

Załącznik nr 2

do umowy z dnia [] w zakresie zlecenia przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOKONYWANIA ZGŁOSZEŃ DROGĄ ELEKTRONICZNĄ POPRZEZ SERWIS SAFE AND TRUST

Niniejszy Regulamin wydany został na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną i określa zasady korzystania z usług za pośrednictwem Safe and Trust Sp. z o.o.

Regulamin określa zakres i warunki usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu Safe and Trust, w tym zasady korzystania z Serwisu, zakres odpowiedzialności Safe and Trust i zasady postępowania reklamacyjnego.

I. Definicje

Przez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:

1. **Dokumentacja** – dane i informacje dodane do Serwisu przez Sygnalistę lub Użytkownika.
2. **Klucz** – dane cyfrowe umożliwiające Użytkownikowi autoryzowany dostęp do Zgłoszenia za pośrednictwem jego konta.
3. **Link** – link udostępniany przez Partnera, za pomocą którego Sygnalista może dokonać Zgłoszenia za pośrednictwem Serwisu.
4. **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, lub pracodawca, której dotyczy Zgłoszenie i która na podstawie umowy korzysta z Serwisu w celu przyjmowania Zgłoszeń.
5. **Regulamin** – niniejszy dokument określający warunki korzystania z Serwisu.
6. **Serwis** – strona <https://app.safeandtrust.eu/>.
7. **Safe and Trust** – Safe and Trust sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie (20-209), przy ul. Frezerów 3, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Lublinie, Wydział VI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001045474, NIP 9462730134.
8. **Sygnalista** -osoba dokonujący Zgłoszenia za pośrednictwem Serwisu poprzez Link udostępniony przez Przedsiębiorcę.
9. **Sejf** – wyodrębniona logicznie na potrzeby danego Przedsiębiorcy część Serwisu umożliwiająca przechowywanie Zgłoszenia oraz Dokumentacji w sposób zapewniający poufność, integralność i kompletność. Dostęp do Sejfu mają wyłącznie Sygnalista (dostęp ograniczony do możliwości dokonywania Zgłoszeń, odczytu informacji przekazywanych przez Użytkowników w komunikacji zwrotnej, uzupełniania Zgłoszeń) oraz Użytkownicy.
10. **Użytkownik** – osoba wyznaczona przez Przedsiębiorcę do przyjmowania Zgłoszeń lub ich obsługi zgodnie z przyjętą przez Przedsiębiorcę procedurą przyjmowania i rozpoznawania Zgłoszeń.
11. **Zgłoszenie** - informacja przekazywana przez Sygnalistę za pośrednictwem Linku do Serwisu, do Przedsiębiorcy i dotycząca Przedsiębiorcy, która przechowywana jest w Sejfie.



II. Dokonanie Zgłoszenia

1. Serwis umożliwia Sygnaliście dokonywanie Zgłoszeń dotyczących Przedsiębiorcy, a Przedsiębiorcy umożliwia zapoznanie się ze Zgłoszeniem, procesowanie go i udzielenie odpowiedzi na Zgłoszenie.
2. Korzystanie z Serwisu przez Sygnalistę jest bezpłatne.
3. W celu umożliwienia dokonywania Zgłoszeń Przedsiębiorca udostępni osobom uprawnionym do dokonywania Zgłoszeń Link.
4. Dokonanie Zgłoszenia odbywa się poprzez wypełnienie formularza zamieszczonego w Serwisie.
5. Serwis umożliwia dodanie do formularza załączników w formacie: graficzne (.jpg, .jpeg, .png, .bmp, .svg, .hevc, .heif), wideo (.mp4, .avi, .mkv, .mov, .wmv, .flv, .mpeg), audio (.mp3, .wav, .flac, .aac, .ogg, .m4a), Adobe (.pdf), tekstowe (.txt, .rtf, .csv), email (.eml, .msg, .mbox), biurowe (.doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .odt, .ods, .odp). Pojedynczy plik nie może być większy niż 15MB, dołączyć można do 15 plików do Zgłoszenia, a ich sumaryczna wielkość nie powinna przekroczyć 100MB.
6. Treść formularza wraz z załącznikami za pomocą przycisku „Zgłoś” jest szyfrowana z użyciem Klucza kryptograficznego Użytkownika i przekazywana do Sejfu.
7. Potwierdzenie wpłynięcia Zgłoszenia wyświetla się po dokonaniu Zgłoszenia, a nadto jest przesyłane Sygnaliście na adres e-mail Sygnalisty jeśli podał go w formularzu Zgłoszenia.
8. Sygnalista ma możliwość pobrania oraz wydrukowania Zgłoszenia, wraz z potwierdzeniem jego przyjęcia.
9. Zgłoszenie oznaczane jest unikalnym numerem, który stanowi login dostępu do Sejfu dla Sygnalisty.
10. Sygnalista dokonując zgłoszenia ma możliwość ustanowienia hasła, które łącznie z loginem pozwoli mu na dostęp do swojego Zgłoszenia.
11. Za pomocą loginu i hasła Sygnalista ma możliwość zweryfikowania, czy Przedsiębiorca skontaktował się z nim w celu uzyskania dodatkowych informacji lub poinformowania go o wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego.
12. Przedsiębiorca ma możliwość utworzenia w Sejfie odpowiedzi na Zgłoszenie. Odpowiedź Przedsiębiorcy jest przypisana do tego samego indywidualnego numeru Zgłoszenia i po jej zamieszczeniu w Sejfie Sygnalista może się z nią zapoznać.
13. Serwis wysyła do Sygnalisty powiadomienia o zamieszczeniu w Sejfie odpowiedzi lub informacji przez Przedsiębiorcę jeśli Sygnalista podał adres mailowy w trakcie wysyłania Zgłoszenia.

