



## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG HOSTINGU SERWERA DEDYKOWANEGO PRZEZ PROVIDER SPÓŁKĘ Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1.** Niniejszy dokument reguluje świadczenie usług przez Provider Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Grabiszyńskiej 163, 53-439 Wrocław wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000188403, NIP: 8992297785, REGON: 932040073, o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 złotych (dalej: **Usługodawca**) i stanowi jednocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2017, poz. 1219, z późn. zm.; dalej: **ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną**).
- 1.2.** Usługodawca świadczy na rzecz Usługobiorcy usługi hostingu dedykowanego na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku usług.
- 1.3.** Niniejszy Regulamin oraz Polityka prywatności, stanowią integralną część Umowy zawieranej przez Usługodawcę z Usługobiorcą. W przypadku umowy zawieranej przez Usługodawcę z Konsumentem integralną część umowy stanowi również wzór formularza odstąpienia od umowy przez Konsumenta.
- 1.4.** Poniższe terminy posiadają w niniejszym Regulaminie następujące znaczenie:

|               |                             |   |
|---------------|-----------------------------|---|
| <b>1.4.1.</b> | <b>Regulamin</b>            | niniejszy regulamin świadczenia usług   |
| <b>1.4.2.</b> | <b>Polityka prywatności</b> | dokument zawierający zasady ochrony prywatności Usługobiorców, w tym przetwarzania ich danych osobowych   |
| <b>1.4.3.</b> | <b>Usługodawca</b>          | dostawca usług świadczonych Usługobiorcy w oparciu o niniejszy Regulamin, którego dane zostały określone w pkt 1.1. powyżej   |
| <b>1.4.4.</b> | <b>Usługobiorca</b>         | osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Usługodawcą   |
| <b>1.4.5.</b> | <b>Umowa</b>                | Umowa zawarta między Usługodawcą a Usługobiorcą wraz z umową na świadczenie usług hostingu dedykowanego, zawarta na podstawie zamówienia, o którym mowa w pkt 2.1. Regulaminu i której integralnym elementem jest niniejszy Regulamin |
| <b>1.4.6.</b> | <b>Konsument</b>            | osoba fizyczna, która zawarła lub na rzecz której została zawarta Umowa z Usługodawcą, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez tę osobę działalnością gospodarczą lub   |

|        |              |   |
|--------|--------------|---|
|        |              | zawodową  |
| 1.4.7. | Strony       | wspólne określenie dla Usługodawcy i Usługobiorcy   |
| 1.4.8. | Cennik usług | cennik usług oferowanych przez Usługodawcę, w tym usług wychodzących poza zakres usług świadczonych w ramach Umowy, będący załącznikiem do Umowy, stanowiący jej integralną część i uzgodniony indywidualnie z Usługobiorcą |

## 2. ZAWARCIE UMOWY

- 2.1. Zamówienie oferowanej przez Usługodawcę usługi odbywa się drogą elektroniczną, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy: bok@provider.pl lub za pośrednictwem odpowiedniego formularza na stronie Usługobiorcy. Zamówienie złożone w ten sposób jest poczytywane za ofertę zawarcia Umowy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. 2017 r., poz. 459; dalej: **kodeks cywilny**).
- 2.2. W zamówieniu Usługobiorca musi wskazać:
  - 2.2.1. dane umożliwiające identyfikację Usługobiorcy;
  - 2.2.2. dane kontaktowe Usługobiorcy;
  - 2.2.3. określenie zamawianej usługi poprzez wskazanie konkretnej usługi oraz parametrów (m.in. przestrzeń dyskowa, limit zakładania użytkowników, miesięczny transfer do/z serwera);
  - 2.2.4. datę, w której Usługobiorca wyraża chęć uruchomienia usługi;
  - 2.2.5. czy będzie korzystał z oferowanej przez Usługodawcę usługi jako przedsiębiorca czy jako Konsument.
- 2.3. Wraz ze złożeniem zamówienia, Usługobiorcy nadawany jest indywidualny Kod Klienta, który może służyć do późniejszej identyfikacji Usługobiorcy. Kod Klienta składa się z 8 znaków i zostanie podany Usługobiorcy przed rozpoczęciem świadczenia usługi na Autoryzowany Adres E-mail. Na życzenie Usługobiorcy, Kod Klienta może zostać także wysłany drogą SMS na Autoryzowany Numer Telefonu Usługobiorcy. Jeśli Strony nie postanowiły inaczej w Regulaminie, Usługobiorca podaje Autoryzowany Adres E-mail oraz Autoryzowany Numer Telefonu przy zamówieniu usługi i może go dowolnie zmieniać za pomocą dostępnego panelu administracyjnego.
- 2.4. Umowa o świadczenie przez Usługodawcę usługi zostaje zawarta poprzez złożenie przez Usługobiorcę zamówienia w trybie wskazanym w pkt 2.1. powyżej, z momentem dokonania przez Usługobiorcę płatności pierwszej opłaty abonamentowej. Jednakże w przypadku Umowy zawieranej z Usługobiorcą będącym Konsumentem Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Usługodawcę przyjęcia zamówienia dokonanego przez Usługobiorcę. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia dokonywane jest przez Usługodawcę w formie elektronicznej, na adres e-mail, z którego Usługobiorca złożył



