

Regulamin usługi sygnadesk

WERSJA	OBOWIĄZUJE OD	WERSJA JĘZYKOWA
1.0	do potwierdzenia	<u>English</u>

W razie rozbieżności między wersjami językowymi rozstrzygająca jest wersja w języku: Polski.

PROJEKT DO WERYFIKACJI PRAWNEJ. Przed publikacją dokument wymaga przeglądu przez radcę prawnego lub adwokata.

Operator: Jeton Cloud spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa, ul. Domaniewska 37/2.43, 02-672 Warszawa, KRS 0000850403, NIP 5213901362, REGON 386529721 (dalej: Operator). Kontakt: hello@sygnadesk.com, strona usługi: <https://sygnadesk.com>.

1. Czym jest usługa i kogo dotyczy regulamin

1.1. sygnadesk to udostępniana przez Internet, w modelu abonamentowym (SaaS), platforma do przyjmowania i obsługi zgłoszeń naruszeń prawa oraz innych nieprawidłowości, w tym zgłoszeń dokonywanych na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów. Platforma umożliwia w szczególności prowadzenie kanałów przyjmowania zgłoszeń w domenie wskazanej przez Klienta, anonimową komunikację ze zgłaszającym, prowadzenie rejestru zgłoszeń oraz pilnowanie terminów wynikających z przepisów.

1.2. Usługa jest przeznaczona wyłącznie dla przedsiębiorców, jednostek organizacyjnych i instytucji. Operator nie zawiera umów z konsumentami i regulamin nie jest przeznaczony do obrotu konsumenckiego.

1.3. Klientem jest podmiot, który zawarł z Operatorem umowę o korzystanie z usługi (dalej: Klient). Użytkownikiem jest osoba fizyczna korzystająca z platformy w imieniu Klienta na podstawie upoważnienia Klienta. Klient odpowiada za działania i zaniechania swoich Użytkowników jak za własne oraz zapoznaje ich z regulaminem.

1.4. Treści na stronach Operatora, w tym opisy funkcji i cennik, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, a nie ofertę w rozumieniu Kodeksu cywilnego.

1.5. Aktualny cennik i opis pakietów znajdują się na stronie <https://sygnadesk.com>.

Umowa zawarta indywidualnie w formie pisemnej lub dokumentowej ma pierwszeństwo przed regulaminem i cennikiem w zakresie, w jakim reguluje daną kwestię odmiennie.

2. Zawarcie umowy i konto Klienta

2.1. Umowa zostaje zawarta z chwilą utworzenia konta Klienta i akceptacji regulaminu przez osobę uprawnioną do reprezentowania Klienta, a w przypadku pakietów płatnych z chwilą opłacenia pierwszego okresu rozliczeniowego, zależnie od tego, co nastąpi później.

2.2. Do utworzenia konta niezbędne jest podanie prawdziwych danych identyfikujących Klienta (co najmniej: nazwa, adres, NIP, adres e-mail) oraz danych osoby zakładającej konto. Operator może usunąć konto założone na dane nieprawdziwe lub fikcyjne.

2.3. Operator może udostępniać bezpłatny okres testowy na warunkach opisanych w cenniku. Okres testowy nie zobowiązuje do zawarcia umowy płatnej. Po zakończeniu testu, jeśli Klient nie opłaci abonamentu, konto testowe wygasa, a dane wprowadzone w okresie testowym są usuwane po upływie terminu wskazanego w komunikacie o wygaśnięciu.

2.4. Osoba zakładająca konto Klienta staje się jego pierwszym administratorem. Klient samodzielnie zarządza kontami i uprawnieniami swoich Użytkowników w panelu, w granicach wybranego pakietu. Jedno konto Użytkownika jest przeznaczone dla jednej osoby; współdzielenie konta przez kilka osób jest zabronione.

3. Szyfrowanie end-to-end i wyłączna odpowiedzialność Klienta za klucze

3.1. Platforma oferuje opcjonalny tryb szyfrowania end-to-end (dalej: tryb E2E). Po jego włączeniu przez administratora Klienta treści zgłoszeń, załączniki i korespondencja ze zgłaszającym są szyfrowane kluczami pozostającymi wyłącznie w dyspozycji upoważnionych osób po stronie Klienta.

