



# Ogólne warunki korzystania z usług

Wrzesień 30, 2022

## Definicje

### Dostawca, Dostawca Usług lub Operator

właściciel i operator serwisu internetowego NetHorizon.pl, którym jest NETHAPPEN

### NETHAPPEN

firma NETHAPPEN Marcin Koczvara, z siedzibą w Tarnowie ul. Boya Żeleńskiego 5A/61  
REGON: 120704484, NIP: 873-295-56-36, przedsiębiorca telekomunikacyjny RPT: 9380,  
twórca aplikacji internetowych, w tym wydawca aplikacji w modelu SaaS, zajmująca się sprzedażą  
usług cyfrowych, serwerów i domen, świadczeniem usług IT, usług hostingowych, przetwarzaniem danych, konsultingu,  
cyberbezpieczeństwa, administracją systemów oraz sieci informatycznych.

### System, Infrastruktura

system teleinformatyczny Dostawcy

### Serwis Internetowy

strona internetowa [www.nethorizon.pl](http://www.nethorizon.pl), będąca częścią Systemu

### Panel Klienta

część Serwisu Internetowego, do której ma dostęp zalogowany Klient

### Panel Sterowania Usługi

oprogramowanie zintegrowane z Panelem Klienta służące do zarządzania usługami udostępnione Klientowi jako SaaS na czas trwania umowy

### SaaS

oprogramowanie jako usługa (Software as a Service), model udostępnienia oprogramowania w chmurze, w którym oprogramowanie jest rozwijane i utrzymywane przez Dostawcę, z którego Klient korzysta za pośrednictwem Internetu.

### Autoryzowany adres e-mail

Adres e-mail klienta podany w procesie rejestracji. Powinien być to adres, którego działanie nie jest zależne od usługi sieciowej świadczonej przez Dostawcę na rzecz Klienta.

### Autoryzowany numer telefonu

numer telefonu klienta.

### Usługa

- usługa świadczona drogą elektroniczną przez Dostawcę na rzecz Klienta związana z oferowanymi usługami elektronicznymi oraz produktami cyfrowymi,
- usługa pośredniczenia przez Dostawcę w zawarciu umowy o świadczenie Usługi przez Podmiot trzeci na rzecz Klienta, w szczególności w zakresie pośredniczenia w sprzedaży domen i obsługi domen w rejestrze,
- usługa świadczona przez Dostawcę i ustalana indywidualnie na rzecz Klienta.

### Klient

osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność prawną, która

zawarła lub zamierza zawrzeć umowę z Dostawcą Usług.

#### **Konsument**

osoba fizyczna lub przedsiębiorca będący osobą fizyczną, będąca klientem która zawarła umowę z Dostawcą Usług w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

#### **Zamówienie**

oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy

#### **Zamówienie Odnawiające**

Zamówienie tworzone automatycznie bez udziału klienta, za nowy Okres Abonamentowy, po opłaceniu którego będzie zachowana ciągłość świadczenia usługi

#### **Zamówienie Odnawiające Wygasłą Usługę**

Zamówienie tworzone automatycznie bez udziału klienta, za nowy Okres Abonamentowy, po opłaceniu którego działanie usługi będzie wznowione

#### **Data Ważności Zamówienia**

termin określający datę i czas, po przekroczeniu której nieopłacone Zamówienie jest anulowane

#### **Potwierdzenie płatności**

odebranie informacji o prawidłowo dokonanej płatności w systemie płatności online lub zaksięgowanie wpłaty na koncie bankowym Dostawcy w terminie Daty Ważności Zamówienia

#### **Aktywacja Usługi, Rozpoczęcie Świadczenia**

moment w którym dana usługa zaczyna działać i jest udostępniona Klientowi.

#### **Uruchamianie Usługi, Przetwarzanie Usługi**

proces polegający na wykonaniu czynności technicznych zmierzający do Aktywacji Usługi, z reguły przeprowadzany automatycznie i niezwłocznie z zastrzeżeniem że maksymalny czas przetwarzania może wynieść do 3 dni, chyba że regulamin szczegółowy stanowi inaczej.

#### **Okres Abonamentowy**

okres za który została opłacona usługa

#### **Okres Wygaśnięcia Usługi**

okres następujący po Okresie Abonamentowym, w którym nieopłacona Usługa jest zawieszona oraz istnieje możliwość jej przywrócenia

#### **Czas Trwania Umowy**

okres liczony od dnia zawarcia Umowy do dnia zakończenia Okresu Abonamentowego

#### **Dział wsparcia**

dział obsługi klienta zdefiniowany w regulaminie.

#### **Ticket**

numer przypisany do danego zgłoszenia serwisowego lub sprawy w dziale wsparcia.