- zamówienie. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia stanowi potwierdzenie zawarcia Umowy przez Strony.
- 2.5. Przez złożenie zamówienia, Usługobiorca zapewnia, że dane w nim zawarte są prawdziwe, a złożenie zamówienia i wykonywanie umowy nie powoduje naruszenia praw osób trzecich lub przepisów prawa.
  - 2.6. Usługodawca nie dokonuje badania, czy zawierając lub wykonując Umowę, Usługobiorca narusza prawa osób trzecich lub jakiegokolwiek przepisy prawa.
  - 2.7. W przypadku Usługobiorcy niebędącego Konsumentem aktywacja usługi następuje w ciągu 24 godzin od momentu zawarcia Umowy.
  - 2.8. W przypadku Usługobiorcy będącego Konsumentem aktywacja usługi następuje po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Usługa aktywowana jest w ciągu 24 godzin od momentu upływu 14 dni od zawarcia Umowy.
  - 2.9. Na wyraźne żądanie Usługobiorcy będącego Konsumentem skierowane do Usługodawcy w postaci wiadomości elektronicznej na następujący adres e-mail: bok@provider.pl, aktywacja usługi może nastąpić przed upływem 14 dni od dnia zawarcia Umowy. W takim wypadku usługa aktywowana jest w ciągu 24 godzin od otrzymania przez Usługodawcę żądania Usługobiorcy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
  - 2.10. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę za miesięcznym okresem wypowiedzenia, przy czym okres wypowiedzenia kończy się z upływem okresu abonamentowego. Fakt złożenia zamówienia jest jednoznaczny z wyrażeniem przez Usługobiorcę zgody na postanowienia Regulaminu.
  - 2.11. Fakt złożenia zamówienia jest jednoznaczny z wyrażeniem przez Usługobiorcę zgody na postanowienia Regulaminu.

### **3. SPECYFIKACJA USŁUGI**

- 3.1. Usługa polega na świadczeniu przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy usługi utrzymania wydierżawionego wirtualnego serwera dedykowanego (VPS) w sieci Internet w zakresie i na warunkach określonych niniejszym Regulaminem, zgodnie z parametrami usługi i Cennikiem usługi określonymi w Umowie.
- 3.2. Ewentualne zmiany we właściwościach usług świadczonych przez Usługodawcę, a w szczególności charakterystyk sprzętowych lub poszczególnych komponentów systemu operacyjnego, będą podawane do wiadomości Usługobiorcy ze stosownym wyprzedzeniem, z uwzględnieniem, że Usługodawca zastrzega sobie minimum 30-dniowy termin do wprowadzenia odpowiednich zmian.
- 3.3. Usługobiorca otrzymuje od Usługodawcy, po uruchomieniu serwera, hasło dostępu pozwalające na swobodne zdalne administrowanie i użytkowanie dedykowanego serwera i zainstalowanego na nim oprogramowania.
- 3.4. Wydierżawiony serwer nie może być wykorzystany do łamania prawa lub postępowania nieetycznego, ze szczególnym uwzględnieniem treści postanowień pkt 7.1. niniejszego Regulaminu.



#### **4. PŁATNOŚCI**

- 4.1.** Rozliczenia Stron odbywają się w okresach wskazanych w Cenniku usług (okres abonamentowy). Opłata abonamentowa pobierana jest za cały okres abonamentowy z góry, w wysokości wskazanej w Cenniku usług.
- 4.2.** Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia na rzecz Usługobiorcy w dniu prawidłowego złożenia zamówienia usługi, faktury pro forma tytułem opłaty abonamentowej za pierwszy okres abonamentowy. Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia na rzecz Usługobiorcy faktury VAT w terminie 7 dni od dnia zapłaty przez Usługobiorcę opłaty abonamentowej, przy czym dniem zapłaty jest dzień uznania rachunku bankowego Usługodawcy.
- 4.3.** Zapłata opłaty abonamentowej przez Usługobiorcę następuje przelewem na numer rachunku bankowego Usługodawcy wskazany w wystawionej przez niego fakturze pro forma. Dokonując zapłaty opłaty abonamentowej, Usługobiorca zobowiązany jest podać w tytule przelewu numer faktury pro forma, której dotyczy opłata abonamentowa. Usługobiorca ponosi w pełni koszty uiszczenia opłaty abonamentowej na rzecz Usługodawcy (koszty przelewu bankowego).
- 4.4.** Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia faktury pro-forma tytułem opłaty abonamentowej za kolejny okres abonamentowy, w terminie 21 dni przed zakończeniem trwającego okresu abonamentowego. Zapłata przez Usługobiorcę opłaty abonamentowej w terminie 7 dni od dnia upływu terminu płatności faktury wystawionej zgodnie ze zdaniem poprzednim, równoznaczna jest z wyrażeniem przez Usługobiorcy woli przedłużenia Umowy na kolejny okres abonamentowy.
- 4.5.** Niedokonanie przez Usługobiorcę opłaty abonamentowej za kolejny okres abonamentowy w terminie 7 dni od upływu terminu płatności faktury, może być poczytane przez Usługodawcę jako rezygnacja przez Usługobiorcę z usług świadczonych na jego rzecz przez Usługodawcę i upoważnia Usługodawcę - z upływem opłaconego okresu abonamentowego – do blokady usługi oraz rozwiązania Umowy przez Usługodawcę z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy bez wypowiedzenia. W przypadku Usługobiorcy będącego konsumentem, przed zablokowaniem usługi i rozwiązaniem Umowy, Usługodawca wezwie Usługobiorcę do dokonania płatności, informując go o skutkach braku płatności.
- 4.6.** Faktury VAT i faktury pro-forma wystawiane są przez Usługodawcę w formie elektronicznej i doręczane na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę w formularzu zamówienia, na co Usługobiorca, poprzez akceptację niniejszego Regulaminu, wyraża zgodę. Konsument ma prawo żądać od Usługodawcy dostarczenia mu faktury w formie pisemnej.

