

OGÓLNY REGULAMIN wersja 1.0.0

ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ TYTANI24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ DLA PRZEDSIĘBIORCÓW

§1.

Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy regulamin określa ogólne warunki świadczenia usług na rzecz przedsiębiorców przez TYTANI24 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu, ul. Ząbkowicka 55, 50-511 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000725465, REGON 369879064, NIP 8992843182, o kapitale zakładowym w wysokości 20.000,00 zł., ("Tytani24").
2. Usługi świadczone w ramach i na podstawie niniejszego Regulaminu skierowane są wyłącznie do przedsiębiorców, z pominięciem konsumentów zgodnie z rozumieniem art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny ("Użytkownicy")
3. Każdy Użytkownik przystępując do korzystania z usług dostarczanych przez Tytani24 („Usługi”), świadczonych za pośrednictwem serwisu internetowego i panelu klienta znajdujących się na stronach internetowych www.tytani24.com, www.titans24.com i www.panel.titans24.com (Panel Klienta - "PT24") akceptuje niniejszy Regulamin, zobowiązując się do jego przestrzegania.
4. Korzystanie z Usług jest odpłatne, zgodnie z Cennikiem stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu („Cennik”). Cennik wskazuje rodzaj oraz zakres poszczególnych Usług. Aktualny Cennik dostępny jest pod adresem: <https://tytani24.com/cennik/>
5. Usługi świadczone przez Tytani24 realizowane są na rzecz Użytkowników zdalnie, co wymaga od Użytkowników dostępu do sieci Internet z komputerów wykorzystywanych przez Użytkownika w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej. Minimalne wymagania techniczne dla korzystania z Usług określa załącznik nr 2 do Regulaminu.
6. Zakres Usług świadczonych przez Tytani24 na rzecz Użytkownika może zostać przez Strony rozszerzony o usługi dodatkowe, które uprzednio nie wchodziły w zakres świadczonych Usług, w oparciu o uzgodnione warunki: (a) za pośrednictwem adresu support@tytani24.com, (b) strony internetowej www.tytani24.com lub (c) panelu użytkownika PT24. Strony określają zakres oraz warunki wykonania usług dodatkowych („Usługi Dodatkowe”), w tym co najmniej wynagrodzenie należne Tytani24 za takie Usługi Dodatkowe oraz termin ich uruchomienia.
7. W przypadku stwierdzenia przez Tytani24 ryzyka naruszenia przez Użytkownika jakichkolwiek praw osób trzecich lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Użytkownik na żądanie Tytani24 niezwłocznie usunie wszelkie dane, które naruszają lub mogą naruszać prawa osób trzecich lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
8. Użytkownik, w celu prawidłowego korzystania z Usług jest zobowiązany do:

- a. zabezpieczenia antywirusowego oraz przez zaporę firewall, a także zapewnienia ochrony przed nieupoważnionym fizycznym dostępem osób trzecich do wykorzystywanego przez niego sprzętu komputerowego;
 - b. stosowania się do wskazówek i zaleceń technicznych Tytani24 w związku z korzystaniem z Usług;
 - c. umożliwienia personelowi Tytani24, terminowego dostępu do wykorzystywanego przez Użytkownika sprzętu komputerowego, panelu Użytkownika w ramach PT24u, o ile taki dostęp jest konieczny dla należytego wykonania przez Tytani24 z jej zobowiązań wynikających z Regulaminu;
 - d. korzystania z Usług świadczonych przez Użytkownika poprzez PT24 zgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
9. Usługi zarządzania aplikacjami internetowymi świadczone są przez Tytani24 przy wykorzystaniu serwerów zarządzanych przez renomowane podmioty gwarantujące pełną ich ochronę oraz dostępność, tj:
- a. ATM S.A.
 - b. Google Inc. < sprawdzić
 - c. OVH sp. z o.o.
 - d. 3S Data center S.A.

§2.

Zawarcie umowy. Rejestracja.