3.2. W trybie E2E Operator nie posiada, nie przechowuje i nie jest w stanie odtworzyć żadnego klucza, passfrazy ani kodu odzyskiwania umożliwiającego odczyt treści. Operator nie dysponuje żadnym mechanizmem awaryjnego dostępu, odzyskania ani deszyfracji treści, także na żądanie Klienta, jego następców prawnych lub osób trzecich.

3.3. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że w trybie E2E utrata przez wszystkie upoważnione osoby po stronie Klienta passfraz oraz kodów odzyskiwania oznacza trwałą i nieodwracalną utratę dostępu do zaszyfrowanych treści. Odpowiedzialność za przechowywanie passfraz i kodów odzyskiwania oraz za utrzymywanie co najmniej dwóch osób z działającym dostępem spoczywa wyłącznie na Kliencie. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki utraty kluczy, passfraz lub kodów odzyskiwania, w tym za utratę dostępu do treści zgłoszeń.

3.4. Włączenie i wyłączenie trybu E2E wymaga przejścia procedury potwierdzeń opisanej w platformie, obejmującej złożenie oświadczeń o zrozumieniu skutków. Oświadczenia te są rejestrowane i stanowią integralny element umowy.

3.5. W trybie standardowym (bez E2E) treści są szyfrowane kluczami zarządzanymi przez platformę. Operator stosuje środki organizacyjne i techniczne ograniczające dostęp do treści do przypadków niezbędnych do świadczenia usługi.

4. Zakres i rozwój usługi

4.1. Zakres funkcji zależy od wybranego pakietu i jest opisany na stronie usługi. Operator stale rozwija platformę i może zmieniać, dodawać oraz wycofywać funkcje, w szczególności w celu dostosowania do przepisów prawa, wymogów bezpieczeństwa, zmian technologicznych lub usuwania nieprawidłowości. Aktualizacje nie wymagają zgody Klienta. Zmiany nie mogą pozbawić Klienta istotnych funkcji opłaconego pakietu w trakcie opłaconego okresu; w takim przypadku stosuje się punkt 12.4.

4.2. Korzystanie z platformy wymaga urządzenia z dostępem do Internetu i aktualnej wersji jednej z powszechnie używanych przeglądarek. Koszty łącza obciążają Klienta. Klient dba o bezpieczeństwo urządzeń, z których korzystają jego Użytkownicy, w tym o aktualizacje systemowe i ochronę antywirusową.

4.3. Klient i Użytkownicy chronią dane logowania i nie udostępniają ich osobom trzecim. Klient niezwłocznie zawiadamia Operatora o podejrzeniu nieuprawnionego dostępu do konta.

5. Płatności

5.1. Abonament jest płatny z góry za okres rozliczeniowy wybrany przez Klienta (miesięczny lub roczny), według cennika obowiązującego w dniu rozpoczęcia danego okresu. Wysokość abonamentu w opłaconym okresie nie ulega zmianie.

5.2. Faktury są wystawiane i doręczane wyłącznie elektronicznie, na adres e-mail wskazany przez Klienta, na co Klient wyraża zgodę. Klient aktualizuje dane do faktur niezwłocznie po ich zmianie.

5.3. W przypadku braku zapłaty w terminie Operator może, po uprzednim wezwaniu e-mail, zawiesić dostęp do konta Klienta do czasu uregulowania zaległości. Zawieszenie nie wstrzymuje dostępności kanału zgłoszeń dla zgłaszających w zakresie wymaganym przepisami przez okres wskazany w wezwaniu.

5.4. Jeżeli zaległość nie zostanie uregulowana w dodatkowym terminie wskazanym w wezwaniu, nie krótszym niż 14 dni, Operator może rozwiązać umowę i usunąć konto Klienta wraz z danymi, po uprzednim umożliwieniu Klientowi eksportu danych zgodnie z punktem 8.3. Opłaty uiszczone przed rozwiązaniem nie podlegają zwrotowi.

5.5. Umowa zawarta na czas określony przedłuża się na kolejne takie same okresy, chyba że Klient zrezygnuje z przedłużenia najpóźniej ostatniego dnia bieżącego okresu. Klient może zrezygnować z przedłużenia w panelu lub przez oświadczenie e-mail. Po przedłużeniu obowiązuje cennik aktualny na pierwszy dzień nowego okresu.

6. Moduł partnerski (MSP)

6.1. Operator może udostępniać moduł partnerski umożliwiający podmiotom świadczącym usługi na rzecz własnych klientów (np. firmom IT, kancelariom) zakładanie i administrowanie instancjami usługi dla tych klientów.