#### **5. ZMIANY UMOWY**



- 5.1. Usługodawca zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w treści Regulaminu oraz Polityki prywatności, a także wysokości opłaty abonamentowej, które ogłasza poprzez publikację treści nowych dokumentów na swej stronie internetowej pod adresem <http://www.provider.pl>. W razie dokonania zmian wymienionych w zdaniu poprzednim, Usługodawca zobowiązuje się poinformować Usługobiorcę o dokonanych zmianach. W tym celu Usługodawca prześle w terminie nie krótszym niż 30 dni przed datą wejścia w życie zmian, na Autoryzowany Adres E-mail wskazany przez Usługobiorcę w formularzu zamówienia, wiadomość elektroniczną zawierającą link odsyłający do treści dokumentu informującego o zmianach.
- 5.2. Usługobiorcę niebędącego Konsumentem zmienione postanowienia obowiązują od dnia wejścia w życie dokumentu o zmienionej treści.
- 5.3. Usługobiorca będący Konsumentem w terminie 14 dni od dnia otrzymania linku odsyłającego do treści zmienionego w trybie ustępu 1 niniejszego paragrafu dokumentu, uprawniony jest odmówić jego akceptacji, co skutkuje obowiązkiem świadczenia przez Usługodawcę usług na rzecz Usługobiorcy na dotychczasowych warunkach, do końca najbliższego okresu abonamentowego na jaki została zawarta Umowa.
- 5.4. W przypadku przedłużenia przez Usługobiorcę Umowy na dalszy okres abonamentowy w trybie wskazanym w powyżej, od nowego okresu abonamentowego Usługobiorcę obowiązują postanowienia zmienionych dokumentów wskazanych w pkt 5.1. niniejszego Regulaminu.

## 6. ROZWIĄZANIE UMOWY

- 6.1. Usługobiorca będący Konsumentem może odstąpić od umowy w przedmiocie zamówienia, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 6.2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument powinien poinformować Usługodawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia w formie pisemnej przesłanego drogą pocztową lub elektroniczną na adres wskazany w pkt 13.2. niniejszego Regulaminu.
- 6.3. Konsument może skorzystać ze wzoru odstąpienia od umowy, zamieszczonego pod adresem [www.provider.pl](http://www.provider.pl), jednak nie jest to obowiązkowe.
- 6.4. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed upływem terminu, o którym mowa w pkt. 6.1. powyżej.
- 6.5. Usługodawca zastrzega sobie prawo wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym oraz dokonania blokady usług świadczonych na rzecz Usługobiorcy, w przypadku, gdy:
  - 6.5.1. Usługobiorca w sposób rażący narusza postanowienia obowiązującej go Umowy;
  - 6.5.2. Usługobiorca dopuszcza się, podczas korzystania z Usług świadczonych przez Usługodawcę, naruszenia przepisów powszechnie obowiązującego prawa;



