

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

Spis treści

POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	1
DEFINICJE.....	2
ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG.....	4
WYMAGANIA TECHNICZNE.....	4
BEZPIECZEŃSTWO.....	4
OGÓLNE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG.....	5
DOSTĘP TESTOWY.....	7
USŁUGA KOŁOKACJI.....	7
USŁUGA VPS.....	8
USŁUGA SERWERÓW DEDYKOWANYCH.....	8
USŁUGA BACKUPU.....	9
USŁUGA REJESTRACJI DOMENY.....	10
SPRZEDAŻ OPROGRAMOWANIA.....	11
OPŁATY I ROZLICZENIA.....	11
SLA.....	12
REKLAMACJE.....	13
REKLAMACJE – KONSUMENTI ORAZ PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA.....	13
PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY – KONSUMENTI I PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA.....	15
TREŚCI USŁUGOBIORCY.....	15
ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY.....	17
PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH.....	18
OBOWIAZYWANIE UMOWY ORAZ JEJ ROZWIĄZANIE.....	18
WSPÓŁPRACA MARKETINGOWA - PRZEDSIĘBIORCY.....	19
WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA USŁUGODAWCY.....	19
POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW – KONSUMENTI ORAZ PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA.....	19
ZMIANA USŁUGI – KONSUMENTI ORAZ PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA.....	20
ZMIANA REGULAMINU.....	20
POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	21

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: „**Regulamin**”) określa zasady i warunki świadczenia Usług przez Usługodawcę.

2. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej: „**Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną**”).
3. Dostawcą usług jest **Park Naukowo-Technologiczny w Opolu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** (adres siedziby: ul. Technologiczna 2, 45-839 Opole), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Opolu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000449086, posiadająca NIP: 7543069732, numer REGON: 16150635800000, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 142 896 000,00 zł (sto czterdzieści dwa miliony osiemset dziewięćdziesiąt sześć tysięcy złotych) (dalej: „**Usługodawca**”).
4. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy za pomocą:
 - 1) poczty elektronicznej – pod adresem: biuro@pnt.opole.pl;
 - 2) poczty tradycyjnej – pod adresem: ul. Technologiczna 2, 45-839 Opole.
 - 3) telefonu – pod numerem ☎ [...]884 883 627.
5. Zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (dalej: „**DSA**”), Usługodawca wyznaczył punkt kontaktowy służący do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich UE, Komisją Europejską, Radą ds. Usług Cyfrowych oraz Usługobiorcami w sprawach objętych regulacją DSA. Punkt kontaktowy jest dostępny pod adresem: biuro@pnt.opole.pl.
6. Przed rozpoczęciem korzystania z Platformy oraz Usług – Usługobiorca zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem oraz Polityką Prywatności

§ 2.

Definicje

Użyte w Regulaminie wyrazy pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

- 1) **Platforma** – serwis <https://datacenter.pnt.opole.pl/>, za pośrednictwem którego Usługobiorca może zawrzeć Umowę na świadczenie Usług;
- 2) **Dostęp Testowy** – okres określony w ramach danego Pakietu lub konfiguratora, w którym Usługobiorca ma prawo do bezpłatnego korzystania z Usług;
- 3) **Dzień Roboczy** - oznacza dzień od poniedziałku do piątku, w godz. 8:00 – 16:00 zgodnie z czasem CEST; ☎
- 4) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 5) **Konto** - panel tworzony w systemie informatycznym Usługodawcy, umożliwiający Usługobiorcy korzystanie z Usług świadczonych przez Usługodawcę;

- 6) **Niezgodność** – rozumie się przez to niezgodność Usługi z Umową o dostarczanie Usługi (kryteria oceny zgodności Usługi z Umową dotyczącą jego dostarczania określa art. 43k ust. 1-2 Ustawy o prawach konsumenta);
- 7) **Opłata Subskrypcyjna** - opłata uiszczana przez Usługobiorcę z góry w zamian za daną Usługę ustalana zgodnie z Pakietem lub indywidualną kalkulacją obowiązującą w momencie jej zamawiania;
- 8) **Pakiet** – predefiniowany pakiet, który określa warunki danej Usługi, w szczególności jej zakres i Opłatę Subskrypcyjną;
- 9) **Polityka prywatności** - dokument zawierający informacje o przetwarzaniu danych osobowych Usługobiorców przez Usługodawcę;
- 10) **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
- 11) **Przedsiębiorca na prawach Konsumenta** - osoba fizyczna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, która zawarła ze Usługodawcą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, nieposiadającą jednak dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej;
- 12) **Regulamin** - termin zdefiniowany w § 1 ust. 1 Regulaminu;
- 13) **SLA** – zapewnienie gwarantowanego poziomu dostępności usług oraz opis naprawy ewentualnych awarii i błędów, znajdujący się w Załączniku nr 1;
- 14) **Umowa o świadczenie Usług/Umowa** – odpłatna umowa (z wyjątkiem Dostępu Testowego), na podstawie której Usługodawca świadczy na rzecz Usługobiorcy określone w danym paragrafie Usługi;
- 15) **Usługi** – Usługa kolokacji, Usługa VPS, Usługa serwerów dedykowanych, Usługa backupu, Usługa rejestracji domeny, jak również inne usługi świadczone przez Usługodawcę;
- 16) **Usługa backupu** – usługa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy polegająca na umożliwieniu Usługobiorcy stworzenia kopii zapasowej danych w ramach wirtualnego dysku danych;
- 17) **Usługa rejestracji domeny** – usługa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy polegająca na uzyskaniu przez Usługobiorcę od Usługodawcy prawa do wyłącznego korzystania z nazwy domeny na okres określony w Pakiecie lub w ramach konfiguratora;
- 18) **Usługa kolokacji** – usługa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy polegająca na udostępnianiu Usługobiorcy fizycznego miejsca w infrastrukturze Usługodawcy na potrzeby urządzeń IT Usługobiorcy, skonfigurowana w ramach indywidualnego konfiguratora;

- 19) **Usługa VPS** – usługa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy polegająca na zapewnieniu wirtualnego serwera działającego na dedykowanych zasobach Usługodawcy, skonfigurowana w ramach indywidualnego konfiguratora lub wybrana w ramach predefiniowanego Pakietu;
- 20) **Usługa serwerów dedykowanych** – usługa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy polegająca na zapewnieniu Usługobiorcy fizycznego, dedykowanego serwera odseparowanego od innych klientów Usługodawcy w infrastrukturze Usługodawcy przez Usługodawcę;
- 21) **Usługobiorca** – klient, z którym Usługodawca zawarł Umowę będący Przedsiębiorcą;
- 22) **Usługodawca** – termin zdefiniowany w § 1 ust. 3 Regulaminu;
- 23) **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 24) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - termin zdefiniowany w § 1 ust. 2 Regulaminu;
- 25) **Treści/Treści Usługobiorcy**– wszelkie dane (w tym dane osobowe), pliki elektroniczne, informacje i materiały udostępniane w ramach Platformy i Usług przez Użytkownika.

§ 3.

Zawarcie Umowy o świadczenie usług

- 1. Usługodawca świadczy Usługi na podstawie Umowy zawartej z Usługobiorcą za pośrednictwem Platformy.
- 2. W celu zawarcia Umowy, o której mowa w ust. 1 należy w odniesieniu do każdej z Usług przejść ścieżkę zawarcia Umowy opisaną w paragrafie dotyczącym konkretnej Usługi.

§ 4.