1. Celem zawarcia umowy na świadczenie Usług, Użytkownik zobowiązany jest zarejestrować konto w PT24, umieszczonym na stronie internetowej www.tytani24.com/panel
2. Przy rejestracji w PT24, Użytkownik zobowiązany jest podać prawdziwe dane, w tym w szczególności: firmę, adres, adres poczty elektronicznej e-mail, numer telefonu, a w niektórych przypadkach także numer NIP. Podanie wskazanych informacji jest równoznaczne ze zgodą na ich wykorzystywanie w ramach procesu rejestracji w PT24. W razie zaistnienia uzasadnionych wątpliwości, na wniosek Spółki Użytkownik zobowiązany będzie do wskazania dokumentów potwierdzających wskazane dane. Spółka zastrzega prawo odmowy, zablokowania lub cofnięcia rejestracji konta Użytkownika, a także jego usunięcia w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości danych.
3. Podczas rejestracji w PT24 Użytkownik wybiera jeden z pakietów oferowanych Usług. Szczegółowy zakres poszczególnych pakietów zawiera Cennik.
4. Z zastrzeżeniem § 2 ust. 5 Usługi zostaną uruchomione po łącznym spełnieniu następujących warunków:
 - a. rejestracji w PT24,
 - b. złożeniu oświadczenia o akceptacji niniejszego Regulaminu,
 - c. wyrażeniu zgody na dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych,
 - d. wybraniu pakietu obsługi z Cennika i uiszczeniem należnego wynagrodzenia z tytułu

wybranych Usług.

5. Przez pierwsze 3 miesiące każdy Użytkownik ma możliwość korzystania z Usług w ramach pakietu “Średni serwis - M” bez konieczności ponoszenia opłat („**Demo**”), w ramach których może założyć do 3 projektów testowych (stagingowych), z tym zastrzeżeniem, iż przejście do fazy produkcyjnej wymagać będzie odpłatności za wskazany pakiet zgodnie z Cennikiem. Każdy Użytkownik może korzystać tylko z jednego Dema. Korzystanie z innych pakietów Usług przez pierwsze 3 miesiące jest odpłatne, zgodnie z Cennikiem.
6. Po wykorzystaniu Demo Użytkownik zobowiązany będzie do wyboru pakietu Usług zgodnie z Cennikiem. W takim przypadku Tytani24 dostarczą Użytkownikowi fakturę pro-forma za pakiet “Średni serwis - M” , której opłacenie warunkuje możliwość korzystania z Usług. Brak opłacenia pakietu będzie skutkowało zablokowaniem dalszej możliwości korzystania z Usług, zaś po kolejnych 3 miesiącach usunięciem konta Użytkownika z PT24 wraz z przechowywanymi tam danymi.
7. W celu korzystania przez Użytkownika z odpłatnych Usług jest on zobowiązany do:
 - a. wybrania przynajmniej jednego projektu w pakiecie płatnym i jego opłacenia zgodnie z Cennikiem,
 - b. rejestracji w serwisie GitHub,
 - c. utrzymywania, co najmniej nieodpłatnego konta użytkownika w serwisie GitHub przez cały okres świadczenia Usług;
8. Multiplikowanie lub zakładanie więcej niż jednego konta w celu świadczenia Usług dla tego samego Użytkownika zarówno z wykorzystaniem technik ręcznych jak i zautomatyzowanych jest niezgodne z Regulaminem. Użytkownik ma prawo dla jednego numeru NIP stworzyć wyłącznie jedno konto w celu korzystania z Usług.
9. Rejestracja równoważna jest z zawarciem umowy na świadczenie usług, zgodnie z zapisami niniejszego Regulaminu.
10. Użytkownik w każdym czasie uprawniony jest do zmiany używanego pakietu, zgodnie z Cennikiem, co odnosi swój skutek od kolejnego miesiąca rozliczeniowego.

§3.

Rozwiązanie Umowy. Wstrzymanie świadczenia Usług.

1. Umowa w zakresie świadczenia zamówionych Usług zostaje zawarta na czas nieoznaczony, z możliwością jej rozwiązania z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Świadczenie Usług zostanie wstrzymane, przez Tytani24 w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w sytuacji:
 - a. opóźnienia płatności przez Użytkownika należności abonamentowej za świadczone Usługi przez okres co najmniej 14 dni od terminu zapłaty wskazanego na fakturze pro-forma, bez obowiązku ponownego wzywania do zapłaty,
 - b. zweryfikowania danych Użytkownika jako nieprawdziwych,