III. Zasady korzystania z Serwisu

1. Sygnalista ponosi wyłączną odpowiedzialność w przypadku udzielenia dostępu do Zgłoszenia osobie trzeciej lub ujawnianie loginu lub hasła. W przypadku gdy dojdzie do udostępnienia tych danych przez Sygnalistę lub niedochowania staranności w przechowywaniu danych dostępowych, Safe and Trust nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Serwisu ani wykorzystanie Dokumentacji przez osoby trzecie z wykorzystaniem danych dostępowych Sygnalisty.
2. Sygnalista powinien niezwłocznie poinformować Safe and Trust, poprzez formularz kontaktowy, o wszelkiego rodzaju naruszeniach bezpieczeństwa.
3. Sygnalista ma dostęp do Serwisu 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.



4. Sygnalista zobowiązany jest do powstrzymywania się od jakichkolwiek działań, które mogłyby utrudniać lub zakłócać funkcjonowanie Serwisu lub działań na szkodę Safe and Trust lub innych osób korzystających z Serwisu.
5. Sygnalista zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania do Serwisu następujących treści:
 - a. powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Safe and Trust lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - b. niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
 - c. naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub godzące w dobre obyczaje, obraźliwe czy naruszające czyjąkolwiek godność.
6. Safe and Trust zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia dostępu do Serwisu, w szczególności, gdy niezbędne jest przeprowadzenie prac systemowych lub konserwacyjnych Serwisu. Safe and Trust w miarę możliwości poinformuje użytkowników Serwisu za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego w Serwisie o przewidywanych utrudnieniach w świadczeniu usług z wyprzedzeniem nie krótszym niż 24 godziny, chyba że utrudnienia wynikają z okoliczności, których nie mógł przewidzieć.
7. W przypadku wystąpienia awarii wymagających natychmiastowej reakcji dostęp do Serwisu zostanie przywrócony niezwłocznie po przeprowadzeniu niezbędnych prac naprawczych.
8. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Safe and Trust ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia dostępu do Serwisu, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
9. Safe and Trust nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Serwisu w razie korzystania przez Sygnalistę ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełniają wymogów technicznych określonych w Regulaminie.
10. Dostęp do Serwisu może zostać również przerwany w razie nienależytej jakości połączenia, uszkodzeń lub wad urządzeń telekomunikacyjnych, systemów zasilania, sprzętu komputerowego, awarii sieci telekomunikacyjnej lub przerw w dostawie prądu, przzerwania połączenia w trakcie dokonywania Zgłoszenia.
11. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z wystąpieniem ryzyka zainfekowania systemu informatycznego przez niepożądane oprogramowanie, także takiego, którego jedynym celem jest wyrządzenie szkód.
12. W celu uniknięcia zagrożeń związanych z niechcianym zainfekowaniem systemu informatycznego rekomendowane jest zainstalowanie oprogramowania antywirusowego na komputerze, z którego korzysta Sygnalista. Zaleca się, aby program antywirusowy był stale aktualizowany. Dodatkowo zaleca się, aby Sygnalista miał uruchomioną na komputerze zaporę systemową.
13. Poza zagrożeniami wynikającymi z zainfekowania systemu informatycznego, wśród możliwych zagrożeń znajdują się także ataki hackerów. Safe and Trust oświadcza, iż stosuje zabezpieczenia mające na celu uniemożliwienie lub znaczne utrudnienie włamania się do swojego systemu.
14. Safe and Trust nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania Sygnalisty.