Wymagania techniczne

- 1. W celu korzystania z Platformy i zawarcia Umowy, Usługobiorca powinien spełnić łącznie następujące wymagania techniczne:
 - 1) posiadać urządzenia ze stałym dostępem do sieci Internet (np. komputer, laptop, smartfon);
 - 2) posiadać standardowy system operacyjny;
 - 3) posiadać możliwość instalacji, na urządzeniu, o którym mowa w pkt. a) przeglądarki internetowej w aktualnej wersji oferowanej przez jej dostawcę, w szczególności Google Chrome, Mozilla Firefox, Samsung Internet, Opera,

Safari, Internet Explorer, Internet Explorer Mobile w najnowszej dostępnej wersji;

- 4) korzystać z przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie na ekranie urządzenia dokumentów hipertekstowych, powiązanych w sieci Internet przez sieciową usługę WWW oraz obsługującej język programowania JavaScript, a ponadto akceptującej pliki typu cookies;
 - 5) posiadać aktywny adres e-mail.
2. Jeżeli, w celu świadczenia Usług konieczne będzie spełnienie dodatkowych wymagań technicznych Usługodawca poinformuje Usługobiorcę przed zawarciem Umowy.

§ 5.

Bezpieczeństwo

1. W ramach Platformy i Usług zabronione jest korzystanie przez Usługobiorców z wirusów, botów, robaków bądź innych kodów komputerowych, plików czy programów (w szczególności automatyzujących procesy skryptów i aplikacji bądź innych kodów, plików lub narzędzi).
2. Usługodawca informuje, że wykorzystuje kryptograficzną ochronę transferu elektronicznego oraz treści cyfrowych przez zastosowanie właściwych środków logicznych, organizacyjnych i technicznych, w szczególności w celu uniemożliwienia dostępu osobom trzecim do danych, w tym przez szyfrowanie SSL, stosowanie haseł dostępu oraz programów antywirusowych czy przeciw niechcianemu oprogramowaniu.
3. Usługodawca informuje, że pomimo stosowania zabezpieczeń, o których mowa ust. 2 powyżej korzystanie z sieci Internet oraz usług świadczonych drogą elektroniczną może być zagrożone dostaniem się do systemu teleinformatycznego oraz urządzenia Usługobiorcy, szkodliwego oprogramowania lub uzyskaniem dostępu do danych znajdującym się na tym urządzeniu przez osoby trzecie. W celu zminimalizowania powołanego zagrożenia Usługodawca zaleca stosowanie programów antywirusowych lub środków chroniących identyfikację w sieci Internet.
4. Usługodawca oświadcza, że stosuje dodatkowe środki bezpieczeństwa w ramach Platformy i Usług w szczególności w postaci:
 - 1) zaawansowanych narzędzi do monitoringu systemów i sieci;
 - 2) segmentacji sieci;
 - 3) wykorzystania VLAN;
 - 4) codziennego wykonywanie backupów;
 - 5) kwartalne testy bezpieczeństwa;
 - 6) restrykcyjna ocena dostawców zewnętrznych;
 - 7) wykorzystanie modelu N+1/2N w krytycznych strefach;
 - 8) certyfikacji ANSI-TIA-942 w zakresie Rated 3.

5. Usługodawca oświadcza, że Usługi są świadczone, a infrastruktura i systemy zarządzania bezpieczeństwem Usługodawcy są zgodne z RODO, NIS 2 oraz właściwymi normami ISO (27001, 9001), które to regulacje zostały wdrożone u Usługodawcy.

§ 6.

Ogólne zasady korzystania z Usług

1. Usługobiorca jest zobowiązany do korzystania z Platformy i Usług świadczonych przez Usługodawcę w sposób zgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, postanowieniami Regulaminu, a także z dobrymi obyczajami.
2. Dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym jest zabronione.
3. Zabronione jest także dostarczenie treści niezgodnych z warunkami korzystania z Usług.
4. Usługodawca w ramach świadczenia Usług korzysta z systemu HostBill służącym do automatyzacji hostingu, obsługi klienta i billingu, na co Usługobiorca zawierając Umowę wyraża zgodę.
5. W ramach indywidualnych ustaleń z Usługodawcą, możliwe jest stworzenie personalizowanej prywatnej przestrzeni chmurowej dla potencjalnego Usługobiorcy. Usługa w postaci personalizowanej chmury jest realizowana na gruncie osobnej umowy z potencjalnym Usługobiorcą.
6. W ramach indywidualnych ustaleń z Usługodawcą, możliwe jest świadczenie Usług w wymiarze niższym niż wynika to z Pakietów lub parametrów granicznych konfiguratorów. Usługa w takim wypadku realizowana jest na gruncie osobnej umowy z potencjalnym Usługobiorcą.
7. Potencjalny Usługobiorca, który chciałby skorzystać z Usług wskazanych w ust. 5-6 – kontaktuje się z Usługodawcą w jeden ze sposobów przewidzianych w § 1 ust. 4 Regulaminu.
8. Usługodawca zapewnia RPO oraz RTO na poziomie wskazanym przy danym Pakiecie lub przy konfiguracji danej Usługi.
9. Usługobiorca korzystający z usług świadczonych przez Usługodawcę zobowiązany jest podawać wyłącznie dane (w tym dane osobowe) zgodne ze stanem rzeczywistym. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niepełnych danych.
10. W przypadku, gdy czynności z Usługodawcą (w szczególności zawarcia Umowy) dokonuje osoba fizyczna działająca w imieniu Usługobiorcy niebędącej osobą fizyczną, dokonanie takiej czynności jest równoznaczne ze złożeniem przez osobę fizyczną dokonującą takiej czynności oświadczenia, że jest ona uprawniona do reprezentowania Usługobiorcy. Usługodawca jest uprawniony do żądania od takiej osoby fizycznej przedłożenia dowodu posiadania przez nią uprawnień do

reprezentowania Usługobiorcy, w szczególności dokumentu pełnomocnictwa lub wyciągu z właściwego rejestru. W przypadku dokonania czynności w imieniu Usługobiorcy pomimo braku uprawnień do jego reprezentowania, osoba fizyczna dokonująca tej czynności ponosi odpowiedzialność przewidzianą w przepisach Kodeksu cywilnego.

11. Za naruszenie Regulaminu uznaje się w szczególności:
 - 1) dostarczanie przez Usługobiorcę Treści o charakterze bezprawnym;
 - 2) dostarczenie przez Usługobiorcę Treści sprzecznych z Regulaminem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami;
 - 3) korzystanie przez Usługobiorcę z Usług niezgodnie z ich przeznaczeniem;
 - 4) podanie przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niepełnych danych;
 - 5) dokonanie przez osobę fizyczną czynności w imieniu Usługobiorcy pomimo braku uprawnień do jego reprezentowania.
12. W przypadku stwierdzenia naruszenia Regulaminu, Usługodawca może wezwać Usługobiorcę do usunięcia tego naruszenia i wyznaczyć mu w tym celu termin nie krótszy niż 7 (siedem) dni.
13. Niezależnie od powyższego, Usługodawca może zablokować dostęp do Platformy i Usług do czasu usunięcia naruszenia przez Usługobiorcę.
14. Wszelkie oświadczenia, wezwania, zawiadomienia i informacje, o których mowa w Regulaminie, mogą być przekazywane za pomocą poczty elektronicznej, chyba że szczególne postanowienie Regulaminu stanowi inaczej.
15. Postanowienia ust. 16-21 stosuje się wyłącznie do Usługobiorców będących Konsumentami lub Przedsiębiorcami na prawach Konsumenta w przypadku zawarcia Umowy na Usługę będącą usługą cyfrową lub treścią cyfrową w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta.
16. W przypadku braku udzielenia Usługobiorcy dostępu do Usługi niezwłocznie po zawarciu Umowy, Usługobiorca wzywa Usługodawcę do niezwłocznego udzielenia dostępu do Usługi. Wezwanie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, może zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu. W przypadku, gdy Usługodawca nie udzieli Usługobiorcy dostępu do Usługi niezwłocznie po otrzymaniu wezwania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Usługobiorca może odstąpić od Umowy.
17. Niezależnie od postanowień ust. 16 powyżej, w przypadku braku udzielenia Usługobiorcy dostępu do Usługi, Usługobiorca może odstąpić od Umowy bez wzywania Usługodawcy do udzielenia dostępu do Usługi, jeżeli zachodzi co najmniej jeden z przypadków wskazanych w art. 43j ust. 5 Ustawy o prawach konsumenta.
18. Niezależnie od postanowień ust. 16-17 powyżej Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę o dostarczanie Usługi poprzez samodzielne usunięcie swojego Konta na Platformie i lub poprzez złożenie dyspozycji usunięcia jego Konta Usługodawcy, poprzez wysłanie stosownej informacji na adres § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu.