- c. naruszenia niniejszego Regulaminu, w szczególności multiplikowania kont lub podania przez Użytkownika nieprawdziwych informacji w trakcie procesu Rejestracji;
 - d. podjęcia przez Użytkownika działań mogących wywołać skutki szkodliwe dla systemu Tytani24 pomimo poinformowania Użytkownika przez Tytani24 o potrzebie usunięcia nieprawidłowości. o ile uprzednie poinformowanie o naruszeniach jest możliwe lub zasadne i nie będzie prowadzić do naruszenia bezpieczeństwa i stabilności PT24 lub bezpieczeństwa innych Użytkowników.
 - e. korzystania przez Użytkownika z Usług w sposób sprzeczny z prawem, w szczególności dostarczania, przechowywania, tworzenia, archiwizacji lub jakichkolwiek innych aktywności dotyczących treści o charakterze bezprawnym, naruszających dobre obyczaje lub podejmowania jakichkolwiek bezpośrednich lub pośrednich aktywności niezgodnych z prawem.
3. Użytkownik wyraża zgodę, że ponosi całkowitą odpowiedzialność za dostarczone, przechowywane, stworzone, zarchiwizowane lub jakiegokolwiek inne treści oraz że treści takie nie naruszają praw żadnej osoby trzeciej lub dowolnych przepisów prawa, nie przyczyniają się ani nie będą zachęcały do naruszenia lub innego niezgodnego z prawem postępowania, jak również nie będą one obraźliwe lub naruszające dobre obyczaje.
4. Użytkownik może zrezygnować z dalszego świadczenia Usług w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w sytuacji:
- a. ciągłej przerwy w dostępie do zamówionych Usług przez okres dłuższy niż 5 dni roboczych,
 - b. przekroczeniu warunków rocznej dostępności do zamówionych Usług, ponad okresy wskazane w SLA o 5%.
5. Oświadczenie o rozwiązaniu lub wypowiedzeniu świadczenia usług wymaga formy dokumentowej i będzie przesyłane poprzez pocztę elektroniczną e-mail, na adres Użytkownika wskazany przy rejestracji w PT24ie lub na adres poczty elektronicznej Tytani24 wskazany w Regulaminie.
6. Po wstrzymaniu świadczenia Usług, w jakimkolwiek trybie wskazanym w treści niniejszego Regulaminu, lub rezygnacji Użytkownika z dalszego świadczenia Usług przez Tytani24,, wszelkie dane, pliki i informacje Użytkownika przechowywane będą przez Tytani24 w archiwum przez okres nie dłuższy niż 90 dni od dnia wstrzymania świadczenia Usług. Po upływie tego terminu, wszelkie dane Użytkownika zostaną bezpowrotnie usunięte a ich przywrócenie, w tym na żądanie Użytkownika, nie będzie możliwe. Tytani24 nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za skutki usunięcia danych zgodnie z treścią niniejszego ustępu.
7. Po ustaniu okoliczności wskazanych w ust. 6 powyżej, zgodnie ze wskazaniami Tytani24, w terminie 90 dni od dnia ich zawieszenia, Usługi mogą być wznowione. po upływie tego terminu wznowienie świadczenia Usług nie będzie możliwe.
8. Po trwałym i nieodwracalnym usunięciu danych Użytkownika z powodów wskazanych w ust. 6 powyżej, konto Użytkownika zostanie usunięte, a jego ponowna rejestracja w PT24 nie będzie możliwa bez odrębnej zgody Tytani24.
9. Po zakończeniu świadczenia Usług z inicjatywy Użytkownika, Tytani24 zobowiązani są usunąć wszelkie dane Użytkownika powiązane z jego kontem w terminie 30 dni od momentu

zaprzestania świadczenia Usług.

§4.

Warunki płatności. Skutki braku płatności.

