które umożliwią przetwarzanie, przechowywanie i przesyłanie informacji oraz danych lub dokumentów w formie elektronicznej związanych z powierzeniem danych osobowych przez Klienta.

2. Serwis SYGNALISTA Online umożliwia prowadzenie rejestru użytkowników, przypisanych do Organizacji. W stosunku do tych osób administratorem danych osobowych jest Organizacja, do której użytkownik zostali przypisani.
3. Serwis SYGNALISTA Online umożliwia również wprowadzenie danych osoby zgłaszającej (Sygnalisty), jak również osób powiązanych ze zgłoszeniem (świadków, osób dopuszczających się naruszeń itd.). Administratorem tych danych osobowych jest Organizacja, do której dokonano zgłoszenia.
4. Klient powierza Administratorowi Serwisu jako przedmiot przetwarzania, dane osobowe opisane w §6 pkt 2 i 3 Regulaminu, w zakresie zgodnym z danymi wprowadzonymi w obszarze serwisu SYGNALISTA Online, mogącymi obejmować:
 - Dane z §6 pkt 2 Regulaminu – imię, nazwisko, login (e-mail),
 - Dane z §6 pkt 3 Regulaminu – imię, nazwisko, adres e-mail, charakter powiązania z organizacją, dane kontaktowe.
5. Administrator Serwisu zapewnia dostęp do serwisu przez 24h na dobę, przez 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku, z gwarantowanym czasem ich świadczenia przez minimum 95% w skali roku. Ograniczenia w dostępie do Serwisu określa Regulamin.
6. Administrator zastrzega, że może jednostronnie postanowić o świadczeniu określonych Usług nieodpłatnie lub może obniżyć ceny wskazane w Cenniku lub Umowie, przy czym okres nieodpłatnego świadczenia Usług lub obniżenie ceny świadczenia Usług może dotyczyć zarówno jednego, jak i większej ilości Organizacji.
7. W ramach wykupionego Abonamentu Klient uzyskuje dostęp do wszystkich elementów Serwisu lub ich części w zależności od wykupionego typu pakietu.

§7

REJESTRACJA KONTA

1. W celu zarejestrowania Konta Organizacji Użytkownik działający w imieniu Klienta składa oświadczenie woli o zapoznaniu się z Regulaminem, które następuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu rejestracji Konta. W celu korzystania z Serwisu Klient albo Użytkownik działający w imieniu Klienta składa oświadczenie woli o wyrażeniu zgody na świadczenie usług drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz Polityką Prywatności. Ponadto każdy Użytkownik składa oświadczenie woli o akceptacji postanowień Regulaminu oraz dokumentów Organizacji.
2. Wypełnienie formularza online jest wyrażeniem zgody na przetwarzanie i administrowanie tymi danymi w celu prawidłowego zrealizowania usługi oraz weryfikacji jakości usługi z jakiej Klient skorzystał.

3. Podczas rejestracji Konta w Serwisie Firma / Organizacja podaje dane jej dotyczące, przy czym Administrator Serwisu może określić te dane, których podanie jest niezbędne przez Użytkownika i które obejmują w szczególności:
 - Adres e-mail
 - Hasło
 - NIP (połączenie z bazą GUS)
 - Nazwa firmy
 - Adres
 - Osoba kontaktowa
 - Numer telefonu
 - Adres e-mail do rozliczeń
 - Dodatkowe informacje
4. Administrator Serwisu jest Administratorem Danych Osobowych Klientów, przetwarzanych w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy.
5. Administrator Serwisu przetwarzając dane osobowe stosuje odpowiednie środki organizacyjne i techniczne w celu ochrony danych, w szczególności ochronę danych osobowych podczas ich przetwarzania zapewniają stosowane protokoły bezpieczeństwa SSL. Zapewniające bezpieczeństwo danych osobie zgłaszającej i danych osób występujących w zgłoszeniach na wysokim poziomie szyfrowania.
6. Dane przetwarzane są w celu realizacji Usług, a także w przypadkach, gdy jest to niezbędne dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów Administratora Serwisu jako administratora danych oraz w celach, na które Klient wyrazi zgodę. Podawanie przez Użytkowników ich danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania określonych danych może uniemożliwić rejestrację oraz korzystanie z Serwisu. Użytkownicy mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, a także do żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych. Administrator Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawdziwych danych przez Użytkownika.
7. Administrator Serwisu nie gromadzi i nie przetwarza danych szczególnych kategorii danych Klientów oraz danych dotyczących skazań, orzeczeń o karaniu i mandatach karnych, a także innych orzeczeń wydanych w postępowaniu sądowym lub administracyjnym.
8. Użytkownik może wprowadzić dane osobowe innych osób, które będą zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 6. Administratorem tych danych i informacji jest jedynie Organizacja, do której Użytkownik jest przypisany, a Administrator Serwisu w żaden sposób nie wykorzystuje takich danych i informacji w żadnym celu.
9. Podanie danych przez Organizację jest całkowicie dobrowolne. Dane nie podlegają weryfikacji. Dla ułatwienia rejestracji dane będą pobierane z rejestru GUS, jednakże Administrator Serwisu zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia Usług bez podania przez Użytkownika niektórych danych (np. adres e-mail, nr NIP, itp.). O każdorazowej konieczności podania tych danych Użytkownik zostanie powiadomiony.