19. Odstąpienie przez Usługobiorcę od Umowy o dostarczanie Usługi albo jej wypowiedzenie, niezależnie od podstawy dokonania tej czynności, następuje poprzez złożenie Usługodawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy albo o jej wypowiedzeniu. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, może zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu.
20. W przypadku naruszenia przez Usługobiorcę postanowień Regulaminu i nieusunięcia tego naruszenia pomimo otrzymania wezwania, Usługodawca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 7 (siedem) dni, poprzez złożenie Usługobiorcy oświadczenia o wypowiedzeniu za pomocą poczty elektronicznej. Po upływie okresu wypowiedzenia wskazanego w zdaniu poprzedzającym, Usługodawca wstrzymuje dostarczanie Usługi. W czasie trwania okresu wypowiedzenia, Usługodawca może zablokować Usługobiorcy dostęp do Usługi korzystania z Usługi, jeżeli jest to niezbędne w celu zapobieżenia popełnianiu dalszych naruszeń przez Usługobiorcę.
21. Usługodawca usuwa Konto Usługobiorcy niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia, o którym mowa w ust. 19 powyżej, albo po upływie okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 20 powyżej.

§ 7.

Dostęp Testowy

1. Usługodawca może przyznać Dostęp Testowy Usługobiorcy w sytuacji, gdy przewiduje to w ramach danej Usługi (przewiduje to udostępniony Pakiet lub konfigurator danej Usługi). Dostęp Testowy jest przyznawany na czas wskazany w danym Pakiecie lub konfiguratorze.
2. Korzystanie z Usługi po zakończeniu Dostępu Testowego wymaga uiszczenia Opłaty Subskrypcyjnej określonej w ramach wybranego Pakietu lub konfiguratora.
3. Usługobiorca zachowuje wszelkie Treści oraz informacje i dane wprowadzone do swojego Konta w trakcie Dostępu Testowego w przypadku zdecydowania się na uiszczenie Opłaty Subskrypcyjnej.
4. W przypadku braku uiszczenia Opłaty Subskrypcyjnej po zakończeniu Dostępu Testowego – wszelkie treści oraz informacje i dane wprowadzone przez Usługobiorcę są usuwane zgodnie z ogólnymi zasadami Regulaminu.

§ 8.

Usługa kolokacji

1. Usługa kolokacji polega na:

- 1) udostępnieniu i utrzymywaniu w stanie czynnym pomieszczenia lub jego części oraz infrastruktury technicznej CPD w celu umieszczenia i zapewnienia prawidłowego funkcjonowania węzłów telekomunikacyjnych i systemów teleinformatycznych należących do Usługobiorcy oraz na udostępnieniu infrastruktury kablowej, wymaganych warunków lokalowych i technicznych;
- 2) udostępnieniu zasilania ww. urządzeń;
- 3) umożliwieniu dostępu do CPD Usługobiorcy;
- na warunkach określonych w konfiguratorze;
2. Szczegółowy opis Usługi kolokacji znajduje się w Załączniku nr 2.
3. W celu skorzystania z Usługi kolokacji, Usługobiorca korzysta z konfiguratora kolokacji znajdującego się pod adresem <https://datacenter.pnt.opole.pl/kolokacja/>.
4. W celu zawarcia Umowy o świadczenie Usługi kolokacji, Usługobiorca powinien wykonać następujące czynności:
 - 1) wejść na stronę internetową Platformy i skonfigurować Usługę zgodnie z kalkulatorem i konfiguratorem, o którym mowa w ust. 3.
 - 2) po dokonaniu konfiguracji, w wyświetlającym się formularzu wpisać wymagane dane;
 - 3) obowiązkowo zaznaczyć checkbox'a przy oświadczeniu o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz akceptacji ich postanowień;
 - 4) kliknąć opcję „Zamawiam i płacę”.
5. Wybranie opcji „Zamawiam i płacę” jest równoznaczne z zawarciem Umowy o dostarczanie Usługi kolokacji. Wraz z zawarciem Umowy – rejestrowane jest Konto Usługobiorcy, które jest aktywowane poprzez link aktywacyjny, przesłany na adres poczty elektronicznej podany w toku czynności, o których mowa w ust. 4.
6. Umowa o świadczenie Usługi kolokacji jest zawierana na czas nieokreślony, na warunkach wybranych w ramach konfiguratora.
7. Po zawarciu Umowy, Usługobiorca jest zobowiązany w terminie 30 dni do dostarczenia serwera (lub innego fizycznego urządzenia), którego dotyczy Usługa kolokacji, do Usługodawcy na własny koszt oraz ryzyko.
8. Usługobiorca od momentu dostarczenia fizycznego urządzenia, o którym mowa w ust. 7, jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Subskrypcyjnej zgodnej z indywidualną kalkulacją.

§ 9.

Usługa VPS

1. Usługa VPS polega na:
 - 1) korzystaniu przez Usługobiorcę z wirtualnego serwera na warunkach określonych w Regulaminie i Załączniku nr 2;

- 2) udostępnieniu przez Usługodawcę i utrzymywaniu serwera wirtualnego w stanie czynnym, na potrzeby jego eksploatacji przez Usługobiorcę;
 - 3) umożliwieniu dostępu do serwera wirtualnego Usługobiorcy;
- na warunkach określonych w ramach danego Pakietu lub wybranych w konfiguratorze.
2. Szczegółowy opis Usługi VPS znajduje się w Załączniku nr 2.
 3. Usługa VPS może być świadczona w ramach predefiniowanych Pakietów lub na warunkach określonych w indywidualnym konfiguratorze.
 4. W celu skorzystania z Usługi VPS w ramach konfiguratora, Usługobiorca korzysta z konfiguratora znajdującego się pod adresem <https://datacenter.pnt.opole.pl/serwery-vps/>.
 5. W celu zawarcia Umowy o świadczenie Usługi VPS, Usługobiorca powinien wykonać następujące czynności:
 - 1) wejść na stronę internetową Platformy i wybrać odpowiedni Pakiet lub skonfigurować Usługę zgodnie z konfiguratorem, o którym mowa w ust. 3 i 4.
 - 2) po dokonaniu wybraniu pakietu lub dokonaniu konfiguracji, w wyświetlającym się formularzu wpisać wymagane dane;
 - 3) obowiązkowo zaznaczyć checkbox'a przy oświadczeniu o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz akceptacji ich postanowień;
 - 4) kliknąć opcję „Zamawiam i płacę”.
 6. Wybranie opcji „Zamawiam i płacę” jest równoznaczne z zawarciem Umowy o dostarczanie Usługi VPS. Wraz z zawarciem Umowy – rejestrowane jest Konto Usługobiorcy, które jest aktywowane poprzez link aktywacyjny, przesłany na adres poczty elektronicznej podany w toku czynności, o których mowa w ust. 5.
 7. Umowa o świadczenie usługi VPS jest zawierana na czas określony, na warunkach wybranych w ramach Pakietu lub konfiguratora.
 8. Usługobiorca uzyskuje dostęp do Usługi niezwłocznie po zawarciu Umowy.
 9. Usługobiorca wraz z zawarciem Umowy jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Subskrypcyjnej zgodnej z danym Pakietem lub z indywidualną kalkulacją.