6.2. Partner odpowiada za prawidłowość danych swoich klientów, za rozliczenia z nimi w przyjętym przez siebie modelu oraz za uzyskanie od nich wymaganych zgód i upoważnień. Warunki rozliczeń między Operatorem a Partnerem, w tym progi rabatowe, określa cennik lub odrębna umowa partnerska.

6.3. Postanowienia regulaminu dotyczące Klienta stosuje się odpowiednio do klientów końcowych Partnera, przy czym za wykonanie obowiązków Klienta wobec Operatora odpowiada Partner, jeżeli umowa partnerska nie stanowi inaczej.

7. Zasady korzystania i ograniczenia

7.1. Zabronione jest wykorzystywanie platformy niezgodnie z jej przeznaczeniem lub z prawem, w szczególności: dostarczanie treści bezprawnych (poza zakresem, w jakim przepisy o ochronie sygnalistów chronią treść zgłoszeń), rozsyłanie spamu, prób złamania zabezpieczeń, wprowadzanie złośliwego oprogramowania, podszywanie się pod inne podmioty, udostępnianie usługi osobom trzecim poza zakresem pakietu oraz działania zakłócające pracę platformy lub zagrażające innym klientom.

7.2. Załączniki przechodzą automatyczne skanowanie antywirusowe. Operator może odrzucić lub poddać kwarantannie plik zidentyfikowany jako złośliwy; nie oznacza to gwarancji wykrycia każdego zagrożenia.

7.3. W przypadku istotnego naruszenia regulaminu Operator może zawiesić świadczenie usługi po wezwaniu do zaniechania naruszeń, a gdy naruszenie stwarza bezpośrednie zagrożenie dla platformy, innych klientów lub osób trzecich, także bez uprzedniego wezwania, informując Klienta niezwłocznie. Punkty 5.3 i 5.4 stosuje się odpowiednio.

8. Dane Klienta, kopie zapasowe i eksport

8.1. Dane wprowadzone do platformy w ramach konta Klienta pozostają własnością Klienta lub odpowiednio osób, których dotyczą. Operator nie nabywa praw do tych danych i wykorzystuje je wyłącznie w celu świadczenia usługi.

8.2. Operator wykonuje regularne, szyfrowane kopie zapasowe danych platformy, przechowywane u niezależnego dostawcy w Europejskim Obszarze Gospodarczym, w formie chronionej przed przedwczesnym usunięciem. Kopie służą odtworzeniu usługi po awarii; w trybie E2E kopie zawierają wyłącznie treści zaszyfrowane, których Operator nie jest w stanie odczytać.

8.3. W okresie obowiązywania umowy oraz w terminie 30 dni od jej zakończenia Klient może zażądać eksportu swoich danych do powszechnie używanego formatu. Po upływie tego terminu Operator usuwa dane konta, z zastrzeżeniem danych, których dłuższe przechowywanie jest wymagane przepisami, oraz kopii zapasowych, które wygasają zgodnie z cyklem ich retencji.

8.4. Usunięcie konta przez Klienta w panelu skutkuje usunięciem danych zgodnie z komunikatami platformy i nie uprawnia do zwrotu opłat za rozpoczęty okres.

9. Ochrona danych osobowych

9.1. W zakresie danych osobowych Klienta i jego Użytkowników administratorem jest Operator. W zakresie danych osobowych zawartych w zgłoszeniach oraz danych osób, których zgłoszenia dotyczą, administratorem jest Klient, a Operator działa jako podmiot przetwarzający na podstawie umowy powierzenia przetwarzania, stanowiącej odrębny dokument dostępny na stronie usługi.

9.2. Szczegóły przetwarzania danych przez Operatora, w tym lista podwykonawców przetwarzania, znajdują się w polityce prywatności i wykazie podprocesorów na stronie usługi.

9.3. O żądaniu udostępnienia danych Klienta skierowanym do Operatora przez uprawniony organ Operator informuje Klienta niezwłocznie, chyba że zakazują tego bezwzględnie obowiązujące przepisy. W trybie E2E Operator nie dysponuje treścią zgłoszeń i nie jest w stanie jej udostępnić niezależnie od podstawy żądania.

10. Dostępność usługi i prace serwisowe

10.1. Operator dokłada starań, aby usługa była dostępna w sposób ciągły, nie gwarantuje jednak nieprzerwanej ani bezbłędnej pracy platformy. Operator może prowadzić prace serwisowe i konserwacyjne; o pracach planowanych, mogących istotnie ograniczyć dostępność, informuje z wyprzedzeniem na stronie usługi lub e-mailem.