10. Użytkownik wyraża zgodę na zbieranie, gromadzenie i przetwarzanie przez Administratora Serwisu następujących danych technicznych i technologicznych:

- adres IP,
- wywołany adres internetowy (url),
- adres internetowy, z którego Użytkownik przeszedł na stronę Serwisu,
- rodzaj Przeglądarki internetowej, z jakiej Użytkownik korzysta,
- innych informacji transmitowanych protokołem http.

§8

INFORMACJE TECHNICZNE

1. Podczas korzystania z Serwisu niezbędnym wymogiem jest, by Klient / Użytkownik posiadał urządzenie umożliwiające korzystanie z Sieci Internet oraz zalogował się do Serwisu podając swoje dane do logowania.
2. Do korzystania z Usług wymagane jest, aby Przeglądarka internetowa była poprawnie skonfigurowana. Korzystanie z przeglądarki EDGE wymaga wersji nie niższej niż 96, a z przeglądarki Firefox wymaga wersji nie niższej niż 55. Użytkownik może korzystać także z innej przeglądarki o podobnych parametrach i funkcjach. Korzystanie z niektórych typów przeglądarek internetowych może powodować problemy z niektórymi funkcjonalnościami Serwisu.
3. Przeglądarka internetowa, o której mowa w ust. 2, musi akceptować pliki typu cookie. Pliki typu cookie, to pliki tekstowe zapisywane przez serwer Serwisu na urządzeniu Użytkownika, który może po zapisaniu takiego pliku zostać odczytany przez Serwis przy każdorazowym połączeniu się z konkretnego urządzenia Użytkownika. Użytkownik może dokonywać usunięcia plików cookie ze swojego urządzenia.
4. Administrator Serwisu nie gwarantuje prawidłowości działania Serwisu na urządzeniu Użytkownika, co wiąże się z dokonaniem konfiguracji urządzenia lub oprogramowania, z którego korzysta Użytkownik.

§9

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Administrator Serwisu uprawniony jest do przerw w zakresie świadczonych Usług związanych z działaniem Serwisu, które są spowodowane:
 - siłą wyższą,
 - konserwacją urządzeń technicznych oraz zaplanowanymi przerwami technicznymi, niezbędnymi do zapewnienia działania Serwisu, a także związanymi z modyfikacją Serwisu,
 - koniecznością dokonania zmian związanych z usunięciem awarii lub ograniczeń w funkcjonowaniu Serwisu.
2. Administrator Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do Serwisu, które jest spowodowane siłą wyższą jak również brakiem połączenia

internetowego lub nieprawidłowości w działaniu sprzętu Użytkownika lub oprogramowania, jak również za zaprzestanie świadczenia Usług wskutek zdarzeń będących skutkiem siły wyższej.