§ 10.

Usługa serwerów dedykowanych

1. Usługa serwerów dedykowanych polega na:
 - 1) korzystaniu przez Usługobiorcę z serwera dedykowanego na warunkach określonych w Regulaminie i Załączniku nr 2;
 - 2) udostępnieniu przez Usługodawcę i utrzymywaniu serwera dedykowanego w stanie czynnym, na potrzeby jego eksploatacji przez Usługobiorcę;

- 3) umożliwienie dostępu do serwera dedykowanego Usługobiorcy;
- na warunkach określonych w ramach danego Pakietu.
2. Szczegółowy opis Usługi serwerów dedykowanych znajduje się w Załączniku nr 2.
3. Usługa serwerów dedykowanych może być świadczona w ramach predefiniowanych Pakietów.
4. W celu zawarcia Umowy o świadczenie Usługi serwerów dedykowanych, Usługobiorca powinien wykonać następujące czynności:
 - 1) wejść na stronę internetową Platformy i wybrać odpowiedni Pakiet;
 - 2) po dokonaniu wybraniu pakietu, w wyświetlającym się formularzu wpisać wymagane dane;
 - 3) obowiązkowo zaznaczyć checkbox'a przy oświadczeniu o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz akceptacji ich postanowień;
 - 4) kliknąć opcję „Zamawiam i płacę”.
5. Wybranie opcji „Zamawiam i płacę” jest równoznaczne z zawarciem Umowy o dostarczanie Usługi serwerów dedykowanych. Wraz z zawarciem Umowy – rejestrowane jest Konto Usługobiorcy, które jest aktywowane poprzez link aktywacyjny, przesłany na adres poczty elektronicznej podany w toku czynności, o których mowa w ust. 4.
6. Umowa o świadczenie Usługi serwerów dedykowanych jest zawierana na czas określony, na warunkach wybranych w ramach Pakietu.
7. Po zawarciu Umowy Usługodawca kontaktuje się z Usługobiorcą w celu wyboru dostępnego modelu współpracy w ramach Usługi. Wyróżnia się dwa modele:
 - 1) rezerwacja dostępnego serwera dedykowanego znajdującego się w infrastrukturze Usługodawcy
 - 2) zakup dedykowanego serwera dla Usługobiorcy
8. W przypadku zastosowania modelu, o którym mowa w ust. 7 pkt 1 świadczenie Usługi rozpoczyna się niezwłocznie.
9. W przypadku zastosowania modelu, o którym mowa w ust. 7 pkt 2 świadczenie Usługi rozpoczyna się po dostarczeniu przez zewnętrznego dostawcę serwerów dedykowanych. Średni czas dostawy wynosi około 5 Dni Roboczych.
10. Usługobiorca wraz z zawarciem Umowy o świadczenie usług jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Subskrypcyjnej zgodnej z danym Pakietem w przypadku zastosowania modelu, o którym mowa w ust. 7 pkt 1.
11. Usługobiorca w przypadku zastosowania modelu, o którym mowa w ust. 7 pkt 2 jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Subskrypcyjnej wraz z momentem instalacji serwera dedykowanego w infrastrukturze Usługodawcy. Usługodawca powiadamia o tym fakcie Usługobiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Usługa backupu

1. Usługa backupu polega na:
 - 1) przygotowanie zapasowej kopii danych Usługobiorcy na warunkach określonych w Regulaminie i Załączniku nr 2;
 - 2) udostępnieniu przez Usługodawcę urządzeń i infrastruktury technicznej wraz z wykonaniem migracji danych w celu wykonania kopii danych Usługobiorcy;
 - 3) umożliwienie dostępu backupu Usługobiorcy;
 - na warunkach określonych w ramach danego Pakietu lub wybranych w konfiguratorze
2. Szczegółowy opis Usługi backupu znajduje się w Załączniku nr 2.
3. Usługa backupu może być świadczona w ramach predefiniowanych Pakietów lub na warunkach określonych w indywidualnym konfiguratorze.
4. W celu skorzystania z Usługi backupu w ramach konfiguratora, Usługobiorca korzysta z konfiguratora znajdującego się pod adresem .
5. W celu zawarcia Umowy o świadczenie Usługi backupu, Usługobiorca powinien wykonać następujące czynności:
 - 1) wejść na stronę internetową Platformy i wybrać odpowiedni Pakiet lub skonfigurować Usługę zgodnie z konfiguratorem, o którym mowa w ust. 3 i 4;
 - 2) po dokonaniu wybraniu pakietu, w wyświetlającym się formularzu wpisać wymagane dane;
 - 3) obowiązkowo zaznaczyć checkbox'a przy oświadczeniu o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz akceptacji ich postanowień;
 - 4) kliknąć opcję „Zamawiam i płacę”.
6. Wybranie opcji „Zamawiam i płacę” jest równoznaczne z zawarciem Umowy o dostarczanie Usługi backupu. Wraz z zawarciem Umowy – rejestrowane jest Konto Usługobiorcy, które jest aktywowane poprzez link aktywacyjny, przesłany na adres poczty elektronicznej podany w toku czynności, o których mowa w ust. 5.
7. Umowa o świadczenie Usługi backupu jest zawierana na czas określony, na warunkach wybranych w ramach Pakietu lub konfiguratora.
8. Usługobiorca uzyskuje dostęp do Usługi niezwłocznie po zawarciu Umowy.
9. Usługobiorca wraz z zawarciem Umowy o świadczenie usług jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Subskrypcyjnej zgodnej z danym Pakietem lub indywidualną kalkulacją.

[1.]

Sprzedaż oprogramowania

1. Usługodawca oferuje możliwość zakupu oprogramowania oferowanych przez podmioty trzecie, z którymi współpracuje Usługodawca.
2. Szczegółowy zakres dot. sprzedaży oprogramowania znajduje się w Załączniku nr 2.
3. W przypadku zakupu oprogramowania niezbędne jest zaakceptowanie przez Usługobiorcę dodatkowych warunków wymaganych przez producenta danego oprogramowania.
4. Zakup oprogramowania oraz licencji w tym zakresie, jak również wszelkie warunki sprzedaży oprogramowania określa indywidualna, odrębna umowa z Usługodawcą.
5. Potencjalny klient, który chciałby skorzystać z Usług wskazanych w ust. 1-4 – kontaktuje się z Usługodawcą w jeden ze sposobów przewidzianych w § 1 ust. 4 Regulaminu.

§ 13.