# I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin ten określa Ogólne Warunki Usług i dotyczy wszystkich świadczonych usług. W przypadku gdy Regulamin Szczegółowy Usługi konfliktuje z Regulaminem albo zawartymi tu ustaleniami, to regulamin Szczegółowy jest ważniejszy.
2. Jeżeli postanowienia Regulaminu są sprzeczne lub naruszają przepisy prawa, w tym prawa Konsumenta wynikające z obowiązujących przepisów prawa, to obowiązujące przepisy prawa znajdują zastosowanie przed postanowieniami Regulaminu.
3. Umowa składa się z Warunków korzystania z Usług i zastępuje oraz wygasza wszelkie wcześniejsze porozumienia, ustalenia, gwarancje, oświadczenia i zapewnienia ustne lub pisemne, wraz z wyłączeniem jakichkolwiek umów pochodzących od Klienta.
4. Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą o prawach konsumenta ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń poprzez zgłoszenie się do organizacji konsumenckich (Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie, Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta).
5. Sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów dotyczących Umów zawartych pomiędzy Dostawcą a Klientem jest sąd właściwy dla siedziby Dostawcy. Zapis nie dotyczy rozstrzygnięcia sporów z Konsumentem lub Przedsiębiorcą o prawach konsumenta.
6. O ile z obowiązujących przepisów prawa nie wynika nic innego, jakkolwiek korespondencja może być przesyłana za pośrednictwem poczty elektronicznej. Dostawca jest upoważniony do przesyłania Klientowi w sposób określony powyżej, wszelkich powiadomień, wezwań, zawiadomień, oświadczeń oraz faktur na autoryzowany adres e-mail Klienta. Wszelką korespondencję elektroniczną uznaje się za złożoną z chwilą przejścia do systemu informatycznego kontrolowanego przez odbiorcę wiadomości. Nie wyłącza to jednak możliwości Dostawcy doręczenia korespondencji w inny sposób, w tym listem poleconym.
7. Wszelkie zawiadomienia, oświadczenia woli oraz inne komunikaty przewidziane w Umowie, Klient może wysyłać:
  - a. elektronicznie na adres bok@nethorizon.pl
  - b. listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres: NETHAPPEN, 33-100 Tarnów, ul.Boya Żeleńskiego 5A/61.
  - c. w Panelu Klienta korzystając z określonego formularza elektronicznego w sekcji Wiadomości, jeśli takowy jest dostępny do danej sprawy.

## II. Konto w serwisie internetowym, Ochrona danych osobowych

1. W celu zamówienia usługi oraz zarządzania zamówionymi usługami świadczonymi przez Dostawcę na rzecz Klienta, niezbędne jest założenie przez Klienta konta w Serwisie Internetowym oraz utworzenie profilu w Panelu Klienta.

2. Klient rejestrując się w serwisie internetowym zobowiązany jest podać niezbędne dane służące do logowania, które są zawarte w formularzu rejestracji, są to login użytkownika, hasło oraz autoryzowany adres e-mail. W celu potwierdzenia autentyczności podanego adresu e-mail zostanie wysłany do klienta link bezpieczeństwa, poprzez który klient powinien aktywować konto.
3. Klient po aktywacji konta i zalogowaniu do Panelu Klienta powinien przystąpić do utworzenia Profilu, gdzie wybiera status prawny oraz uzupełnia dane:
  - a. w przypadku gdy Klient jest firmą - nazwa firmy, imię i nazwisko reprezentanta (osoba wymieniona w dokumencie założycielskim firmy), numer NIP, adres głównej siedziby firmy, adres do korespondencji (jeżeli jest inny niż adres głównej siedziby), autoryzowany numer telefonu,
  - b. w przypadku gdy Klient jest osobą fizyczną - imię i nazwisko, numer ewidencyjny PESEL (w razie gdy numer PESEL nie został nadany - numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość), adres zameldowania na pobyt stały, adres do korespondencji (jeżeli jest inny niż adres zameldowania), autoryzowany numer telefonu komórkowego.Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych i kompletnych danych.
4. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Dostawcę w celu realizacji Umowy, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Dostawca ma prawo przekazać dane osobowe uprawnionym organom, działającym w oparciu o obowiązujące przepisy, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości. Dane Klientów mogą być też przekazywane Podmiotom trzecim realizującym usługi na rzecz Klienta, w których Dostawca pośredniczy w zawarciu umowy.
5. Dostawca zastrzega sobie prawo do sprawdzenia poprawności podanych danych, zarówno przed jak i w trakcie trwania umowy oraz może zażądać dokumentów potwierdzających wiarygodność podanych przez Klienta danych. W razie stwierdzenia, że dane Klienta są nie kompletne lub nie prawdziwe, Dostawca ma prawo wstrzymać się z zawarciem umowy, odstąpić od złożonego już zamówienia lub zablokować aktywne usługi Klienta oraz wezwać Klienta do aktualizacji danych, wysyłając stosowne wezwanie na autoryzowany adres e-mail. W przypadku braku dokonania czynności przez Klienta w terminie nie krótszym niż 2 dni, Dostawca ma prawo wypowiedzieć zawarte umowy oraz usunąć zamówione usługi powiązane z kontem Klienta wraz z tym Kontem.
6. Administratorem danych osobowych Klienta jest NETHAPPEN  
NETHAPPEN przetwarza dane osobowe Klienta zgodnie z zasadami przewidzianymi w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE zwanym "RODO", oraz w przepisach prawa polskiego dotyczących ochrony danych osobowych - ustawa z dnia z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2014.1182 j.t.).
7. Klientowi przysługuje prawo do wglądu w swoje dane osobowe, prawo do ich poprawienia oraz wniesienia żądania zaprzestania ich wykorzystywania. Dostawca jest uprawniony do dalszego przetwarzania danych osobowych Klienta oraz danych dotyczących jego Usług w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa, w celu dochodzenia roszczeń z zawartych Umów lub wykonania ciążących na Dostawcy obowiązków przewidzianych w przepisach prawa dotyczących w szczególności zobowiązań podatkowych.
8. Klient może w każdej chwili edytować i poprawić swoje dane, zmienić hasło dostępu lub uruchomić procedurę resetowania hasła.

9. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez klienta, jego danych służących do logowania lub dostępu do autoryzowanego adresu e-mail osobom trzecim. Za zarządzanie Kontem klienta i związanymi z nim usługami dostępnymi w Panelu Klienta odpowiada Klient. Wszystkie Zamówienia wysłane z Konta klienta uważa się za złożone przez Klienta.

### III. Ceny, Zamówienie, Płatności, Zawarcie umowy

1. Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje, skierowane do ogółu lub do poszczególnych osób, poczytuje się w razie wątpliwości nie za ofertę, lecz za zaproszenie do zawarcia umowy.
2. Przy zamawianiu Usługi, Dostawca umożliwi Klientowi zapoznanie się z aktualnym Regulaminem, Specyfikacją Usługi oraz Obowiązującymi Warunkami Korzystania z wybranej przez Klienta Usługi.
3. Podczas wyboru zamawianych usług, klientowi przedstawione zostaną aktualnie dostępne usługi na sprzedaż. Klient wybierając usługę, może również mieć możliwość wyboru jej parametrów, takich jak lokalizacja serwera, rodzaj abonamentu, dedykowany adres IP oraz innych które zostaną Klientowi przedstawione w formularzu zamówienia.
4. Klientowi mogą zostać zaproponowane różne ceny danej usługi, które mogą wiązać się z wyborem parametrów danej usługi, zobowiązania do określonego okresu używania, określonej metody płatności/fakturowania. Cena Usługi jest finalnie proponowana Klientowi w formularzu zamówienia i jest ceną obowiązującą w momencie składania zamówienia. Jeśli dla tej samej usługi będzie dostępnych kilka cen, Klient może wybrać jedną z nich podczas składania Zamówienia.
5. W przypadku gdy do utworzenia usługi, wymagane jest podanie spersonalizowanej nazwy (np. nazwa hosta/serwera), Klient odpowiada za podaną nazwę oraz oświadcza, że nie narusza ona praw osób trzecich.
6. Po złożeniu zamówienia przez Klienta, na autoryzowany adres e-mail zostanie wysłana informacja z potwierdzeniem zawarcia umowy, sposobie płatności oraz Datą Ważności Zamówienia.
7. Klient może opłacić wiele Zamówień w jednej operacji płatności, zaznaczając wiele zamówień oraz identyfikując płatność specjalnym kodem transakcji wygenerowanym podczas wyboru płatności.
8. Uruchamianie Usługi następuje:
  - a. niezwłocznie po Potwierdzeniu Płatności, gdy klient wyraził zgodę na rozpoczęcie jej świadczenia przed upływem prawa do Odstąpienia,
  - b. po upływie 14 dni od zawarcia Umowy oraz Potwierdzeniu Płatności.
9. W przypadku gdy wykonanie lub Aktywacja Usługi nie będzie możliwa z powodu za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, Zamówienie powiązane z usługą zostanie Niezrealizowane, a Klientowi zostanie zwrócona płatność której dokonał oraz Umowa zostanie rozwiązana.
10. W momencie braku płatności w terminie 7 dni od złożenia Zamówienia, zostanie wyznaczony Dodatkowy termin płatności. Nieopłacone Zamówienie w Dodatkowym terminie płatności zostanie automatycznie Anulowane, a zawarta umowa zostanie rozwiązana z winy Klienta.

## IV. Odstąpienie od zawartej Umowy

1. Zgodnie z zasadami opisanymi w ustawie z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, Klient będący konsumentem lub Przedsiębiorcą o prawach konsumenta, ma prawo odstąpić od Umowy w ciągu 14 dni bez podania przyczyny.
2. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi będącemu konsumentem lub Przedsiębiorcą o prawach konsumenta w przypadku gdy:
  - a. Dostawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę utraci prawo odstąpienia od umowy,
  - b. Usługa została wykonana według specyfikacji Klienta lub służy zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
  - c. Usługa dotyczy dostarczenia treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Klienta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
3. Klient będący konsumentem lub Przedsiębiorcą o prawach konsumenta dokonując zamówień Usług Cyfrowych w Serwisie Internetowym traci prawo do Odstąpienia od Umowy z chwilą realizacji usługi. Dokonując zamówienia, Klient może wyrazić zgodę na realizację zamówionej usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Usługi są realizowane po potwierdzeniu płatności, zgodnie z procedurą opisaną w art. III pkt. 8 niniejszego Regulaminu.
4. Aby skorzystać z prawa do odstąpienia umowy, muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji, poprzez złożenie jednoznacznego oświadczenia. (patrz: art.I pkt 7). Klient może skorzystać z formularza odstąpienia, który jest dostępny pod adresem <https://www.nethorizon.pl/regulaminy/formularz-odstapienia-od-umowy-zawartej-na-odleglosc>
5. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Dostawca zwróci Klientowi uzyskaną od Klienta opłatę lub jej część pomniejszoną o wartość Usługi faktycznie otrzymanej przez Klienta do momentu realizacji prawa do odstąpienia w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

## V. Obowiązki, Odnowienie i Kontynuacja Usług

1. Umowa zawierana jest na czas oznaczony i obejmuje Okres Trwania Umowy, chyba że Regulamin Szczegółowy Usługi stanowi inaczej.
2. W celu przedłużenia Świadczenia Usług, Klient wyraża zgodę na cykliczne tworzenie Zamówień Odnawiających oraz przesyłanie informacji na autoryzowany adres e-mail o zbliżającym się końcu bieżącego Okresu Abonamentowego.
3. 30 dni przed datą wygaśnięcia usługi Dostawca przygotowuje dla Klienta Zamówienie Odnawiające Usługę na kolejny okres abonamentowy. Klient dostanie informacje przypominające o płatności za zamówienie odnawiające usługę w czasie 30 dni, 7 dni oraz 48 godzin przed wygaśnięciem usługi.