3. Administrator Serwisu będzie informować Użytkownika z wyprzedzeniem o planowanych przerwach technicznych. Przerwy techniczne niezbędne do zapewnienia działania Serwisu nie przekroczą 15 godzin w ciągu jednego tygodnia. Administrator Serwisu dołoży starań, aby wszelkie prace techniczne przeprowadzane były w godzinach nocnych, by serwis był aktywny od godz. 8:00.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki związane z błędnym wprowadzeniem, niewprowadzeniem lub wykorzystaniem informacji i danych wprowadzonych do Serwisu lub posłużenia się tymi informacjami, w tym także wzorami udostępnianymi w ramach świadczonych usług.
5. Korzystanie z Serwisu nie oznacza nabycia przez Użytkownika jakichkolwiek praw na dobrach niematerialnych do utworów w nim zawartych, Użytkownika może korzystać z tych utworów jedynie w zakresie dozwolonym w Ustawie o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
6. W każdym przypadku, odpowiedzialność Administratora Serwisu wobec Klienta lub Użytkownika z jakiegokolwiek tytułu jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia pobranego przez Administratora w związku z Usługą.
7. Wyłącza się uprawnienia Klienta wobec Administratora Serwisu z tytułu rękojmi, o których mowa w art. 556 i następujących ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

§10 PŁATNOŚĆ

1. Korzystanie z Serwisu, jeżeli Regulamin nie stanowi inaczej, możliwe jest po dokonaniu płatności z góry dokonanie zapłaty bezpośrednio na rachunek Administratora Serwisu na podstawie faktury przysłanej na adres rozliczeniowy e-mail.
2. Wynagrodzenie jest płatne z góry za rok lub miesiąc trwania umowy w wysokości zgodnej z Cennikiem i uprawnia do korzystania z Serwisu przez rok.
3. Opłacenie wynagrodzenia na rzecz Administratora Serwisu związanego z korzystaniem z Serwisu, nie jest równoznaczne z jakimkolwiek nabyciem przez Klienta lub Użytkownika jakichkolwiek praw, w tym autorskich praw majątkowych lub praw na dobrach niematerialnych do jakichkolwiek treści, elementów Serwisu albo materiałów zgromadzonych w Serwisie.
4. Administrator Serwisu zastrzega, że może jednostronnie postanowić o świadczeniu określonych Usług nieodpłatnie lub może obniżyć ceny wskazane w Cenniku (rabat),

przy czym okres nieodpłatnego świadczenia Usług lub obniżenie ceny świadczenia Usług może dotyczyć zarówno jednego, jak i większej liczby Organizacji.

5. W przypadku kończącej się wersji nieodpłatnego charakteru dostępu do Serwisu Klient zostanie powiadomiony o tym fakcie przez Administratora Serwisu 7 dni przed tym faktem. Powiadomienie nastąpi w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§11

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacje związane z Serwisem oraz jego funkcjonowaniem może składać Klient lub IOD. Użytkownicy ewentualne uwagi składają Klientowi lub IOD.
2. Wszelkie reklamacje dotyczące korzystania z Serwisu należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres elektroniczny: pomoc@sygnalista-online.eu.
3. Rozpatrzenie reklamacji następuje w ciągu 30 dni kalendarzowych.
4. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres elektroniczny Klienta lub Użytkownika (IOD), który złożył reklamację w imieniu Klienta, podany w rejestracji Konta.

§12

ZGŁASZANIE I USUWANIE AWARII

1. Użytkownik zobowiązany jest do stosowania niżej określonych zasad związanych ze Zgłaszaniem Awarii i Błędu Serwisu (Nieprawidłowe działanie Serwisu).
2. Użytkownik dokonuje zgłoszenia Awarii lub Błędu za pomocą poczty elektronicznej, przesyłając zgłoszenie na adres pomoc@sygnalista-online.eu.
3. W zgłoszeniu Użytkownik zobowiązany jest szczegółowo opisać Awarię / Błąd, w sposób, który umożliwi Serwisantowi jego odtworzenie. Użytkownik może do zgłoszenia załączyć pliki potwierdzające wystąpienie Awarii / Błędu.
4. Administrator Serwisu przeprowadza analizę w celu określenia przyczyny nieprawidłowości działania Serwisu oraz przygotowania sposobu jej usunięcia. W tym celu Użytkownik może być poproszony o udzielenie dodatkowych wyjaśnień lub zasymulowanie wystąpienia błędu. Użytkownik zobowiązany jest udzielić odpowiedzi zgodnie ze stanem swojej wiedzy. Administrator Serwisu może zlecić wykonanie dodatkowych testów Serwisu w celu powtórzenia Błędu lub wystąpienia Awarii.
5. Po przeprowadzeniu wstępnej analizy nieprawidłowości działania Serwisu Administrator Serwisu kwalifikuje Zgłoszenie Awarii / Błędu i przedstawia Użytkownikowi informacje o terminie i sposobie usunięcia nieprawidłowości działania Serwisu lub uzasadnienie braku zasadności Zgłoszenia Awarii / Błędu.