- 6.5.3.** Usługobiorca korzysta z Usług świadczonych przez Usługodawcę niezgodnie z ich przeznaczeniem, nadmiernie lub w sposób niewłaściwy eksploatując zasoby Usługodawcy;
- 6.5.4.** Usługobiorca, korzystając z Usług świadczonych przez Usługodawcę, działa na szkodę Usługodawcy;
- 6.5.5.** Usługodawca dokona zawieszenia lub zakończy prowadzoną przez niego działalność gospodarczą.
- 6.6.** Usługobiorca będący Konsumentem, musi zostać uprzednio poinformowany przez Usługodawcę na adres email wskazany przez Usługobiorcę w zamówieniu, o zamiarze wypowiedzenia mu Umowy przez Usługodawcę w trybie i z przyczyn wskazanych w pkt 6.5. powyżej, przy czym informacja o zamiarze wypowiedzenia Umowy musi zawierać uzasadnienie.
- 6.7.** Nadto, w razie wypowiedzenia przez Usługodawcę Umowy z przyczyn wskazanych w punktach 6.5.1. do 6.5.4. powyżej, Usługodawca zobowiązany jest określić Usługobiorcy będącemu Konsumentem dodatkowo, co najmniej 3-dniowy termin do zaprzestania naruszeń będących przyczyną wypowiedzenia. W razie bezskutecznego upływu dodatkowego terminu wyznaczonego przez Usługodawcę, jest on uprawniony do wypowiedzenia Usługobiorcy będącemu Konsumentem umowy w trybie natychmiastowym.
- 6.8.** Usługobiorcy będącemu Konsumentem przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy w trybie natychmiastowym w przypadku, gdy Usługodawca narusza postanowienia Umowy ramowej, Regulaminu, Polityki prywatności, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Usługodawcy na adres e-mail wskazany w pkt 13.2. Regulaminu, do zaniechania naruszeń w terminie co najmniej 3 dni od dnia otrzymania przez Usługodawcę wezwania.
- 6.9.** Ponadto, w przypadku stwierdzenia lub zgłoszenia przez innego operatora serwera dedykowanego w sieci Internet (a w szczególności przez dział bezpieczeństwa danej sieci) zdarzenia opisanego w pkt 7.1.2. Regulaminu Usługodawca ma prawo do rozwiązania niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Usługobiorca jest obowiązany do naprawienia szkód powstałych wskutek jego działań.
- 6.10.** W przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron, niewykorzystana przez Usługobiorcę opłata abonamentowa nie podlega zwrotowi. Przepadek opłaty abonamentowej, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie dotyczy Usługobiorcy będącego Konsumentem, któremu w razie wypowiedzenia Umowy przysługuje zwrot opłaty abonamentowej w części proporcjonalnej do niewykorzystanego okresu abonamentowego.
- 6.11.** W razie śmierci Usługobiorcy będącego osobą fizyczną oraz w razie likwidacji Usługobiorcy będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, jak również w przypadku utraty przez Usługobiorcę pełnej zdolności do czynności prawnych, Umowa wygasa. Postanowienia pkt 6.10. niniejszego Regulaminu dotyczące przepadku niewykorzystanej opłaty abonamentowej stosuje się odpowiednio.





## **7. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON**

### **7.1. Usługobiorca zobowiązany jest do:**

- 7.1.1.** zabezpieczenia i opieki nad poufnymi danymi, takimi jak hasła pocztowe i dostępowe;
- 7.1.2.** niewykorzystywania usług świadczonych przez Usługodawcę w celu prowadzenia działalności niezgodnej z powszechnie obowiązującymi normami społecznymi oraz obyczajowymi bądź działalności niezgodnej z prawem lub w sposób mogący stanowić naruszenie prawa, w szczególności w celu utrzymywania serwisów zawierających treści pornograficzne, obsceniczne, powszechnie uważane za wulgarne lub treści warezowe, zawierających nielegalne oprogramowanie, rozpowszechniających wiedzę z zakresu technik łamania kodów dostępowych (cracking, phishing), tworzenia wirusów, zawierających treści zachęcające do działań przestępczych, bądź których elementy wykorzystywane są przez inne serwisy, nie utrzymywane na serwerach Usługodawcy;
- 7.1.3.** niewykorzystywania Usług świadczonych przez Usługodawcę w celu konfiguracji bramek proxy;
- 7.1.4.** niewykorzystywania usług świadczonych przez Usługodawcę w sposób naruszający prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie oraz dobra osobiste;
- 7.1.5.** niewykorzystywania zasobów systemowych Usługodawcy w sposób utrudniający korzystanie z nich innym Usługobiorcom, ani też w sposób niezgodny z charakterem i przeznaczeniem Usługi;
- 7.1.6.** niewykorzystywania Usług świadczonych przez Usługodawcę dla rozsyłania SPAM-u;
- 7.1.7.** nierozsyłania SPAM-u stanowiącego reklamę serwisów internetowych utrzymywanych na serwerach Usługodawcy bądź w jakikolwiek sposób odwołujących się do zasobów zapisanych na serwerach utrzymywanych przez Usługodawcę;
- 7.1.8.** niepodejmowania prób naruszenia zasobów systemowych Usługodawcy, do których Usługobiorca nie ma uprawnień;
- 7.1.9.** dokonywania zabezpieczenia oraz aktualizacji wykorzystywanego przez niego oprogramowania;
- 7.1.10.** przestrzegania zasad korzystania z usług, wynikających z obowiązujących dokumentów ogłaszanych przez Usługodawcę, jak również bieżącego zapoznawania się ze zmianami dokonywanymi w tych dokumentach;
- 7.1.11.** informowania Usługodawcy o wszelkich okolicznościach, które mogą mieć wpływ na wykonywanie Umowy;
- 7.1.12.** terminowego wnoszenia opłat abonamentowych.