IV. Bezpieczeństwo



1. Dokumentacja zawarta w Sejfie jest zabezpieczona i zaszyfrowana przed dostępem osób nieuprawnionych poprzez zastosowanie zaawansowanych metod kryptograficznych.
2. Dostawcą przestrzeni w systemie chmurowym, w której przechowywana jest Dokumentacja i gwarantem bezpieczeństwa informatycznego Usługi Safe and Trust jest Amazon Web Services.
3. Safe and Trust nie ma dostępu do zawartości przechowywanej Dokumentacji.
4. Użytkownik zobowiązany jest do zabezpieczenia danych dostępowych lub Klucza przed dostępem osób trzecich oraz przed jego utratą.
5. O ile Sygnalista nie zamieści danych osobowych lub innych danych umożliwiających jego identyfikację w treści Zgłoszenia lub załącznikach, żadne dane umożliwiające jego identyfikację nie są zapisywane w Systemie. Przedsiębiorca nie ma dostępu do żadnych danych umożliwiających identyfikację Sygnalisty, z wyłączeniem danych zamieszczonych przez Sygnalistę w treści Zgłoszenia lub załączonych do Zgłoszenia dokumentów.

V. Wymogi techniczne

1. Korzystanie z Serwisu Safe and Trust przez Sygnalistę wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych:
 - a. komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do sieci Internet,
 - b. w przypadku korzystania z Serwisu za pośrednictwem komputera wymagane są:
 - i. aktualna wersja przeglądarki internetowej,
 - ii. dostęp do Internetu,
 - c. w przypadku korzystania z Serwisu na urządzeniu mobilnym wymagany jest system Android lub iOS zaktualizowane do najnowszych wersji przy czym dla iOS system wymaga innej przeglądarki niż Firefox lub Safari.
2. Sygnalista ponosi koszty wynikające z korzystania z usług telekomunikacyjnych, w tym środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do korzystania z Serwisu, wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Sygnalisty usługi telekomunikacyjne.

VI. Reklamacje

1. Sygnalista w każdym czasie ma prawo złożyć reklamację w związku ze świadczeniem usług oferowanych przez Serwis.
2. Reklamacje może wysłać:
 - a. drogą mailową na adres: reklamacje@safeandtrust.eu,
 - b. lub za pomocą formularza znajdującego się na stronie internetowej www.safeandtrust.eu
3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające udzielenie odpowiedzi na reklamację, opis przedmiotu reklamacji oraz oczekiwania składającego reklamację.
4. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni.
5. O sposobie jej rozpatrzenia Użytkownik będzie informowany drogą e-mailową, chyba, że zażąda odpowiedzi listownej.
6. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne jest niekompletne Safe and Trust niezwłocznie powiadomi zgłaszającego reklamację o tym i wyznaczy odpowiedni termin na jego uzupełnienie.
7. Safe and Trust nie rozpoznaje Zgłoszeń wobec tego reklamacje kierowane do niego powinny dotyczyć wyłącznie kwestii działania Serwisu.



VII. Zasady przetwarzania danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie jest Przedsiębiorca. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych określone są przez Przedsiębiorcę.
2. Sygnalista przy dokonywaniu zgłoszenia jest informowany o zasadach przetwarzania jego danych osobowych.

VIII. Dane kontaktowe

1. Sygnalista może porozumiewać się ze Safe and Trust za pomocą adresu e-mail: kontakt@safeandtrust.eu lub za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej www.safeandtrust.eu w sekcji Kontakt.
2. Zespół wsparcia Safe and Trust pracuje od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 09:00-17:00.

IX. Postanowienia końcowe

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, zdjęcia, programy, grafika, znaki towarowe, ikony, logotypy itp. prezentowane w serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia.
2. Sygnalista zobowiązuje się do wykorzystywania treści zamieszczonych w Serwisie wyłącznie w zakresie dozwolonego użytku własnego.
3. Wszelkie zmiany Regulaminu będą publikowane na bieżąco na stronie internetowej www.safeandrtrust.eu w sekcji regulamin w postaci ujednoliconego tekstu Regulaminu wraz z informacją o ich dokonaniu.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 września 2024 roku.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące na terytorium Polski przepisy prawa.