4. W celu zachowania ciągłości usługi, Klient dokonuje zamówienia usługi na kolejny Okres Abonamentowy poprzez dokonanie Płatności zgodnie z instrukcją w zamówieniu respektując Datę Ważności zamówienia. Nowa umowa jest zawierana w momencie Potwierdzenia Płatności, a początek nowego Okresu Abonentowego następuje bezpośrednio po końcu bieżącego Okresu Abonentowego. W przypadku braku Potwierdzenia Płatności za Zamówienie Odnawiające, zamówienie zostanie Anulowane i usługa przejdzie w stan wygaśnięcia, co skutkować będzie zatrzymaniem usługi, zablokowaniem do niej dostępu oraz brakiem dostępu do usług powiązanych.
5. Dla Wygasłej Usługi, zostanie przygotowane Zamówienie Odnawiające Wygasłą Usługę oraz zostanie wysłana informacja do Klienta na autoryzowany adres e-mail o wygaśnięciu i możliwości odnowienia z wznowieniem. Po Potwierdzeniu Płatności, usługa wygasła zostanie uruchomiona, dostęp do niej zostanie odblokowany, a początek nowego Okresu Abonentowego będzie liczony od momentu końca Okresu Abonentowego przed zawieszeniem usługi. W przypadku braku Potwierdzenia Płatności za Zamówienie Odnawiające Wygasłą Usługę, Usługa zostanie trwale usunięta wraz z wszystkimi zgromadzonymi w ramach Usługi danymi, a Umowa zostanie rozwiązana.
6. W przypadku braku zamiaru Odnowienia i Kontynuacji z Usługi, przed zakończeniem jej świadczenia, Klient powinien samodzielnie zgrać swoje dane lub przeprowadzić migrację do innego dostawcy. Jeżeli nie wykona tego w terminie trwania Okresu Abonentowego, będzie musiał Odnowić Usługę Wygasłą aby uzyskać dostęp do swoich danych.
7. Cena Odnowienia Usługi i Cena Odnowienia Usługi Wygasłej są aktualne w momencie utworzenia oferty zamówienia i obowiązują do Daty Wygaśnięcia zamówienia. Klient dokonując płatności za Zamówienie Odnawiające Usługę lub Zamówienie Odnawiające Usługę Wygasłą na kolejny Okres Abonamentowy, oświadcza że zapoznał się i akceptuje aktualne warunki Ogólnych Warunków Korzystania z Usług, Regulaminów i Warunków poszczególnych Usług oraz Warunków korzystania z Produktów Podmiotów Zewnętrznych oraz aktualną specyfikację usługi.

## **VI. Warunki korzystania, Odpowiedzialność Klienta, Działania zabronione**

1. Klient powinien posiadać własny dostęp do internetu, aktualną wersję przeglądarki www oraz niezbędne oprogramowanie służące do korzystania z usług Dostawcy, które jest technicznie kompatybilne z usługami Dostawcy.
2. Klient zgadza się na korzystanie z Usług w dobrej wierze oraz zobowiązuje się do przestrzegania niniejszych Ogólnych Warunków Korzystania z Usług, Regulaminów i Warunków poszczególnych Usług oraz Warunków korzystania z Produktów Podmiotów Zewnętrznych.
3. Klient zobowiązany jest do korzystania ze świadczonych przez Dostawcę usług w sposób zgodny z ich przeznaczeniem, z zachowaniem przepisów obowiązującego prawa, praw osób trzecich w tym praw autorskich, praw własności przemysłowej, intelektualnej, tajemnicy przedsiębiorstwa, dóbr osobistych, a także zasad współżycia społecznego oraz porządku publicznego i ustalonych zwyczajów.

4. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za przesyłane, przechowywane i przetwarzane w ramach usługi dane z wyłączeniem elementów dostarczanych przez Dostawcę. W szczególności klient odpowiada za publikowane treści i materiały które mogą być szkodliwe dla małoletnich, promujące lub nawołujące do przemocy seksualnej, tortur i nienawiści, w tym nienawiści rasowej, etnicznej, narodowej oraz powszechnie uznane za szkodliwe ze względu na zasady współżycia społecznego, zagrażające zdrowiu lub życiu człowieka, naruszające prywatność, naruszające bezpieczeństwo publiczne, ingerujące w postępowania prowadzone przez uprawnione organy władzy publicznej, promujące nielegalne produkty lub naruszające zakaz handlu nielegalnych produktów.
5. Klient odpowiada za konfigurację oraz sposób działania programów komputerowych, w tym aplikacji i skryptów, które są dostarczane przez Klienta i uruchamiane na serwerach Dostawcy w ramach świadczonej usługi, jak również za aplikacje których używa do łączenia się i korzystania z usług Dostawcy.
6. Klient w zakresie używanych Usług, powinien dostosowywać się do zaleceń Dostawcy, reagować na ewentualne aktualizacje Usług, na powiadomienia wysyłane z Panelu Sterowania oraz wszelkie wezwania od Dostawcy.
7. Klient oświadcza, że posiada stosowne licencje lub uprawnienia do używania elementów w tym utworów graficznych, dźwiękowych i literackich oraz programów komputerowych, w tym aplikacji internetowych i skryptów, które są dostarczone przez Klienta na potrzeby realizacji jego Usług.
8. Zabronione są działania które mogą zakłócić działanie infrastruktury Dostawcy lub są szkodliwe dla Dostawcy i jego Klientów w tym wszelkie złośliwe lub nieautoryzowane hakowanie, próby penetracji środków bezpieczeństwa, skanowania portów, przekraczania parametrów technicznych usług, przeprowadzania ataków typu DoS/DDoS, wysyłania SPAM'u, przesyłania treści zawierającej szkodliwe oprogramowanie w tym koni trojańskich i wirusów oraz wszelkie inne działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu lub złamania zabezpieczeń.
9. Klient oświadcza że rozumie zagrożenia jakie są związane z korzystaniem z sieci internet oraz zagrożenia na jakie jest narażony korzystając z usług Dostawcy w sposób nieostrożny, w szczególności niewłaściwe użycie i ujawnienie danych uwierzytlniających, podatności na techniki inżynierii społecznej lub socjotechniki, używaniem nieaktualnego, podatnego na ataki oprogramowania oraz dokonywaniem konfiguracji pozwalającej uzyskać dostęp do usług osobom trzecim.
10. Klient odpowiada za bezpieczeństwo i działania swoich użytkowników, którzy korzystają z usługi w sposób niewłaściwy oraz zobowiązuje się do współpracy w zwalczaniu bezprawnych działań użytkowników, którym Klient udostępnia usługę, w szczególności do podania danych umożliwiających identyfikację użytkownika odpowiednim organom władzy publicznej.
11. Klient jest zobowiązany do informowania Dostawcy o wszelkich zmianach mających wpływ na realizację umowy, w tym zmianę danych klienta czy sukcesję.
12. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za współpracę z podmiotami zewnętrznymi, ze swoimi Klientami oraz Użytkownikami Usług oraz gwarantuje zabezpieczenie i ochronę Dostawcy przed wszelkimi czynnościami, działaniami prawnymi, roszczeniami lub skargami osób trzecich, które dotyczą Usług Dostawcy oraz zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić Dostawcę o wszystkich tych działaniach.



13. W przypadku jakichkolwiek działań wobec Dostawcy wynikających z naruszenia przez Klienta powyższych zobowiązań, w tym roszczeń osób trzecich, pozwów, żądań, postępowań prawnych lub administracyjnych, skarg podmiotów zewnętrznych, instytucji prawnych lub sądowych, Klient zobowiązuje się do podjęcia odpowiednich działań w zakresie dozwolonym przez właściwe przepisy prawa i dokonania wszelkich starań aby chronić Dostawcę przed wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z działań Klienta, w tym zwolnić Dostawcę z roszczeń oraz pokryć wszelkie niezbędne i obiektywnie uzasadnione koszty poniesione w związku z obroną interesu Dostawcy (szkody, straty, zobowiązania, wydatki, obsługę prawną, honoraria adwokackie, wyroki sądowe).

## VII. Odpowiedzialność Dostawcy, Siła wyższa, Warunki Świadczenia

1. Dostawca oświadcza że posiada zdolność, wiedzę i uprawnienia oraz zobowiązuje się do świadczenia Usług z należytą starannością i umiejętnościami, zgodnie z warunkami Usług określonymi w Umowie.
2. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w przypadku:
  - a) działania Siły Wyższej lub przyczyn niezależnych od Dostawcy,
  - b) naruszenia Warunków Umowy przez Klienta, działań zabronionych lub nieodpowiednim korzystaniu z Usługi,
  - c) przyczyn leżących wyłącznie po stronie Klienta lub osób trzecich działających w imieniu Klienta.
4. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez Klienta korzyści w tym utratę możliwości biznesowej, utraty zamówień, umów i Klientów, utratę rzeczywistych lub przewidywanych zysków, utratę reputacji, utratę szans.
5. Odpowiedzialność Dostawcy za wszelkie szkody, straty i koszty ogranicza się do kwoty zapłaconej przez Klienta za Usługę w danym Okresie Abonamentowym.
6. Ograniczenie odpowiedzialności Dostawcy opisane w punkcie 4 i 5 nie ma zastosowania wobec Konsumenta.
7. W ramach niniejszej Umowy, Dostawca nie podejmuje żadnych zobowiązań wobec podmiotów zewnętrznych, w tym wobec Użytkowników Klienta oraz żadne postanowienie Umowy nie może być interpretowane jako zawierające postanowienia na rzecz osób trzecich w stosunku do stron niniejszej Umowy.
8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za przekazywane, przechowywane lub udostępniane przez Klienta dane oraz nie ma obowiązku weryfikacji danych i sprawdzania ich zgodności z prawem. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych, Klient zostanie zawiadomiony o zamiarze uniemożliwienia dostępu do danych. W razie otrzymania urzędowego zawiadomienia o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, Dostawca niezwłocznie zablokuje usługę oraz uniemożliwi dostępu do tych danych.