- 7.2.** Usługodawca jest zobowiązany do wykonywania raz dziennie kopii bezpieczeństwa (backup) obejmujących dane Usługobiorcy (struktura i dane bazy danych, dane aplikacji, konfiguracja poszczególnych komponentów systemu, z wyłączeniem wiadomości email przechowywanych na poszczególnych skrzynkach pocztowych – chyba, że umowa/warunki zamówienia stanowią inaczej) oraz do przechowywania kopii bezpieczeństwa przez: 7 dni w odniesieniu do wszystkich kopii bezpieczeństwa oraz przez 6 miesięcy w odniesieniu do pierwszej kopii wykonanej w każdym miesiącu.



- 7.3.** Na życzenie Usługobiorcy, Usługodawca udostępni dane ze wskazanej kopii bezpieczeństwa w formie skompresowanej kopii folderu oraz bazy danych aplikacji – do samodzielnego odtworzenia przez Usługobiorcę.
- 7.4.** W przypadku prac serwisowych obejmujących godziny wykonywania kopii bezpieczeństwa, Usługodawca ma prawo pominięcia kopii z danego dnia.
- 7.5.** Usługodawca jest zobowiązany do przetrzymywania logów dostępowych do aplikacji (logi dostępowe serwera www, ftp) przez okres 3 miesięcy.
- 7.6.** Usługobiorca zobowiązuje się do zgłaszania zmian w konfiguracji oprogramowania systemowego serwera drogą elektroniczną, za pomocą e-mail na adres [bok@provider.pl](mailto:bok@provider.pl). Wszelkie zmiany w konfiguracji zgłaszane przez Usługobiorcę po godzinach pracy, tj. 16:00 – 8:00 i wymagające zaangażowania pracownika Usługodawcy, poza wskazanymi godzinami pracy, zawierać będą także zgodę na dodatkowe obciążenie Usługobiorcy i będą także dodatkowo zgłaszane telefonicznie wyznaczonemu pracownikowi Usługodawcy pod numerem telefonu: +48713418129. Szczegółowe warunki obciążania z tytułu zlecenia dodatkowych prac, o których mowa powyżej, zostały uregulowane w Umowie ramowej oraz pkt 11 Regulaminu.
- 7.7.** Wszelkie zmiany konfiguracji wykonane przez Usługodawcę na zlecenie zostaną potwierdzone Usługobiorcy na jego adres. Zmianę konfiguracji uznaje się za wprowadzoną po zweryfikowaniu wykonania prac przez Usługobiorcę i potwierdzeniu e-mailem na adres [bok@provider.pl](mailto:bok@provider.pl). Do czasu potwierdzenia odbioru zmian konfiguracyjnych, usługa, której zmiana dotyczy, nie podlega zgłoszeniom w trybie awarii.
- 7.8.** Ponadto, Usługobiorca zobowiązany jest do zmiany hasła dostępowego do serwera przekazanego w procesie aktywacji usługi przez Usługodawcę oraz innych danych dostępowych, niezwłocznie po pierwszym logowaniu.
- 7.9.** W przypadku uzyskania przez Usługodawcę wiadomości o korzystaniu przez Usługobiorcę z usług świadczonych przez Usługodawcę niezgodnie z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, Usługodawca uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności Usługobiorcy, pod warunkiem, że utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości.
- 7.10.** Usługodawca uprawniony jest do dokonania blokady przechowywanych na jego serwerach danych dostarczonych przez Usługobiorcę w przypadku, gdy uzyska on wiarygodną wiadomość o bezprawnym charakterze tych danych. Jednakże Usługodawca obowiązany jest uprzednio niezwłocznie poinformować Usługobiorcę o zamiarze dokonania blokady danych zamieszczonych na jego serwerach przez Usługobiorcę. Zgodnie z treścią niniejszego punktu działanie Usługodawcy zwalnia go z odpowiedzialności względem Usługobiorcy za szkodę powstałą wskutek uniemożliwienia mu dostępu do danych mających charakter bezprawny.
- 7.11.** Usługodawca uprawniony jest do dokonania blokady przechowywanych na jego serwerach danych dostarczonych przez Usługobiorcę również w przypadku, gdy otrzyma on urzędowe zawiadomienie o bezprawnym charakterze tych danych. W takim wypadku wyłączony jest obowiązek informacyjny przewidziany w pkt 7.6. zdanie 2 powyżej, zaś Usługodawca uprawniony jest do przekazania właściwym organom władzy publicznej