1. Z tytułu świadczonych Usług, Tytani24 doręczać będą Użytkownikowi fakturę pro-forma z terminem płatności 14 dni od dnia wystawienia faktury.
2. Doręczenie nastąpi w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej e-mail wskazany przy rejestracji w PT24.
3. Użytkownik dokonywać będzie należnych płatności na rachunek bankowy wskazany na fakturze pro-forma lub poprzez system płatności wskazany przez Tytani24.
4. Po opłaceniu należności, Tytani24 wystawią i doręczą fakturę za świadczone Usługi, na adres poczty elektronicznej e-mail wskazany podczas rejestracji w PT24
5. Użytkownik wyraża zgodę na doręczanie faktur pro-forma oraz faktury na drodze elektronicznej.
6. Dniem zapłaty strony uznawać będą dzień wpływu środków na rachunek bankowy Tytani24.
7. W przypadku opóźnienia w płatności w stosunku do terminu wskazanego na fakturze pro-forma powyżej 14 dni, Tytani24 uprawnieni są do wstrzymania realizowania zamówionych Usług do czasu uregulowania przez Użytkownika wszelkich kwot wynikających z zamówionych Usług. W okresie opóźnienia płatności, Tytani24 mogą wzywać do zapłaty, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail i telefonicznie z Użytkownikiem. W okresie wstrzymania świadczenia Usług Tytani24 nie przysługuje wynagrodzenie. Usługi zostaną wznowione po uregulowaniu wszelkich zaległych płatności.
8. Począwszy od następnego roku po pierwszym roku obowiązywania Umowy kwoty określone w Cenniku mogą być waloryzowane w każdym roku kalendarzowym poprzez zastosowanie wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Zwaloryzowane kwoty będą obowiązywać począwszy od 1 stycznia roku następującego po roku, którego dotyczył ogłoszony wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga żadnych dodatkowych czynności prawnych.

§5.

Odpowiedzialność Stron.

1. Tytani24 nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za treści zlokalizowane w systemie Tytani24 przez Użytkownika oraz sposób działania Użytkownika z wykorzystaniem Usług świadczonych przez Tytani24 na jego rzecz.
2. Tytani24 ponosi odpowiedzialność wyłącznie w zakresie szkody rzeczywistej, z wyłączeniem odpowiedzialności za szkody pośrednie lub utracone korzyści, do wysokości średniego 3 krotnego miesięcznego wynagrodzenia zapłaconego przez Użytkownika w okresie 12 miesięcy poprzedzających szkodę.

3. Tytani24 nie ponoszą odpowiedzialności w sytuacji:
 - a. braku odpowiedniego dostępu do sieci Internet przez Użytkownika,
 - b. braku odpowiedniego oprogramowania po stronie Użytkownika lub posiadaniu oprogramowania nie pozwalającego na korzystanie z zamówionych Usług,
 - c. ograniczeń technicznych zaistniałych po stronie Użytkownika,
 - d. ograniczeń technicznych lub przerw w dostawie Internetu lub Usług świadczonych przez podmioty trzecie dostarczające Usługi niezbędne do świadczenia Usług przez Tytani24,
 - e. awarii lub wyłączenia zasilania energetycznego linii kablowej zasilającej lokal i/lub obiekt świadczenia Usług Użytkownika lub Tytani24 a także wyłączeń energetycznych, w trakcie których zaleca się odłączenie sprzętów elektrycznych od sieci i zasilania,
 - f. nieodpowiedniego korzystania z panelu klienta w PT24, w tym w szczególności w zakresie zmian konfiguracyjnych, usunięcia danych, wyłączenia funkcjonalności bądź elementów świadczonych Usług,
 - g. korzystania z Usług niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu,
 - h. braku dostępności zamówionych Usług z powodu działania siły wyższej,
 - i. udostępnienia przez Użytkownika haseł dostępowych osobom trzecim lub ich zagubienia, lub ich wykradnięcia z okoliczności leżących po Stronie Użytkownika,
 - j. dokonania działań w imieniu i na rzecz Użytkownika przez osoby trzecie, o ile osoby te zalogowały się do systemu Tytani24 poprzez indywidualne hasło Użytkownika,
 - k. zaistnienia zdarzeń, których przy zachowaniu należytej staranności Tytani24 nie była w stanie przewidzieć,
 - l. utratę lub zniszczenie danych Użytkownika, w szczególności powstałe wskutek braku mechanizmów archiwizacyjnych u Użytkownika, chyba że utrata lub zniszczenie danych wynika z wyłącznej winy Tytani24,
 - m. gdy treści zamieszczone przez Użytkownika, a przechowywane na serwerach przez Tytani24 naruszają prawa osób trzecich, w tym w szczególności prawa autorskie, prawa własności przemysłowej, dobra osobiste, normy obyczajowe, religijne, etyczne, mają charakter ksenofobiczny, rasistowski, dyskryminacyjny, pornograficzny, w inny sposób naruszający dobre obyczaje,
 - n. gdy Użytkownik wykorzystuje efekty Usług świadczonych przez Tytani24 na rzecz Użytkownika celem popełniania przestępstw lub wykroczeń, rozsyłania niechcianej korespondencji, wymiany nielegalnych plików.
4. W przypadku zastrzeżenia kar umownych, Użytkownik nie jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego.
5. W przypadku wymagalności kary umownej, Użytkownik doręczy Tytani24 notę obciążeniową, wraz ze wskazaniem podstaw prawnych i faktycznych obciążenia karą, z terminem płatności 30 dni. Jakakolwiek kara umowna nie może być potrącana z wymagalnymi należnościami Tytani24 w stosunku do Użytkownika.