6. W przypadku, gdy zgłoszenie nieprawidłowości działania zostanie uznane przez Administrator Serwisu jako nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe, w szczególności gdy przyczyną nieprawidłowości działania Serwisu było działanie lub zaniechanie Użytkownika lub osoby trzeciej innej niż Administrator Serwisu, Użytkownik zostanie poinformowany o przyczynach braku uznania zgłoszenia i wstrzyma dalszą obsługę zgłoszenia do czasu uzyskania od Klienta decyzji o dalszym sposobie obsługi takiego zgłoszenia.
7. Administrator Serwisu informuje Użytkownika o zakończeniu prac związanych z usunięciem Awarii lub Błędu.
8. Usunięcie Awarii następować będzie niezwłocznie po ich zgłoszeniu przez Użytkownika, a Administrator Serwisu doloży wszelkich starań by Awaria została usunięta jak najszybciej.
9. Błędy usuwane są przez Administrator Serwisu niezwłocznie, jednakże czas usunięcia Błędu nie powinien przekraczać miesiąca czasu.
10. W przypadku prac wykonywanych na rzecz Użytkownika, które nie są skutkiem Awarii lub Błędu, a są związane ze zmianami działania Serwisu, czas wdrożenia tych zmian określany jest każdorazowo przez Administratora Serwisu i następuje wraz z aktualizacją Serwisu.
11. Administrator Serwisu może odmówić wykonania prac, które nie są Błędem, jeżeli w ocenie Administratora Serwisu ich wdrożenie ograniczy funkcjonalność Serwisu z punktu widzenia innych Użytkowników, albo zachodzą inne okoliczności, które w ocenie Administratora Serwisu są sprzeczne z architekturą Serwisu, jego funkcjonalnością lub sposobem działania określonym przez Organizację.
12. Administrator Serwisu może obciążyć Klienta za każde Zgłoszenie Awarii / Błędu, które stanowi nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe. Obciążenie dotyczy faktycznie poniesionych kosztów przez Administratora Serwisu związanych z obsługą Zgłoszenia Awarii / Błędu, w tym w szczególności koszty pracy Serwisanta. Maksymalna opłata z tytułu nieuzasadnionego zgłoszenia serwisowego nie może przekroczyć kwoty 1.000 zł za każdy zgłoszony Błąd lub za zgłoszenie Awarii. W przypadku częściowego uwzględnienia Zgłoszenia Awarii / Błędu opłata może być naliczona proporcjonalnie w stosunku do zasadności dokonanego Zgłoszenia Awarii / Błędu.

§13

POSTANOWIENIE KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia opublikowania na stronach Serwisu.
2. Regulamin może ulec zmianie.

3. O treści zmian Regulaminu Klient zostanie powiadomiony w formie elektronicznej. Jeżeli w terminie tygodniowym od dnia powiadomienia o zmianie Regulaminu Użytkownik nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, uważa się, że zmiany zostały przez niego przyjęte. Wypowiedzenie warunków Umowy następuje poprzez zawiadomienie Administratora Serwisu o wypowiedzeniu warunków Umowy, na podany w powiadomieniu adres elektroniczny. Jednocześnie Użytkownik zobowiązany jest do pisemnego potwierdzenia wypowiedzenia umowy, w terminie 14 dni od powiadomienia o wypowiedzeniu w formie elektronicznej.
4. Administrator Serwisu zastrzega sobie prawo do odstąpienia od postanowień Regulaminu bez konieczności dokonywania jego zmiany jedynie na korzyść Użytkownika.
5. Użytkownik może w każdej chwili złożyć wypowiedzenie Umowy w przypadku świadczenia usług bezpłatnych. W przypadku świadczenia usług płatnych, wypowiedzenie umowy następuje z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

CENNIK

Pakiet (nazwa)	MAX. ILOŚĆ UŻYTKOWNIKÓW OBSŁUGUJĄCYCH ZGŁOSZENIE	PŁATNOŚĆ MIESIĘCZNA (cena netto)	PŁATNOŚĆ ROCZNA (cena netto)
STANDARDOWY	1	199	1 990
ROZSZERZONY	5	299	2 990
PREMIUM	bez limitu	499	4 990
Do ceny netto należy doliczyć podatek VAT w wysokości 23%.			