Opłaty i rozliczenia

1. Ceny usług w Pakietach oraz w ramach indywidualnych kalkulacji są wyrażone w PLN oraz stanowią wartość netto i nie zawierają podatku VAT. Do Opłaty Subskrypcyjnej, w przypadku płatności zostanie doliczona odpowiednia stawka VAT.
2. Jeżeli szczególne postanowienie Regulaminu lub indywidualne uzgodnienia z Usługodawcą nie stanowią inaczej, wszelkie płatności należne Usługodawcy są uiszczane przez Usługobiorcę wedle wyboru Usługobiorcy:
 - a. za pomocą systemów płatności udostępnionych w ramach Platformy (płatność natychmiastowa w ramach systemu płatności – przekierowanie do danego systemu płatności w momencie zawarcia Umowy oraz automatyczne płatności miesięczne w okresie trwania Umowy lub ręczne płatności miesięczne, wedle wyboru Usługobiorcy. Płatność musi zostać zrealizowana w terminie 5 dni od daty upływu danego miesiąca rozliczeniowego);
 - b. za pośrednictwem przelewu bankowego, na podstawie faktury dostarczonej na adres e-mail przypisany do Konta (płatność w ciągu 5 dni od doręczenia faktury).
3. Z tytułu świadczenia Usług, Usługobiorca obowiązany jest do uiszczania Opłaty Subskrypcyjnej według kwot wskazanych w Pakietach wybranych przy zawieraniu Umowy lub wykalkulowanych w ramach indywidualnych kalkulacji.
4. W przypadku płatności, o której mowa w ust. 2 pkt 1, za dzień płatności uznawany jest dzień zaksięgowania kwoty Opłaty Subskrypcyjnej należnej za Usługę na rachunku bankowym Usługodawcy. Po zaksięgowaniu wpłaty w ramach systemów płatności Usługodawca przesyła na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy informację o udzielenia dostępu do Usługi wraz z fakturą VAT (w przypadku pierwszego miesiąca).

5. W przypadku płatności, o której mowa w ust. 2 pkt 2, za dzień płatności uznawany jest dzień zaksięgowania kwoty Opłaty Subskrypcyjnej należnej za Usługę na rachunku bankowym Usługodawcy. Opłata Subskrypcyjna jest płatna w terminie 5 dni od dnia doręczenia faktury VAT Usługodawcy. Po zaksięgowaniu wpłaty, Usługodawca przesyła na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy informację, o udzieleniu dostępu do Usługi(w przypadku pierwszego miesiąca).
6. Opłata Subskrypcyjna jest uiszczana cyklicznie z góry co miesiąc, w terminach, o których mowa w ust. 2, w Pakiecie lub w indywidualnej kalkulacji, wynikających z daty zawarcia Umowy o świadczenie Usługi.
7. Brak zapłaty Opłaty Subskrypcyjnej w terminie określonym w niniejszym paragrafie przez Usługobiorcę spowoduje wstrzymanie dostępu do Usług do momentu wpływu Opłaty Subskrypcyjnej na rachunek bankowy Usługodawcy.
8. Usługodawca może dokonać zmiany cennika w ramach Pakietów w każdym czasie.
9. Zmiana cennika w żaden sposób nie wpływa na wysokość opłat określonych w Umowach przed zmianą cennika.
10. Jeżeli wynika to z indywidualnej kalkulacji lub danego Pakietu, Usługobiorca jest zobowiązany do zapłaty dodatkowej opłaty za zużycie energii elektrycznej, na zasadach i warunkach określonych w poniżej, w danym Pakiecie lub w ramach indywidualnej kalkulacji.
11. Jeżeli nic innego nie wynika z Pakietu lub indywidualnej Kalkulacji, dodatkowa opłata za zużycie energii jest rozliczana wedle wyboru Usługobiorcy:
 - 1) na podstawie licznika;
 - 2) w sposób ryczałtowy.
12. W przypadku wyboru sposobu rozliczenia opłaty dodatkowej, o którym mowa w ust. 11 pkt 1, po zakończeniu każdego miesiąca rozliczeniowego, Usługodawca prześle Usługodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej informację o danych z licznika, która zostanie automatycznie doliczona do Opłaty Subskrypcyjnej.
13. Usługodawca na życzenie Usługobiorcy przekaże mu za pośrednictwem poczty elektronicznej wyciąg danych z licznika.
14. W przypadku wyboru sposobu rozliczenia opłaty dodatkowej, o którym mowa w ust. 11 pkt 2, ryczałtowa kwota opłaty dodatkowej, wskazana w indywidualnej kalkulacji lub w Pakiecie zostanie automatycznie doliczona do kwoty Opłaty Subskrypcyjnej.

§ 14.

SLA

1. Usługodawca zapewnia określony poziom dostępności oraz utrzymania Usług, określony w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
2. SLA jest zróżnicowane w zależności od wybranego Pakietu oraz konfiguracji Usługi w ramach konfiguratora.

§ 15.

Reklamacje

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Przedsiębiorców.
2. W przypadku ujawnienia niezgodności Usługi z Regulaminem Usługobiorca może złożyć reklamację.
3. Reklamacja składana jest pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ujawnienia niezgodności.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) nazwę Usługobiorcy;
 - 2) adres poczty elektronicznej;
 - 3) opis ujawnionej niezgodności Usługi z Regulaminem.
4. Usługodawca może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem, jeżeli jest to niemożliwe albo wymagałoby poniesienia przez Usługodawcę nadmiernych kosztów.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji, Usługodawca udziela Usługobiorcy odpowiedzi na reklamację, w której:
 - 1) uznaje reklamację oraz wskazuje planowany termin doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem;
 - 2) odmawia doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem z przyczyny wskazanej w ust. 4 powyżej;
 - 3) odrzuca reklamację z powodu jej bezzasadności.
6. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację za pomocą poczty elektronicznej w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od dnia jej otrzymania. W przypadkach szczególnie skomplikowanych termin odpowiedzi na reklamację może się wydłużyć do 30 dni kalendarzowych.

§ 16.

Reklamacje – Konsumentów oraz Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta.
2. Dostarczana Usługobiorcy przez Usługodawcę Usługa musi być zgodna z dotyczącą ją Umową przez cały okres dostarczania Usługi.
3. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za Niezgodność ujawnioną w okresie

dostarczania Usługi.

4. W przypadku ujawnienia Niezgodności, Usługobiorca może złożyć reklamację zawierającą żądanie doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania.
5. Reklamacja składana jest za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko Usługobiorcy;
 - 2) adres poczty elektronicznej;
 - 3) opis ujawnionej Niezgodności;
 - 4) żądanie doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania.
7. Usługodawca może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania, jeżeli jest to niemożliwe albo wymagałoby poniesienia przez Usługodawcę nadmiernych kosztów.
8. Po rozpatrzeniu reklamacji, Usługodawca udziela Usługobiorcy odpowiedzi na reklamację, w której:
 - 1) uznaje reklamację oraz wskazuje planowany termin doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania;
 - 2) odmawia doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania z przyczyn wskazanych w ust. 7 powyżej;
 - 3) odrzuca reklamację z powodu jej bezzasadności.
9. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację za pomocą poczty elektronicznej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania.
10. W przypadku uznania reklamacji, Usługodawca na własny koszt doprowadza Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania w rozsądnym czasie od chwili otrzymania reklamacji i bez nadmiernych niedogodności dla Usługobiorcy, uwzględniając charakter usługi oraz cel, w jakim jest ona wykorzystywana. Planowany termin doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania Usługodawca wskazuje w odpowiedzi na reklamację.
11. W przypadku ujawnienia Niezgodności, Usługobiorca może złożyć Usługodawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, gdy:
 - 1) doprowadzenie do zgodności Usługi z Umową dotyczącą jej dostarczania jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - 2) Usługodawca nie doprowadził Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania zgodnie z ust. 10 powyżej;
 - 3) Niezgodność występuje nadal, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczania;
 - 4) Niezgodność jest na tyle istotna, że uzasadnia odstąpienie od Umowy dotyczącej dostarczania Usługi bez uprzedniego żądania od Usługodawcy

- doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczenia;
- 5) z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Usługodawca nie doprowadzi Usługi do zgodności z Umową dotyczącą jej dostarczenia w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Użytkownika.
12. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu.
13. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno zawierać:
- 1) imię i nazwisko Usługobiorcy;
 - 2) adres poczty elektronicznej;
 - 3) datę dostarczenia Usługi;
 - 4) opis ujawnionej Niezgodności;
 - 5) wskazanie przyczyny złożenia oświadczenia, wybranej spośród przyczyn wskazanych w ust. 11 powyżej;
 - 6) oświadczenie o obniżeniu ceny, wraz ze wskazaniem obniżonej ceny albo oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.
14. W przypadku odstąpienia przez Usługobiorcy od Umowy o dostarczanie Usługi, Usługodawca usuwa Konto niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o dostarczanie Usługi.
15. Na podstawie art. 34 ust. 1a Ustawy o prawach konsumenta, w przypadku odstąpienia przez Usługobiorcę od Umowy, Usługobiorca jest zobowiązany do zaprzestania korzystania z tej Usługi i udostępniania jej osobom trzecim.