6. Tytani24 nie ponosi odpowiedzialności za następstwa działań Użytkownika dokonanych przy wykorzystaniu efektów Usług świadczonych przez Tytani24, w szczególności za skutki czynów niedozwolonych karalnych w inny sposób nieuprawnionych.
7. W przypadku stwierdzenia przez Tytani24, iż osoba trzecia występuje z roszczeniami związanymi w nieuprawnionym korzystaniem przez Użytkownika z Usług świadczonych na jego rzecz przez Tytani24, w szczególności z naruszeniem niniejszego Regulaminu lub prawa powszechnie obowiązującego, Użytkownik niezwłocznie zwolni Tytani24 od odpowiedzialności w tym zakresie, w tym w szczególności wstąpi do toczącego się postępowania w miejsce Tytani24.

§6.

Bezpieczeństwo. Awarie i problemy techniczne.

1. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania poufności wszelkich danych dostępowych do PT24 W przypadku podejrzenia utraty poufności haseł dostępowych, Użytkownik zobowiązany jest do ich niezwłocznej zmiany lub skontaktowania się z Tytani24 celem wygenerowania nowych haseł dostępowych.
2. W przypadku podejrzenia nieuprawnionego korzystania przez Użytkownika z systemu Tytani24, dostęp do danego konta Użytkownika może zostać zablokowany. W takiej sytuacji Tytani24 poinformują Użytkownika o swoich działaniach podjętych celem ochrony jego danych. Użytkownik celem odblokowania dostępu zobowiązany jest współpracować z Tytani24 we wskazany sposób.
3. Tytani24 zobligowane jest do ciągłości dostępności Usługi w oparciu o warunki SLA wskazane w treści Załącznika nr 2.
4. Tytani24 dążą do pseudonimizacji wszelkich danych Użytkownika gromadzonych w ramach Usług. Jeśli ze względu na konieczność świadczenia Usług w ramach niniejszego Regulaminu lub na żądanie Użytkownika Tytani24 uzyskają dostęp do danych Użytkownika fakt ten zostanie odnotowany w PK24.
5. Tytani24 monitorują i analizują status Usług oraz ich dostępność. Użytkownik zawsze może zweryfikować tą informację pod adresem <https://status.titans24.com>.
6. Tytani24 nie zbierają danych analitycznych i nie tworzą statystyki ruchu, które mogłyby identyfikować Użytkowników odwiedzających serwisy testowe i produkcyjne utrzymywane w ramach PK24. Użytkownik nie będzie miał dostępu do takich danych ze strony Tytani24. Tytani24 zbierają jedynie anonimowe metryki serwisów dotyczące sumarycznych ilości odwiedzin, ataków i innych zdarzeń mogących mieć wpływ na wydajność i bezpieczeństwo serwisu.
7. Wszelkie awarie, problemy techniczne lub pytania („Zgłoszenia”) należy przekazywać niezwłocznie, poprzez: (a) adres poczty elektronicznej e-mail Tytani24 support@tytani24.com lub (b) formularz kontaktowy na stronie <https://tytani24.com/kontakt/>.
8. Odpowiedź na Zgłoszenia odbywać się będzie na zasadach wskazanych w Załączniku nr 3.

§7.

Ochrona Danych Osobowych.

1. W zakresie świadczenia Usług dochodzi do powierzenia przetwarzania danych osobowych Użytkowników w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych - RODO). Celem spełnienia wszystkich regulacji w tym zakresie, Strony zobowiązują się zawrzeć odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.
2. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych przez Tytani24 są dostępne w polityce prywatności na stronie <https://tytani24.com/dokumenty/polityka-prywatnosci>.
3. Strony oświadczają, że znane im są przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO) i że spełniają warunki legalności przetwarzania danych.

§8.

Reklamacje.