9. W przypadku gdy Klient dopuścił się naruszeń, Dostawca jest uprawniony do Zawieszenia Świadczenia Usługi, Ograniczenia Świadczenia Usługi lub Modyfikacji Usługi w niezbędnym zakresie (modyfikację przechowywanych danych Klienta, zmianę nazw lub usunięcie plików), po uprzednim zawiadomieniu Klienta i wezwaniu do usunięcia naruszeń w terminie 30 dni.
10. W przypadkach które wymagają koniecznej i natychmiastowej interwencji ze strony Dostawcy, w tym zapobieżenie działaniom mogącym zagrozić bezpieczeństwu Dostawcy lub jego Klientom, zakłócić działanie systemu teleinformatycznego lub w przypadku wykrycia nielegalnych działań klienta, Dostawca jest zobowiązany do podjęcia odpowiednich działań, w tym Zawieszenia Świadczenia Usługi, Ograniczenia Świadczenia Usługi lub Modyfikacji Usługi (modyfikację przechowywanych danych, zmianę nazw lub usunięcie plików), bez uprzedniego zawiadomienia Klienta.
11. Dostawca zastrzega sobie prawo do przeprowadzania planowanych prac konserwacyjnych, które mogą powodować przerwy w świadczeniu usługi w wybranych godzinach, po wysłaniu informacji z odpowiednim wyprzedzeniem. Planowane prace konserwacyjne są przeprowadzane w możliwie krótkich okresach najmniejszego obciążenia i nie są wliczane do czasu Awarii i okresów braku gwarantowanych warunków świadczenia Usługi.
12. W celu ulepszania i ewolucji usług, Dostawca może modyfikować Usługi, usuwać, zmieniać, dodawać opcje i funkcje w danych Usługach, oprogramowaniu, Panelu Sterowania i Serwisie, oraz dokonywać zmian i migracji dotyczących lokalizacji usług, serwerów, adresów IP, wpisów DNS oraz ustawień konfiguracyjnych, jednocześnie zachowując odpowiednie wymogi i nie pogarszając parametrów świadczonych Usług.

## **VIII. Wypowiedzenie trwającej Umowy, Zmiany w umowie, Naurszenie zobowiązań**

1. Klient może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi jeżeli Dostawca nie dotrzymuje standardu i poziomu świadczonej Usługi w zakresie, który został zadeklarowany przy składaniu zamówienia. Jeśli dojdzie do powyższej sytuacji, Klient może wypowiedzieć Umowę w trybie natychmiastowym, najpierw jednak wzywając Dostawcę do zaniechania naruszeń w terminie 30 dni. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Klient może wypowiedzieć Umowę.
2. W przypadku aktualizacji Usługi przez Dostawcę lub zmiany w jej Specyfikacji, która polega na jej degradacji, obniżeniu parametrów, wydajności lub jakości, usunięciu funkcji lub opcji, która nie jest związana z postępem technologicznym (np. wyłączenie obsługi przestarzałej wersji protokołu, metody szyfrowania, wersji oprogramowania) lub nie jest aktualizacją poprawiającą bezpieczeństwo, Klient może w ciągu 30 dni od daty wprowadzenia zmiany wypowiedzieć Umowę.

3. Dostawca zastrzega sobie prawo do dokonania zmian w Regulaminie Ogólnych Warunków Usług, Regulaminach Szczegółowych poszczególnych Usług z ważnych przyczyn, w szczególności takich jak:
  - a. zmiana przepisów prawa lub nałożenie nowych obowiązków przez organy państwa,
  - b. zmiana warunków podmiotów zewnętrznych świadczących usługi na rzecz Dostawcy,
  - c. zmiana sposobu świadczenia usługi,
  - d. zmiana warunków technicznych,
  - e. zmiana oferty świadczonych usług,
  - f. zmiany organizacyjne,
  - g. konieczności dokonania korekty omyłek lub błędów, uzupełnienia lub nieścisłości w Regulaminie.
4. Klient o zamierzonych zmianach w Umowie zostanie poinformowany co najmniej 30 dni wcześniej i może Umowę wypowiedzieć do czasu wejścia w życie zapowiadanych zmian. Uprawnienie do wypowiedzenia Umowy nie przysługuje Klientowi w przypadku, gdy zmiana nie dotyczy trwającej umowy lub nie ma zastosowania do danej usługi oraz w przypadku zmiany danych Dostawcy, danych kontaktowych, zmiany formy prawnej Dostawcy oraz zmian przepisów prawa które nie mają wpływu na specyfikację, jakość oraz sposób świadczenia usługi.
5. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen Usług. Nowe Cenniki są publikowane w serwisie Dostawcy i są aktualne od Dnia publikacji. Zmienione ceny usług nie mają wpływu na wysokość opłaty w bieżącym Okresie Abonamentowym dla Umów na czas oznaczony. Będą miały zastosowanie do przyszłych Umów i Zamówień, o wysokości których Klient zostanie powiadomiony 30 dni przed wygaśnięciem usługi.
6. Klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu kosztów wynikających z niewykorzystania, częściowego użycia, zawieszenia lub zaprzestania używania Usług przed końcem okresu abonamentowego objętego umową na czas oznaczony. Jednak jeżeli dojdzie do rozwiązania umowy o świadczenie Usługi z przyczyn leżących po stronie Dostawcy, Klientowi przysługuje zwrot uiszczonych opłat za okres proporcjonalny do niewykorzystanych przez Klienta świadczeń.
7. Dostawca może rozwiązać umowę z ważnych przyczyn, w trybie natychmiastowym gdy:
  - a. Dostawca zakończy lub zawiesi działalność,
  - b. świadczenie danej usługi przez Dostawcę stanie się niemożliwe z przyczyn obiektywnie uzasadnionych,
  - c. świadczenie usługi stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie podwykonawcy lub podmiotu zewnętrznego który uczestniczył w świadczeniu Usługi.
8. W przypadku naruszenia Regulaminu przez Klienta, w szczególności naruszenia warunków i zobowiązań wymienionych w art. VI, Dostawca ma prawo niezwłocznie ograniczyć lub zawiesić usługę oraz rozwiązać umowę z winy Klienta, jeżeli Klient nie usunie naruszeń w terminie 30 dni od wezwania.
9. W przypadku gdy Klient zalega z uiszczeniem opłaty za wykonaną Usługę oraz nie ureguluje należności w wyznaczonym terminie po wezwaniu lub gdy Klient jest nieosiągalny dla Dostawcy w oparciu o podane dane kontaktowe, Dostawca ma prawo do ograniczenia lub zawieszenia wykonywania usług do czasu rozwiązania Umowy.
10. W toku współpracy, Strony są zobowiązane niezwłocznie informować się wzajemnie o wszelkich zmianach mających wpływ na realizację umowy. Klient jest zobowiązany poinformować Dostawcę o każdorazowej zmianie swoich danych w terminie 7 dni od dnia zaistnienia zmiany. W przypadku zaniechania niniejszego obowiązku Klient ponosi wszelkie prawne konsekwencje takiego zaniechania.