§ 17.

Prawo odstąpienia od Umowy – Konsument i Przedsiębiorca na prawach Konsumenta

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta.
2. Na podstawie art. 27 i n. Ustawy o prawach konsumenta, Usługobiorca ma prawo odstąpić od Umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia.
3. Prawo odstąpienia od Umowy, Użytkownik wykonuje poprzez złożenie Usługodawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może być złożone przez Usługobiorcę w jakiegokolwiek formie, w szczególności na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta.

5. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, Usługodawca niezwłocznie przesyła Usługobiorcy potwierdzenie jego otrzymania za pomocą poczty elektronicznej.
6. W przypadku odstąpienia przez Usługobiorcy od Umowy o świadczenie Usługi, Usługodawca usunie Konto niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy

§ 18.

Treści Usługobiorcy

1. W ramach korzystania z Usług Zabronione jest umieszczanie Treści Usługobiorcy:
 - 1) zawierających nieprawdziwe dane, sprzecznych z prawem, Regulaminem lub dobrymi obyczajami;
 - 2) zawierających treści służące prowadzeniu działań zabronionych przez prawo, nawołujących do przemocy, nienawiści lub znieważających jakąkolwiek grupę osób lub osobę;
 - 3) zawierających treści mogące naruszać dobra osobiste, prawa autorskie, prawo do wizerunku lub innego rodzaju prawa osób trzecich;
 - 4) zawierających treści reklamowe, promocyjne, polityczne, religijne lub dyskryminacyjne;
 - 5) zawierających treści promujące działalność konkurencyjną wobec Usługodawcy.
2. Usługodawca zastrzega, że nie ma obowiązku uprzedniego kontrolowania treści zamieszczanych przez Usługobiorców.
3. Każda osoba (dalej: „**Zgłaszający**”) jest uprawniona do zgłoszenia Treści Usługobiorcy mogącej naruszać Regulamin.
4. Zgłoszenia można dokonać e-mailowo na adres: biuro@pnt.opole.pl.
5. Zgłoszenie powinno zawierać następujące informacje:
 - 1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana Treść Usługobiorcy stanowi nielegalną treść;
 - 2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Treści Usługobiorcy, stosownie do jej rodzaju;
 - 3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail Zgłaszającego, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE;

- 4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie Zgłaszającego, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
6. Po otrzymaniu zgłoszenia Usługodawca przesyła Zgłaszającemu potwierdzenie jego otrzymania na wskazany przez niego adres e-mail.
7. W przypadku, gdy zgłoszenie nie zawiera elementów wskazanych w ust. 4 powyżej lub zawiera błędy, Usługodawca może zwrócić się do Zgłaszającego z prośbą o uzupełnienie lub poprawienie zgłoszenia w terminie 14 dni od dnia otrzymania ww. prośby. W przypadku, gdy Zgłaszający nie dokona uzupełnienia lub poprawy zgłoszenia w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, Usługodawca może pozostawić zgłoszenie bez rozpoznania.
8. Usługodawca weryfikuje zgłoszoną Treść Usługobiorcy w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego i prawidłowego zgłoszenia. W ramach czynności weryfikacyjnych, jeśli będzie to konieczne, poprosimy zgłaszającego o przesłanie niezbędnych dodatkowych informacji lub dokumentów. Do czasu rozpoznania zgłoszenia może zablokować widoczność Treści Usługobiorcy.
9. Po dokonaniu weryfikacji Zgłoszenia Usługodawca:
 - 1) usuwa Treść Usługobiorcy naruszającą Regulamin;
 - 2) przywraca Treść Usługobiorcy nienaruszającą zasad wynikających z Regulaminu (jeśli jej widoczność została zablokowana na etapie weryfikacji Zgłoszenia),- podając uzasadnienie naszej decyzji.
10. W przypadku usunięcia Treści Usługobiorcy Usługodawca niezwłocznie powiadamia o tym fakcie zarówno Zgłaszającego, jak i Usługobiorcę, który opublikował usuniętą Treść Usługobiorcy, podając uzasadnienie swojej decyzji.
11. Uzasadnienie decyzji Usługodawcy obejmuje:
 - 1) wskazanie czy decyzja obejmuje usunięcie Treści Usługobiorcy, zablokowanie jej widoczności, depozycjonowanie albo nakłada inne środki, o których mowa w Regulaminie w odniesieniu do tej Opinii oraz w stosownych przypadkach, zakres terytorialny decyzji i okres jej obowiązywania;
 - 2) fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję, w tym w stosownych przypadkach informację czy decyzję podjęto na podstawie zgłoszenia dokonanego przez Zgłaszającego, czy na podstawie dobrowolnych czynności sprawdzających prowadzonych z inicjatywy Usługodawcy oraz gdy jest absolutnie niezbędne, tożsamość Zgłaszającego;
 - 3) w stosownych przypadkach informacje na temat wykorzystania zautomatyzowanych środków podczas podejmowania decyzji, w tym informację czy decyzję podjęto w odniesieniu do Treści Usługobiorcy wykrytych lub zidentyfikowanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych narzędzi;

- 4) jeżeli decyzja dotyczy potencjalnie niedozwolonej Treści Usługobiorcy, wskazanie podstawy prawnej lub podstawy umownej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia dotyczące powodów, dla których na tej podstawie uznaje się daną treść za niedozwoloną;
 - 5) jasne i przyjazne dla Usługobiorcy i Zgłaszającego informacje na temat przysługujących im możliwości odwołania się od decyzji.
12. Usługobiorca, którego Treść Usługobiorcy została usunięta lub Zgłaszający, któremu Usługodawca odmówi usunięcia zgłoszonej Treści Usługobiorcy, mogą złożyć odwołanie od decyzji Usługodawcy.
- 1) Odwołanie można złożyć e-mailowo – na adres biuro@pnt.opole.pl.
13. Odwołanie powinno zawierać:
- 1) imię i nazwisko lub nazwę odwołującego się,
 - 2) dane kontaktowe (adres e-mail, adres korespondencyjny),
 - 3) szczegółowe uzasadnienie, dlaczego w opinii odwołującego się, dlaczego decyzja Usługodawcy jest błędna i powinna zostać zmieniona.
14. Usługodawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie odwołania poprzez wysłanie powiadomienia na wskazany przez odwołującego się adres e-mail.
15. Odwołania są rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania, przez upoważniony zespół Usługodawcy (czynności te nie będą dokonywane w sposób zautomatyzowany, bez udziału człowieka).
16. O decyzji podjętej w wyniku rozpatrzenia odwołania, Usługodawca zawiadamia odwołującego się za pomocą poczty elektronicznej, a jeżeli równocześnie uzna zgłoszoną treść za treść niedozwoloną – podejmuje wobec niej działania przewidziane w Regulaminie.
17. Przesłanie Treści Usługobiorcy jest równoznaczne ze złożeniem przez Usługobiorcę oświadczenia, że jest on jej wyłącznym autorem. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za Treść Usługobiorcy oraz skutki jej publikacji (w tym za naruszenia dóbr osobistych oraz praw własności intelektualnej podmiotów trzecich).
18. Przesłanie Treści Usługobiorcy w ramach Platformy lub korzystania z Usług jest równoznaczne z udzieleniem Usługodawcy przez Usługobiorcę nieodpłatnej licencji niewyłącznej na jej wykorzystanie (dalej: „**Licencja**”) w zakresie w jakim jest to niezbędne do świadczenia Usług na rzecz Usługobiorcy.