1. Użytkownicy mogą zgłaszać wszelkie nieprawidłowości w zakresie realizowanych Usług lub płatności poprzez: (a) adres poczty elektronicznej e-mail: support@tytani24.com, (b) formularz kontaktowy na stronie <https://tytani24.com/kontakt/> lub (c) pisemnie na adres spółki do doręczeń: TYTANI24 sp. z o.o., ul. Kościerzyńska 32A, 51-415 Wrocław.
2. Wszelkie reklamacje mogą być składane w terminie 1 miesiąca od zakończenia danego okresu rozliczeniowego. Reklamacje złożone po upływie tego terminu nie będą rozpatrywane.
3. Reklamacja zawierać będzie:
 - a. imię i nazwisko lub nazwę reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz zakres czasowy reklamowanych czynności,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d. określenie danych pozwalających na identyfikację Użytkownika oraz jego umowy,
 - e. wskazanie roszczeń kierowanych do Tytani24,
 - f. numer rachunku bankowego celem wypłaty środków lub wskazanie co do ich zaliczenia na kolejne okresy rozliczeniowe,
 - g. podpis reklamującego.
4. Tytani24 rozpatrywać będą przyjęte reklamacje niezwłocznie nie później niż w terminie 60 dni od dnia zgłoszenia. Po upływie tego terminu i braku jakiegokolwiek informacji ze strony Tytani24, uznaje się, że reklamacja została uwzględniona zgodnie z jej treścią.
5. Rozstrzygnięcie reklamacji zawierać będzie ocenę sytuacji dokonaną przez Tytani24, wraz z uzasadnieniem oraz ustosunkowaniem się do roszczenia Użytkownika.
6. Tytani24 sporządzą i doręczą odpowiedź w takiej formie, w jakiej formie została złożona sama reklamacja.

§9.

Cesja praw do konta Użytkownika

1. Tytani24 dopuszczają przeniesienie praw i obowiązków Użytkownika na osobę trzecią w zakresie świadczonych Usług.
2. Przeniesienie praw i obowiązków na osobę trzecią wymaga przekazania Tytani24 dokumentu cesji, z podpisami odręcznymi, wysłanej jako podpisany skan za pośrednictwem poczty e-mail lub doręczonego za pośrednictwem przesyłki pocztowej lub kurierskiej na adres siedziby Tytani24 wskazany w §1 ust. 1 Regulaminu. Użytkownik może skorzystać również ze wzoru, który stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu i dostępny jest pod adresem: <https://tytani24.com/dokumenty/cesja>.
3. W przypadku przeniesienia przez Użytkownika na osobę trzecią praw i obowiązków wynikających z Umowy o świadczenie Usług, osoba trzecia wchodzi we wszelkie prawa i obowiązki poprzedniego Użytkownika, w tym we wszelkie zaległości płatnicze wobec Tytani24. W tym zakresie poprzedni Użytkownik oraz nowy Użytkownik ponoszą odpowiedzialność solidarną.
4. Podpisanie dokumentu cesji stanowi akceptację niniejszego Regulaminu przez nowego Użytkownika oraz przyjęcia wszelkich zobowiązań poprzedniego Użytkownika wobec Tytani24.
5. Nowy Użytkownik uprawniony jest do korzystania z Usług dopiero od momentu doręczenia Tytani24 dokumentu cesji w oryginale. Brak doręczenia dokumentu w formie pisemnej prowadzić będzie do nieważności dokonanych zmian.

§10.

Postanowienia końcowe.

1. Tytani24 monitorują i zapisują fakt akceptacji Regulaminu przez Użytkownika wraz z określeniem dokładnej wersji Regulaminu oraz daty, godziny i innych informacji umożliwiających identyfikację Użytkownika.
2. Tytani24 zastrzegają możliwość zmiany niniejszego Regulaminu. O wszelkich zmianach Tytani24 poinformują Użytkowników poprzez konto Użytkownika w systemie Tytani24. Zmiany Regulaminu wejdą w życie w terminie 14 dni od dnia ich ogłoszenia.
3. W przypadku zmiany niniejszego Regulaminu z przyczyn innych niż nałożone przepisami prawa powszechnie obowiązującego, Użytkownik ma prawo do zakwestionowania obowiązywania w stosunku do niego wprowadzonych zmian, o czym ma obowiązek poinformować Tytani24 na piśmie. W takim przypadku Umowa świadczenia Usług zostanie rozwiązana z końcem okresu rozliczeniowego, w którym Tytani24 otrzymali stosowną informację od Użytkownika.
4. Niniejszy Regulamin został skonstruowany oraz będzie interpretowany w oparciu o prawo polskie. W przypadku jakiegokolwiek sporu powstałego na tle realizowania Usług w oparciu o niniejszy regulamin, prawem właściwym będzie prawo polskie, a spór rozstrzygać będzie sąd powszechny właściwy ze względu na siedzibę Tytani24.