11. Ponadto brak współpracy Klienta z Dostawcą w zakresie korygowania lub zapobiegania naruszeniom niniejszej Umowy przez lub wynikających z działalności Klienta stanowi naruszenie niniejszej Umowy.
12. Strony mogą uzgodnić i rozszerzyć zakres świadczonych usług, tzn. zmienić plan abonamentowy na plan o wyższej wartości przed upływem okresu na jaki została zawarta Umowa. Wynagrodzenie Dostawcy zostanie obliczone proporcjonalnie do korzystania z tych Usług w okresie rozliczeniowym.

## IX. Dział wsparcia, Zakres obsługi, Zgłoszenia i Awarie

1. Dział wsparcia odpowiada za obsługę klienta oraz obsługę zgłoszeń serwisowych dotyczącą świadczonych przez Dostawcę Usług. Korzystając z działu wsparcia Klient może uzyskać informację dotyczącą Usług jak również dokonać Zgłoszenia serwisowego odnośnie problemów z działaniem Usługi.
2. Klient może się kontaktować z działem wsparcia za pomocą elektronicznych kanałów komunikacji:
  - specjalnego interfejsu w sekcji Wiadomości w Panelu Klienta,
  - poczty elektronicznej na adres support@nethorizon.pl.
3. Zgłoszenia do działu wsparcia można wysyłać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku (24/7/365). O ile nie określono inaczej, czas reakcji działu wsparcia na zgłoszenie nie będzie dłuższy niż 24 godziny w dni robocze. Czas reakcji rozumie się przez czas jaki upłynie od dokonania przez Klienta zgłoszenia do podjęcia przez Dostawcę działań zmierzających do obsługi tego zgłoszenia.
4. O ile nie określono inaczej, czas usunięcia awarii, liczony od momentu wysłania zgłoszenia nie będzie dłuższy niż 48 godzin w dni robocze. Jeżeli zaś nie będzie to możliwe w wciągu 48 godzin Dostawca usunie Awarię w innym obiektywnie możliwym terminie.
5. Dostawca zobowiązuje się zapewnić dostępność usługi na poziomie wynoszącym 99% SLA w skali trwania okresu abonamentowego, chyba że w Umowie określono inaczej. W przypadku przekroczenia parametru SLA w czasie trwania umowy, za każdą godzinę niedostępności Klientowi przysługują rekompensata w wysokości jednokrotności stawki dziennej będącej proporcjonalną częścią opłaty abonamentowej. Rekompensata jest udzielana na pisemną reklamację Klienta i może być udzielona w postaci rabatu na zakup Usług lub w postaci zwrotu kosztów.
6. Klient zobowiązuje się do właściwego korzystania z Działu Wsparcia. Przed skorzystaniem z działu wsparcia, Klient powinien zapoznać się z zasobami i informacjami dostępnymi w serwisie w zakładce Pomoc - Pytania i Poradniki, a w przypadku zamiaru zgłoszenia awarii sprawdzić Status Systemu w serwisie.
7. Klient dokonując zgłoszenia serwisowego, powinien upewnić się, że problem leży po stronie Dostawcy, a następnie szczegółowo opisać problem w zgłoszeniu. W czasie otwartego zgłoszenia, Klient wyraża zgodę na zachowanie stałej dyspozycyjności wobec Dostawcy w celu właściwej diagnozy i rozwiązania problemu, w szczególności przez udostępnienie dodatkowych informacji na życzenie Dostawcy oraz przeprowadzenia niezbędnych działań testowych i weryfikacyjnych.
8. W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia serwisowego, jeśli Dostawca ustali, że jego Usługi są dostępne i funkcjonują prawidłowo oraz że nie można potwierdzić istnienia awarii lub problem nie podlega Dostawcy, Klient zostanie o tym poinformowany i może zostać na Klienta nałożona dodatkowa Usługa za czas spędzony na diagnozie i pomocy Klientowi zgodnie z opłatą w cenniku.

9. Jeśli ustalą się, że dokonane przez Klienta zgłoszenie podlega zakresowi odpowiedzialności Dostawcy, wykonane przez Dostawcę prace nie będą wiązały się z żadnymi dodatkowymi opłatami.
10. Dostawca zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia wsparcia, w przypadku:
  - a. gdy Klient korzysta z Usługi z naruszeniem Umowy,
  - b. gdy Klient używa działu wsparcia w sposób nadmiernie uciążliwy,
  - c. gdy Klient używa zachowań obraźliwych, nagannych lub poniżających,
  - d. bezpośredniego kontaktu osób trzecich lub jakichkolwiek innych stron spoza Umowy.