§ 19.

Odpowiedzialność Usługodawcy

1. W zakresie wynikającym z właściwym przepisów powszechnie obowiązujących, ograniczenia odpowiedzialności oraz rękojmi nie dotyczą Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta.
2. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z dochowaniem należytej staranności.
3. Strony wyłączają uprawnienia wynikające z rękojmi.

4. Usługobiorca w maksymalnym dozwolonym przez powszechnie obowiązujące przepisy nie odpowiada za wszelkiego rodzaju Treści Usługobiorcy, inne treści, materiały, dane, które publikuje w ramach swojej działalności Usługobiorca, z wykorzystaniem Usług Usługodawcy.
5. W zakresie dozwolonym przez przepisy Kodeksu cywilnego Usługodawca nie ponosi wobec Usługobiorców odpowiedzialności za skutki:
 - 1) wykorzystywania przez Usługobiorców jakichkolwiek Usług niezgodnie z ich przeznaczeniem lub z naruszeniem przepisów prawa, zasad współżycia społecznego czy dobrych obyczajów;
 - 2) podania przez Usługobiorców nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych;
 - 3) wykorzystania danych autoryzujących dostęp do Konta przez osoby trzecie, jeżeli osoby te weszły w posiadanie tych danych na skutek ich ujawnienia przez Usługobiorcę albo na skutek ich niedostatecznego zabezpieczenia przez Usługobiorcę przed dostępem takich osób;
 - 4) utraty danych i Treści Usługobiorcy, jeżeli nastąpiło to bez winy Usługodawcy;
 - 5) naruszeń związanych z brakiem przestrzegania przepisów powszechnie obowiązującego prawa przez Usługobiorcę, które związane są z korzystaniem z Usług;
 - 6) naruszeń powstałych poprzez zaniechania lub działania podmiotów trzecich, z którymi współpracuje w ramach zapewnienia funkcjonalności Usług Usługodawca, m.in. poprzez integrację rozwiązań informatycznych.
6. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu utraconych korzyści Usługobiorcy jest wyłączona.
7. Odpowiedzialność Usługodawcy za szkody poniesione przez Usługobiorcę na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez Usługodawcę jest ograniczona do szkód w postaci rzeczywistych strat poniesionych przez Usługobiorcę oraz do kwoty nieprzekraczającej łącznej kwoty Opłaty Subskrypcyjnej należnej Usługodawcy, zapłaconej przez Usługobiorcę przez okres ostatnich 6 (sześciu) miesięcy przed powstaniem szkody.
8. W zakresie dozwolonym przez przepisy Kodeksu cywilnego Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w funkcjonowaniu Platformy i Usług wynikające z:
 - 1) działania siły wyższej;
 - 2) prowadzonych w ramach Platformy i Usług niezbędnych prac konserwatorskich i modernizacyjnych;
 - 3) przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy;
 - 4) przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności działania osób trzecich, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
9. Usługodawca zobowiązuje się przeprowadzać prace, o których mowa w ust. 8 pkt 2 powyżej, w sposób możliwie najmniej uciążliwy dla Usługobiorców oraz w miarę możliwości z wyprzedzeniem informować ich o planowanych pracach.

§ 20.

Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorców, osób ich reprezentujących lub osób wyznaczonych przez nich do kontaktu jest Usługodawca.
2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych oraz stosowanych plikach cookies znajdują się w polityce prywatności dostępnej pod adresem [https://datacenter.pnt.opole.pl/polityka-prywatnosci-2/..](https://datacenter.pnt.opole.pl/polityka-prywatnosci-2/)
3. Zasady i warunki powierzenia przez Usługobiorcę przetwarzania danych osobowych Usługodawcy określa odrębna Umowa powierzenia danych osobowych, zawarta z Usługobiorcą.

§ 21.

Obowiązywanie umowy oraz jej rozwiązanie

1. Brak zapłaty w ramach Umowy na konkretne Usługi przekraczający 14 dni od daty wymagalności zapłaty Opłaty Subskrypcyjnej powoduje natychmiastowe rozwiązanie Umowy.
2. Umowy na konkretne Usługi zawierane są na czas wskazany w danym Pakiecie lub w indywidualnej kalkulacji.
3. Usługobiorca oraz Usługodawca mają prawo do wypowiedzenia każdej Umowy z 2 miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
4. Jeżeli data obowiązywania Umowy w odniesieniu do danej Usługi obowiązuje krócej niż termin skutecznego wypowiedzenia dla danej Umowy, okres wypowiedzenia ulega skróceniu do daty obowiązywania danej Umowy.
5. W przypadku zakończenia świadczenia Usług i rozwiązania Umowy, Usługodawca przechowuje wszelkie Treści, informacje i dane Usługobiorcy przez 3 miesiące liczone od dnia następnego po dacie zakończenia obowiązywania Umowy z uwzględnieniem wszelkich zabezpieczeń cyfrowych i fizycznych.
6. Usługodawca po upływie 3 miesięcy przechowywania danych, o którym mowa w ust. 5, jeżeli Usługobiorca nie dokonał migracji danych w ciągu ww. terminu oraz 2 tygodni następujących po jego upływie informuje Usługobiorcę o konieczności migracji danych pod rygorem ich usunięcia w terminie 2 tygodni od dnia wysłania ww. informacji.
7. Usługobiorca jest zobowiązany do dokonania migracji danych przed zakończeniem okresu, o którym mowa w ust. 6. Wraz z upływem ww. terminu Usługodawca usuwa wszelkie Treści, informacje i dane Usługobiorcy.

§ 22

Współpraca marketingowa - Przedsiębiorcy

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Przedsiębiorców.
2. O ile odrębna umowa nie stanowi inaczej Usługobiorca udziela Usługodawcy zgody na:
 - 1) informowanie klientów i potencjalnych klientów Usługodawcy o wykonaniu Usług na rzecz Usługobiorcy przy przedstawianiu doświadczenia Usługodawcy, bez ujawniania zasad współpracy;
 - 2) informowanie na swojej stronie internetowej i w mediach społecznościowych o współpracy z Usługobiorcą, bez ujawniania zasad współpracy;
 - 3) umieszczenie nazwy i logo Usługobiorcy w ofertach i materiałach marketingowych, na stronie internetowej Usługodawcy, a także na profilach Usługodawcy w mediach społecznościowych;
 - 4) umieszczenie opinii o Usługodawcy sporządzonej przez Usługobiorcy w ofertach i materiałach marketingowych, na stronie internetowej Usługodawcy a także na profilach Usługodawcy w mediach społecznościowych.
3. Na prośbę Usługobiorcy, Usługodawca zobowiązany jest przedstawić mu do wglądu materiały marketingowe dotyczące współpracy z Usługobiorcą przed ich publikacją.