10.2. Operator nie odpowiada za niedostępność lub nieprawidłowe działanie usługi wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w tym z awarii łączy telekomunikacyjnych, działania lub zaniechania dostawców zewnętrznych, nieprawidłowej konfiguracji lub awarii po stronie Klienta (w tym jego domeny lub DNS), działań osób trzecich oraz siły wyższej.

11. Odpowiedzialność Operatora

11.1. Operator odpowiada wobec Klienta wyłącznie za szkodę rzeczywistą, wyrządzoną z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa. Odpowiedzialność Operatora z tytułu utraconych korzyści jest wyłączona.

11.2. Łączna odpowiedzialność Operatora wobec Klienta ze wszystkich tytułów związanych z umową jest ograniczona do sumy abonamentu zapłaconego przez Klienta za okres ostatnich 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie wywołujące szkodę, a jeżeli umowa trwa krócej, do sumy faktycznie zapłaconego abonamentu.

11.3. Ograniczenia z punktów 11.1 i 11.2 nie mają zastosowania w zakresie, w jakim bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie pozwalają na ograniczenie odpowiedzialności.

11.4. Operator nie odpowiada za treść zgłoszeń, ich prawdziwość ani za sposób obsługi zgłoszeń przez Klienta, w tym za dochowanie przez Klienta terminów i obowiązków nałożonych na niego przepisami o ochronie sygnalistów. Platforma wspiera obsługę tych obowiązków, lecz ich adresatem pozostaje Klient.

11.5. Operator nie odpowiada za skutki decyzji podjętych przez Klienta na podstawie danych z platformy ani za działania i zaniechania zgłaszających oraz osób trzecich.

12. Reklamacje i zakończenie umowy

12.1. Reklamacje dotyczące usługi Klient zgłasza na adres e-mail Operatora wskazany na stronie usługi, opisując zdarzenie i termin jego wystąpienia, nie później niż w ciągu 14 dni od zdarzenia lub powzięcia o nim wiadomości.

12.2. Operator rozpatruje reklamację i informuje Klienta o wyniku e-mailem w terminie 14 dni od otrzymania kompletnego zgłoszenia.

12.3. Klient może wypowiedzieć umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Umowa na czas określony wygasa z upływem okresu, na jaki została zawarta, z zastrzeżeniem punktu 5.5.

12.4. Jeżeli zmiana usługi, regulaminu lub cennika jest dla Klienta niekorzystna, Klient może rozwiązać umowę w terminie 14 dni od zawiadomienia o zmianie, ze skutkiem na dzień poprzedzający wejście zmiany w życie. W takim przypadku Operator zwraca proporcjonalną część abonamentu za okres po rozwiązaniu.

13. Zmiany regulaminu i cennika

13.1. Operator może zmieniać regulamin i cennik, w szczególności z powodu zmian prawa, zmian technologicznych, organizacyjnych lub zakresu usługi. O zmianach Operator zawiadamia Klienta e-mailem oraz publikując nową treść na stronie usługi, co najmniej 14 dni przed wejściem zmian w życie.

13.2. Zmiana cennika nie wpływa na wysokość abonamentu w opłaconym już okresie rozliczeniowym. Do przedłużenia umowy stosuje się punkt 5.5.

13.3. Brak rozwiązania umowy w trybie punktu 12.4 oznacza akceptację zmian.

14. Postanowienia końcowe

14.1. Prawa autorskie i inne prawa własności intelektualnej do platformy, jej kodu, interfejsu i dokumentacji przysługują Operatorowi. Klient uzyskuje wyłącznie niewyłączne, nieprzenoszalne prawo do korzystania z usługi w okresie obowiązywania umowy, w granicach wybranego pakietu. Klient nie jest uprawniony do kopiowania, dekompilacji ani udostępniania platformy poza zakresem umowy.

14.2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie. Spory rozstrzyga sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora.

14.3. Regulamin jest dostępny na stronie <https://sygnadesk.com> w sposób umożliwiający jego pobranie, zapisanie i odtworzenie.

14.4. Nieważność lub bezskuteczność poszczególnych postanowień nie wpływa na ważność pozostałych; w miejsce postanowienia nieważnego stosuje się regułę najbliższą jego celowi, zgodną z prawem.

Warszawa, [data do uzupełnienia]