- danych kontaktowych wskazanych przez Usługobiorcę zgodnie z pkt 7.9. poniżej. Zgodnie z treścią niniejszego punktu działanie Usługodawcy zwalnia go z odpowiedzialności względem Usługobiorcy za szkodę powstałą wskutek uniemożliwienia mu dostępu do danych mających charakter bezprawny.
- 7.12.** Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za sposób wykorzystywania z usług świadczonych na jego rzecz przez Usługodawcę.
- 7.13.** Usługobiorca obowiązany jest do podania w zamówieniu, składanym w trybie wskazanym w pkt 2.1. Regulaminu, swych prawidłowych danych kontaktowych oraz danych do wystawienia faktury pro forma, jak również jest obowiązany do bieżącego aktualizowania tych danych. W celu weryfikacji danych wskazanych przez Usługobiorcę, Usługodawca może przed dokonaniem aktywacji usługi zażądać od Usługobiorcy przedstawienia oryginałów lub poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii dokumentów potwierdzających prawdziwość danych wskazanych przez Usługobiorcę.
- 7.14.** Usługodawca zastrzega sobie prawo automatycznego usuwania ze skrzynek pocztowych Usługobiorcy wiadomości, które zostały zakwalifikowane jako SPAM (przetrzymany w folderze SPAM skrzynki pocztowej), starszych niż 30 dni.

## **8. ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI USŁUGODAWCY**

- 8.1.** Usługodawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Usługobiorcy w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Usługodawcę, chyba że jest ono spowodowane okolicznościami, za które Usługodawca odpowiedzialności nie ponosi, w szczególności:
- 8.1.1.** brakiem dostępności do usług spowodowanym działaniem osób trzecich bądź siłą wyższą;
- 8.1.2.** korzystaniem przez Usługobiorcę ze świadczonych usług w sposób sprzeczny z powszechnie obowiązującym prawem, Regulaminem, Cennikiem usług lub Polityką prywatności;
- 8.1.3.** podaniem przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niepełnych danych w formularzu zamówienia;
- 8.1.4.** wykorzystaniem przez osoby trzecie danych dostępowych Usługobiorcy, w tym również danych dostępowych do konta poczty elektronicznej, które to dane zostały udostępnione osobom trzecim przez Usługobiorcę, bądź też których uzyskanie przez osoby trzecie spowodowane zostało nienależytym ich zabezpieczeniem przez Usługobiorcę;
- 8.1.5.** korzystaniem przez Usługobiorcę z materiałów lub oprogramowania pobranego z sieci Internet;
- 8.1.6.** awariami systemów i łączy innych dostawców usług świadczonych drogą elektroniczną, ingerencją urzędów i instytucji administracji publicznej;
- 8.1.7.** wadliwym działaniem oprogramowania, które Usługobiorca zainstalował i z którego korzysta na serwerze Usługodawcy.



- 8.2. Odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy, przewidziana w punkcie 8.1. powyżej, ograniczona jest do kwoty stanowiącej równowartość opłaty abonamentowej za 1 miesiąc świadczenia usług.
- 8.3. Usługodawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niezachowania należytej staranności w wykonaniu Umowy. Odpowiedzialność ta obejmuje szkodę rzeczywistą, z wyłączeniem szkody pośredniej oraz utraconych przez Usługobiorcę korzyści, w szczególności Usługodawca nie odpowiada za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności. Odpowiedzialność Usługodawcy jest przy tym ograniczona do kwoty stanowiącej równowartość opłaty abonamentowej za 1 miesiąc świadczenia usług.
- 8.4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe działanie świadczonych przez niego usług w sytuacji, gdy parametry usługi nie są wystarczające do obsługi zasobów zainstalowanych na serwerze przez Usługobiorcę.
- 8.5. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności wskazane w pkt od 8.1. do 8.4 niniejszego Regulaminu nie dotyczą Usługobiorcy będącego Konsumentem. Wobec Usługobiorcy będącego Konsumentem Usługodawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przyjętego na siebie na mocy Umowy zobowiązania. Szczegółowe zasady odpowiedzialności Usługodawcy wobec Usługobiorcy będącego Konsumentem w razie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez Usługodawcę określają w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. 2017, poz. 683 z późn. zm.; dalej: **ustawa o prawach konsumenta**), jak również odpowiednie przepisy innych ustaw.
- 8.6. Usługodawca nie odpowiada z tytułu szkody poniesionej przez Usługobiorcę w związku z pojawieniem się na stronie internetowej Usługobiorcy złośliwego kodu, którego instalacja miała miejsce w wyniku błędów oprogramowania, z którego Usługobiorca korzysta lub w wyniku braku dokonywania przez niego aktualizacji tego oprogramowania.
- 8.7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z prawem wykorzystywanie przez Usługobiorcę świadczonych na jego rzecz usług.

## 9. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 9.1. Usługodawca jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).
- 9.2. Usługobiorca udostępniający Usługodawcy swe dane osobowe ma prawo wglądu w ich treść oraz do ich poprawiania, a także wydania Usługodawcy dyspozycji w przedmiocie zakazu przetwarzania swych danych osobowych w przypadku, gdy stwierdził on, iż udostępnione Usługodawcy dane są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały udostępnione.
- 9.3. Usługodawca zobowiązuje się nie udostępniać danych osobowych Usługobiorcy podmiotom trzecim, za wyjątkiem podmiotów uprawnionych do uzyskania tych danych na



podstawie przepisów prawa (np. Policja, Prokuratura, Sąd) oraz podmiotów, na udostępnienie danych których Usługodawca posiada odrębną podstawę prawną.