5. Użytkownik nie może przenosić na rzecz podmiotów trzecich jakichkolwiek praw lub obowiązków wobec Tytani24 bez pisemnej zgody Tytani24.
6. Tytani24 uprawnieni są do wskazania w materiałach reklamowych, promocyjnych lub podobnych faktu współpracy z Użytkownikiem, w tym do zamieszczenia jego logotypu w wykazie klientów Tytani24.
7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

ZESTAWIENIE ZAŁĄCZNIKÓW:

Załącznik nr 1 – Cennik usług

Załącznik nr 2 – Warunki techniczne i SLA

Załącznik nr 3 – Usuwanie awarii lub problemów technicznych.

Załącznik nr 4 – Dokument Cesji dostępny jest pod adresem <https://tytani24.com/dokumenty/cesja>

ZAŁĄCZNIK NR 2 – SLA

1. Tytani24 gwarantuje dostępność Usług na poziomie 99% w skali roku, przy czym do tego poziomu nie wlicza się czasu przeznaczonego na: (a) okresową konserwację środowiska informatycznego Tytani24, (b) przerw w dostawie Usług przez podmioty trzecie oraz (c) czasu, w którym następuje instalacja update'ów, upgrade'ów lub patch'ów w PT24.
2. W związku z czasowym dokonywaniem przeglądu oraz weryfikacji funkcjonowania środowiska informatycznego Tytani24, zmierzając do zwiększania profesjonalizmu świadczenia Usług dostęp Użytkownika do systemu Tytani24 może ulec przerwaniu lub czasowemu zawieszeniu, w następujących przypadkach:
 - 1.2.1 dokonywania wymaganych Update'ów lub Upgrade'ów,
 - 1.2.2 usuwania awarii („**Usunięcie awarii**”) w związku z przywróceniem funkcjonowania środowiska Tytani24, tak aby możliwa była jego eksploatacja,
 - 1.2.3 wykonania planowanych czynności konserwacyjnych wynikających z potrzeby świadczenia Usług.
3. Tytani24 zobowiązuje się do powiadamiania o wszelkich planowanych pracach, które mogą spowodować przerwę w dostępie do Usług lub Strony Internetowej co najmniej na 5 dni roboczych, tj. dni przypadających pomiędzy poniedziałkiem a piątkiem z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy („**Dni Robocze**”) przed rozpoczęciem tych prac na adres email Użytkownika podany w trakcie rejestracji. Takie powiadomienie będzie każdorazowo obejmowało termin rozpoczęcia i przewidywany czas trwania prac.

ZAŁĄCZNIK NR 3 – USUWANIE AWARII

1. OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA

W celu prawidłowego świadczenia Usług, Użytkownik zobowiązany jest do:

- 1.1 Powiadomienia Tytani24 o zaistnieniu awarii niezwłocznie po jego wykryciu w sposób przewidziany w Regulaminie,
- 1.2 Instalowania na bieżąco udostępnionych aktualizacji na projekcie produkcyjnym, zawsze jednak po uprzedniej instalacji i weryfikacji poprawności udostępnionych aktualizacji na koncie testowym, chyba, że to Tytani24 zajmują się administracją takiego projektu w imieniu klienta,
- 1.3 Dopuszczenia do korzystania z Usług osób posiadających niezbędną wiedzę merytoryczną,
- 1.4 Niezwłocznego udzielania i udostępniania Tytani24 wszystkich niezbędnych informacji do zdiagnozowania zgłoszenia, w szczególności niezwłocznego ustosunkowywania się do zapytań zgłaszanych przez Tytani24,
- 1.5 Zapewnienia dostępności swojego personelu w trakcie usuwania awarii,
- 1.6 Użytkownik oświadcza, że jest świadom, iż terminowe usunięcie awarii wymaga jego ścisłej współpracy z Tytani24.

2. OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ

- 2.1 Wszystkie Zgłoszenia Użytkownika są weryfikowane przez pracowników Tytani24. Podczas weryfikacji każde Zgłoszenie jest kwalifikowane do jednej z dwóch kategorii (a) Zapytanie lub (b) Awaria.
- 2.2 W przypadku niekompletności lub niepoprawności dokonanej przez Użytkownika Zgłoszenia, personel Tytani24 w celu prawidłowej kwalifikacji Zgłoszenia wystąpią do Użytkownika z żądaniem udzielenia dalszych informacji lub wyjaśnień.
- 2.3 Użytkownik zobowiązuje się współdziałać z Tytani24 w celu kwalifikacji Zgłoszenia i niezwłocznie ustosunkowywać się do zgłoszonych zapytań.
- 2.4 Użytkownik przyjmuje do wiadomości i godzi się, iż brak współdziałania z pracownikami Tytani24 na etapie weryfikacji Zgłoszenia lub udzielanie niekompletnych lub uniemożliwiających kwalifikację Zgłoszenia wyjaśnień jest traktowane jako wycofanie Zgłoszenia i traktowanie go za niebyłe lub może mieć wpływ na przesunięcie terminów reakcji i odpowiedzi na Zgłoszenie.
- 2.5 W zależności od kwalifikacji Zgłoszenie jest obsługiwane wg poniżej opisanych procesów:

2.5.1 ZAPYTANIA

Sposób zgłaszania Zapytań:

- Formularz kontaktowy – 24 godz. / 7 dni w tygodniu
- Poczta elektroniczna - 24 godz./ 7 dni w tygodniu

2.5.2 AWARIE

Sposób zgłaszania Awarii:

- Formularz kontaktowy – 24 godz. / 7 dni w tygodniu
- Poczta elektroniczna - 24 godz./ 7 dni w tygodniu

2.5.2.1 Użytkownik zgłaszający Awarię zobowiązany jest posiadać aktualną wersję PK24 Tytani24. W przeciwnym razie reakcja może być odłożona do czasu zainstalowania aktualizacji.

2.5.2.2 Przystąpienie przez pracownika Tytani24 do usunięcia Awarii zostanie potwierdzone wysłaniem wiadomości zwrotnej na adres e-mail Użytkownika.

2.5.2.3 Za Awarie nie są uważane uszkodzenia spowodowane działaniem siły wyższej.

3. CZAS REAKCJI / NAPRAWY

3.1 Maksymalny czas Reakcji / Naprawy jest w ramach wynosi:

Maksymalny czas	Awaria	Zapytanie
Reakcja	R = 4h	R = 4h
	Formuła 8hx5d – Services Desk dostępny przez 5 dni w tygodniu, przez 8 godzin, w godz. 9.00-17.00.	
	R=12h	R=12h
Naprawa	Formuła 16hx5d – Services Desk dostępny przez 5 dni w tygodniu, przez 16 godzin, w godz. 17.00-9.00.	
	N = 7 dni roboczych	Nie dotyczy

3.2 Użytkownik rejestrując Zgłoszenie zobowiązany jest udostępnić uprawnionym pracownikom Tytani24 informacje niezbędne do zweryfikowania i usunięcia Awarii lub odpowiedzenia na Zapytanie, w tym zapewniania zdalnego dostępu do zasobów Użytkownika.

3.3 W uzasadnionych przypadkach czas rozwiązania zgłoszonych Zgłoszeń może odbiegać od ustalonych powyżej terminów (Użytkownik zostanie niezwłocznie poinformowany o tym fakcie).

4. ZAMKNIĘCIE ZGŁOSZENIA

4.1 Po uzyskaniu odpowiedzi na Zapytanie, Zgłoszenie tego typu ulega zamknięciu.

Po otrzymaniu rozwiązania Awarii, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie przeprowadzić test zaproponowanego rozwiązania i poinformować poprzez formularz kontaktowy lub drogą elektroniczną Tytani24 o pozytywnym jego zakończeniu. W przeciwnym przypadku Użytkownik zobowiązany jest zgłosić Reklamację. Brak uwag do dostarczonego rozwiązania w ciągu 3 dni roboczych od daty dostarczenia rozwiązania uznaje Zgłoszenie za zamknięte i przyjęte bez zastrzeżeń.