## X. Bezpieczeństwo, Prywatność i Poufność danych

1. Z zastrzeżeniem obowiązków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Dostawca zapewnia Klientom prywatność informacji przesyłanych przez infrastrukturę Dostawcy, a także ochronę danych osobowych.
2. Dostawca zapewnia, że systemy teleinformatyczne stosowane przez Dostawcę m.in. do przetwarzania danych osobowych, są zabezpieczone zgodnie z warunkami określonymi w ustawie o ochronie danych osobowych oraz aktów normatywnych wydanych na podstawie delegacji zawartej w tej ustawie.
3. Strony uznają, że wszystkie informacje do których strony mają dostęp w zakresie wykonywania Umowy, niezależnie od formy i charakteru uważane są za poufne. W szczególności poufne są tajemnice handlowe, finansowe, marketingowe, informacje dotyczące bezpieczeństwa oraz warunki korzystania z usług.
4. Strony zobowiązują się o zadbanie o poufność tych informacji z taką samą starannością, jak gdyby to była własna informacja poufna oraz mogą używać tych informacji wyłącznie do celów realizacji Umowy.
5. Strony mogą udostępnić poufne informacje wyłącznie odpowiednim współpracownikom oraz podwykonawcom pod warunkiem ich zobowiązania do zachowania poufności oraz swoim doradcom, o ile należą oni do zawodu regulowanego prawnie (adwokatów, radców prawnych).
6. Zobowiązania dotyczące poufności nie mają zastosowania do informacji, które:
  - a. uzyskano zgodnie z prawem, bez obowiązku zachowania ich w poufności przed uzyskaniem ich od drugiej Strony,
  - b. zostały przekazane Stronie, przez osobę trzecią mającą prawo ich ujawnienia,
  - c. zostały ujawnione za zgodą drugiej Strony lub zgodnie z postanowieniami Umowy,
  - d. są wynikiem własnej działalności niezależnie od wykonywania Umowy,
  - e. są informacją publiczną lub zostały ujawnione w sposób inny niż niedotrzymanie przez Stronę zobowiązań o poufności w trakcie wykonywania Umowy.
7. Każda ze stron zastrzega prawo do przetrzymywania przez czas prawnie wymagany oraz ujawnienia informacji otrzymanych od drugiej Strony w przypadku nakazów prawnych na wniosek właściwego organu prawnego lub sądowego oraz w sytuacjach niezbędnych do obrony swoich praw w toku postępowania sądowego lub procedury prawnej w charakterze materiału dowodowego.

8. Dostawca rejestruje zdarzenia w systemie teleinformatycznym dotyczące Usługi. Zdarzenia są zapisywane w postaci plików dziennika i uwzględniają operacje autoryzacji, transferów oraz rejestrów użycia. Dzienniki logowania są używane do analizy pracy systemu teleinformatycznego w celu sporządzania statystyk, wykrywania prób włamań do systemu oraz wykrywania wszelkich błędów i nieprawidłowości działania systemu. Pliki dzienników mogą być wykorzystane przez Dostawcę jako dowody i są uznane za dopuszczalne w ramach sporów prawnych. Klient ma dostęp do własnych plików dziennika dotyczących Usługi, jeżeli w specyfikacji Usługi została wymieniona dana funkcjonalność.
9. Klient niebędący konsumentem, wyraża zgodę na ujawnienie przez Dostawcę relacji handlowych z Klientem w celach promocji Dostawcy, a także na umieszczenie nazwy Klienta wraz z jego znakiem firmowym na listach referencyjnych, za uprzednim uzgodnieniem z Klientem.
10. Klient wyraża zgodę na przechowywanie zawartości zgromadzonych danych w Okresie Wygaśnięcia Usługi.
11. Klient, który przetwarza Dane Osobowe w ramach usługi świadczonej przez Dostawcę jest zobowiązany do zawarcia z Dostawcą dodatkowej umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych. Zobowiązanie to nie dotyczy Klienta będącego Konsumentem, który przetwarza dane osobowe w celach osobistych.

## **XI. Reklamacje**

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
2. Reklamacje powinny być przesyłane w formie pisemnej lub elektronicznej na dane kontaktowe Dostawcy, o których mowa w art. 1. pkt 6. Dla formy elektronicznej powinna być wysłana z autoryzowanego adresu e-mail oraz w tytule zawierać słowo "Reklamacja".
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - dane klienta umożliwiające jego identyfikację,
  - nazwę usługi której dotyczy reklamacja,
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - okoliczności uzasadniające reklamację,
  - żądania Klienta,
  - podpis Klienta, w przypadku składania reklamacji w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zostać rozpatrzona przez Dostawcę w terminie 14 dni od jej otrzymania.
5. W przypadku braku elementów wymienionych w punkcie 3, Dostawca wezwie Klienta do uzupełnienia brakujących informacji w terminie 7 dni. Okres uzupełnienia reklamacji przez Klienta nie jest wliczany do terminu jej rozpatrywania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu odpowiedzi, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Decyzja Dostawcy dotycząca rozstrzygnięcia reklamacji lub inne wiadomości związane reklamacją będą przesyłane Klientowi na autoryzowany adres e-mail, chyba że Klient w reklamacji wyraźnie zażąda wysłania odpowiedzi na wskazany adres.