- 9.4.** Szczegóły związane z przetwarzaniem danych osobowych Usługobiorców przez Usługodawcę zostały określone w dokumencie Polityki Prywatności, udostępnionym przez Usługodawcę pod adresem: <https://www.provider.pl/polityka-prywatnosci>.

## **10. REKLAMACJE**

- 10.1.** W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Usługodawcę, Usługobiorca uprawniony jest do wniesienia reklamacji. Reklamacje usług świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy mogą być składane za pośrednictwem:

**10.1.1.** poczty, na adres: ul. Grabiszyńska 163, 53-439 Wrocław;

**10.1.2.** poczty elektronicznej, na adres e-mail: [bok@provider.pl](mailto:bok@provider.pl).

- 10.2.** Reklamacja powinna zawierać w swej treści co najmniej:

**10.2.1.** dane umożliwiające identyfikację Usługobiorcy, w tym jego Kod Klienta;

**10.2.2.** dane kontaktowe Usługobiorcy;

**10.2.3.** określenie reklamowanej usługi;

**10.2.4.** przedstawienie powodów wniesienia reklamacji;

**10.2.5.** datę i podpis Usługobiorcy bądź też osoby uprawnionej do jego reprezentowania.

- 10.3.** Usługodawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia oraz przesłać w tym terminie odpowiedź na wniesioną reklamację na adres kontaktowy poczty, faksu lub poczty elektronicznej wskazany przez Usługobiorcę w reklamacji. Odpowiedź na reklamację wymaga uzasadnienia przez Usługodawcę.

- 10.4.** Usługobiorcy będącemu Konsumentem przysługuje prawo do skorzystania z pozasądowych procedur rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, które wykonuje on przez zgłoszenie swych roszczeń do odpowiednich organizacji konsumenckich, to jest do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich.

## **11. USŁUGI DODATKOWE**

- 11.1.** Usługodawca zastrzega sobie prawo do pobierania opłat za świadczenie usług wykraczających poza zakres usługi ujętej Umową lub za świadczenie usług wchodzących w zakres usługi objętej Umową, ale w wymiarze godzin przekraczającym wymiar wynikający z opłaty abonamentowej.

- 11.2.** Zlecenie dodatkowe, będzie realizowane na podstawie jednostkowego zlecenia drogą elektroniczną na adres e-mail Usługodawcy.

- 11.3.** Zlecenie dodatkowe będzie określało:

**11.3.1.** dane umożliwiające identyfikację Usługobiorcy, w tym Kod Klienta;

**11.3.2.** przedmiot zlecenia.



**11.4.** Zlecenia dodatkowe mogą dotyczyć:

- 11.4.1.** przeszukania lub odzyskania backupu;
  - 11.4.2.** przeszukania logów;
  - 11.4.3.** wyszukania błędów w aplikacji lub serwisie www Usługobiorcy;
  - 11.4.4.** blokowania lub odblokowania usługi w momencie włamania, podmiiany, nadużycia;
  - 11.4.5.** napraw wyjazdowych do Usługobiorcy;
  - 11.4.6.** wykonywanie zmian konfiguracyjnych, których dokonanie jest możliwe za pomocą panelu udostępnionego Usługobiorcy;
  - 11.4.7.** diagnozowanie problemów z oprogramowaniem;
  - 11.4.8.** odtwarzanie oprogramowania w środowisku produkcyjnym z kopii bezpieczeństwa;
  - 11.4.9.** konfiguracja oprogramowania.
- 11.5.** Rozliczenie zleceń dodatkowych będzie dokonywane w oparciu o podane w Cenniku usług stawki godzinowe, za każdą rozpoczętą godzinę pracy.
- 11.6.** Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia faktury VAT tytułem opłaty, o której mowa w pkt 11.5. w terminie 14 dni od daty złożenia zlecenia dodatkowe.

**12. USUWANIE AWARII**

- 12.1.** Usługodawca zobowiązuje się do stałej kontroli serwerów dedykowanych.
- 12.2.** Zgłoszenie awarii następuje według reguł opisanych w Umowie ramowej.
- 12.3.** Wszelkie krytyczne awarie techniczne zgłoszone zgodnie z postanowieniami niniejszego punktu, zostaną usunięte przez Usługodawcę w ciągu 8 godzin od ich zgłoszenia w trybie: 24 godziny na dobę/7 dni w tygodniu.
- 12.4.** Przez krytyczną awarię Strony rozumieją całkowitą niedostępność usługi na ogółu użytkowników lub działanie usługi niezgodne z jej specyfikacją wpływające na dostępność usługi dla ogółu użytkowników. W szczególności krytyczną awarią techniczną jest:
- 12.4.1.** całkowita niedostępność serwera poczty elektronicznej lub błędna obsługa przyjmowania poczty dla obsługiwanych domen;
  - 12.4.2.** całkowita niedostępność serwera www lub niedostępność poszczególnych serwisów;
  - 12.4.3.** nieprawidłowe działanie serwera www lub wskutek błędnej konfiguracji serwera www, z wyłączeniem elementów modyfikowanych przez Usługobiorcę (m.in. plm.inphp.ini, .htaccess).
- 12.5.** Natomiast w szczególności krytyczną awarią nie jest:
- 12.5.1.** niedostarczenie pojedynczych wiadomości mailowych lub otrzymywanie niechcianej korespondencji uznawanej za SPAM;
  - 12.5.2.** brak możliwości wysłania lub odbierania poczty przez pojedynczych użytkowników;
  - 12.5.3.** niepełna funkcjonalność panelu konfiguracyjnego usług pocztowych;
  - 12.5.4.** częściowa niedostępność usług www/MySQL spowodowana nadmiernym ruchem, tj. chwilową odwiedzalnością większą niż 1.000 (słownie: tysiąc) requestów na minutę;
  - 12.5.5.** Częściowa niedostępność usług pocztowych spowodowana nadmiernym ruchem, tj. odbiorem nadmiernej ilości korespondencji;

- 12.5.6.** zapotrzebowanie na konfigurację lub zmianę konfiguracji jakichkolwiek usług, w tym serwisu www, bazy MySQL, dostępu FTP, zmianę reguł poczty przychodzącej, czy listy odbiorców newslettera.
- 12.6.** Ponadto, w przypadku awarii krytycznych wynikłych z winy Usługobiorcy wymagających interwencji Usługodawcy poza godzinami pracy, Usługodawca ma prawo obciążyć Usługobiorcę za wykonaną pracę. Awarie krytyczne wynikłe z winy Usługobiorcy muszą być odpowiednio udokumentowane przez Usługodawcę.
- 12.7.** Za awarię krytyczną wynikłą z winy Usługobiorcy w szczególności uznaje się:
- 12.7.1.** całkowitą lub częściową niedostępność serwisów www wynikająca z nieprawidłowej budowy serwisów www, w tym problemów wynikających z braku optymalizacji serwisów powodujących nadmierne obciążenie serwerów;
  - 12.7.2.** niedostępność usług spowodowana zmianą delegacji, wyrejestrowaniem domen lub nieprawidłową konfiguracją serwerów DNS nienależących do Usługodawcy;
  - 12.7.3.** całkowitą lub częściową niedostępność usług wynikająca z zapelnienia dostępnej przestrzeni dyskowej, mimo wcześniejszego monitu ze strony Usługodawcy;
  - 12.7.4.** całkowitą lub częściową niedostępność serwisów www spowodowana utrzymywaniem nadmiernej liczby sesji użytkowników niemogących zalogować się do serwisów Usługobiorcy z powodu niedziałania lub braku łączności do mechanizmów pozostających poza siecią Usługodawcy;
  - 12.7.5.** chwilową lub częściową niedostępność usług pocztowych spowodowaną jednoczesną wysyłką nadmiernej ilości korespondencji.
- 12.8.** Awarie wykraczające poza definicję awarii krytycznej (awarie niekrytyczne) zostaną usunięte przez Usługodawcę w możliwie najkrótszym czasie, w godzinach pracy biura Usługodawcy.

### **13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 13.1.** Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji na stronie internetowej Usługodawcy. W odniesieniu do Usługobiorców będących Konsumentami niniejszy Regulamin obowiązuje Usługobiorców, którzy zawarli Umowę z Usługodawcą po dniu 1.06.2018 r.
- 13.2.** Komunikowanie się pomiędzy Stronami następować będzie w formie korespondencji elektronicznej. Strony dopuszczają również odmienne formy komunikowania się pomiędzy nimi, przy czym dla potrzeb komunikacji ustala się następujące dane kontaktowe:
- 13.2.1. Usługodawca:**
    - adres do korespondencji: 53-439 Wrocław, ul. Grabiszyńska 163;
    - adres e-mail: [bok@provider.pl](mailto:bok@provider.pl),
  - 13.2.2. Usługobiorca** podaje swe dane kontaktowe podczas złożenia zamówienia, o którym mowa w pkt 2 niniejszego Regulaminu.
- 13.3.** Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie. Wszelkie spory wynikające z zawarcia i wykonywania Umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla Usługodawcy.



Zastrzeżenie prawa właściwego i jurysdykcji sądów właściwych nie ma zastosowania do Usługobiorcy będącego Konsumentem.

- 13.4.** Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne w świetle przepisów powszechnie obowiązującego prawa, Umowa oraz wymienione dokumenty obowiązują w pozostałym zakresie.
- 13.5.** W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdą przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku, jak również odpowiednie przepisy innych ustaw.