§ 23.

Własność intelektualna Usługodawcy

1. Wszystkie elementy składowe Platformy i Usług w szczególności:
 - 1) nazwa Platformy;
 - 2) logo Platformy;
 - 3) zdjęcia i opisy;
 - 4) zasady działania Platformy i Usług, wszystkie elementy graficzne, interfejs, oprogramowanie, kod źródłowy oraz bazy danych- podlegają ochronie prawnej na podstawie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. - Prawo własności przemysłowej, ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym przepisów prawa Unii Europejskiej.
2. Jakiegokolwiek korzystanie z własności intelektualnej Usługodawcy bez jego uprzedniego, wyraźnego zezwolenia, z naruszeniem Regulaminu jest zabronione.

§ 24.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów – Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta
2. Usługobiorca będący Konsumentem oraz Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
3. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Usługobiorcę z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych:
 - 1) powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów;
 - 2) Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;
 - 3) Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Usługodawca informuje, że o ile taki obowiązek nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, nie korzysta on z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.

§ 25.

Zmiana Usługi – Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta.
2. Usługodawca może dokonać zmiany Usługi w przypadku:
 - 1) konieczności dostosowania Usługi do nowopowstających urządzeń lub oprogramowania używanych przez Użytkowników do korzystania z Usługi;
 - 2) podjęcia przez Usługodawcę decyzji o usprawnieniu Usługi poprzez dodanie do niej nowych funkcjonalności lub modyfikacji dotychczasowych funkcjonalności;
 - 3) prawnego obowiązku dokonania zmian, w tym obowiązku dostosowania Usługi do aktualnego stanu prawnego.
3. Zmiana Usługi nie może wiązać się z jakimikolwiek kosztami po stronie Usługobiorcy.
4. Usługodawca informuje Usługobiorcę o dokonanej zmianie Usługi poprzez umieszczenie na Koncie komunikatu informującego o zmianach. Niezależnie, informacja o dokonanej zmianie może zostać przesłana Usługobiorcom za pomocą poczty elektronicznej.
5. Jeżeli zmiana Usługi będzie istotnie i negatywnie wpływała na dostęp do Usługi, Usługodawca zobowiązany jest poinformować Usługobiorcę o:
 - 1) właściwościach i terminie dokonania zmiany oraz

- 2) prawie Usługobiorcy do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w terminie 30 (trzydziestu) dni od dokonania zmiany.
6. Informację, o której mowa w ust. 5 powyżej, Usługodawca przesyła Usługobiorca za pomocą poczty elektronicznej, nie później niż na 7 (siedem) dni przed dokonaniem zmiany.
7. Wypowiedzenie przez Usługobiorcę Umowy na podstawie ust. 5 pkt 2 powyżej następuje poprzez złożenie Usługodawcy oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, może zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 4 pkt 1 Regulaminu.
8. Wypowiedzenia Umowy o dostarczanie Usług na podstawie ust. 5 pkt 2 powyżej wywołuje takie same skutki, jakie § 17 Regulaminu przewiduje w wypadku odstąpienia od Umowy o dostarczanie Usługi z powodu wystąpienia Niezgodności.

§ 26.

Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca może dokonać zmiany w Regulaminie m.in. w przypadku:
 - 1) zmiany przedmiotu działalności Usługodawcy;
 - 2) rozpoczęcia dostarczania przez Usługodawcę nowych usług, modyfikacji usług dotychczas dostarczanych lub zaprzestania ich dostarczania;
 - 3) dokonania technicznej modyfikacji Platformy lub Usług wymagających dostosowania do nich postanowień Regulaminu;
 - 4) prawnego obowiązku dokonania zmian, w tym obowiązku dostosowania Regulaminu do aktualnego stanu prawnego.
2. Usługobiorca, który nie zgadza się na zmianę Regulaminu, może wypowiedzieć Umowę o dostarczanie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w terminie 10 (dziesięciu) od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu. Brak wypowiedzenia uznaje się za zgodę na zmianę Regulaminu.
3. O zmianie Regulaminu Usługobiorca zostanie poinformowany poprzez opublikowanie jego zmienionej wersji w Systemie Informatycznym. Niezależnie, zmieniona wersja Regulaminu zostanie przesłana Usługobiorcy pocztą elektroniczną.
4. Do umów zawartych przed zmianą Regulaminu, stosuje się postanowienia ówczesnie obowiązującego Regulaminu.

§ 27.

Postanowienia końcowe

1. Aktualna wersja Regulaminu obowiązuje od dnia [15.10.2026] r.

2. Usługodawca oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu [za](#) przepisu art. 4 pkt 6 Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych
3. Regulamin podlega prawu polskiemu. Wszelkie spory na gruncie niniejszego regulaminu będą rozwiązywane w drodze polubownych negocjacji, a w przypadku, gdy nie dojdzie do porozumienia - przed sądem powszechnym właściwym ze względu na siedzibę Usługodawcy. Dotyczy to wyłącznie Przedsiębiorców.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdą przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
5. Integralną częścią Regulaminu są następujące załączniki:
 - 1) Załącznik nr 1 – SLA
 - 2) Załącznik nr 2 – Karta Usługi

Załącznik nr 1 – SLA

§ 1.

Definicje

1. Strony ustalają następujące rozumienie użytych w niniejszej Umowie słów lub skrótów:
 - a. **Awaria** – całkowity brak możliwości korzystania z Usług lub krytycznych funkcji w ramach danej Usługi, nie będący konsekwencją wykonania uprawnień wynikających z Regulaminu lub przepisów powszechnie obowiązujących przez Usługodawcę;
 - b. **Defekt** - istotne utrudnienie w korzystaniu z Usług, polegające w szczególności na braku możliwości pełnego korzystania z podstawowych funkcji w ramach danej Usługi, nie będący konsekwencją wykonania uprawnień wynikających z Regulaminu lub przepisów powszechnie obowiązujących przez Usługodawcę;

- c. **Usterka** – nieprawidłowość w korzystaniu z Usług, która nie uniemożliwia korzystania z Usługi, jednakże może utrudniać lub spowalniać bieżącą pracę Usługobiorcy
- d. **Błąd** – oznacza łączne określenie na Awarię, Defekt oraz Usterkę;
- e. **Obejście** - oznacza przywrócenie działania Usług z możliwymi nieuciążliwymi dla Usługobiorcy ograniczeniami w sposobie korzystania z Usług;
- f. **Naprawa** - oznacza trwałe usunięcie Błędu, skutkujące przywróceniem pełnej sprawności Usługi.

§ 2.

Dostępność

1. Usługodawca udostępnia infrastrukturę informatyczną, techniczną oraz lokalową oraz dochowa należytej staranności w celu zapewnienia nieprzerwanego dostępu do Usług.
2. Usługodawca nie gwarantuje określonego poziomu wydajności, efektywności lub użyteczności w ramach Usług w relacji do konkretnych potrzeb i zastosowań Usługobiorcy.

§ 3.

Zakres

1. W okresie trwania Umowy, Usługodawca zapewnia przez wsparcie w zakresie usuwania Błędów występujących w korzystaniu z Usług – w Dni Robocze.
2. W przypadku wystąpienia Błędów – Usługobiorca jest uprawniony w ramach SLA do przesłania Usługodawcy zgłoszenia.
3. Zgłoszenia można dokonać poprzez przesłanie wiadomości pocztą elektroniczną na adres support@pnt.opole.pl lub telefonicznie na nr tel.: 881700747.
4. Zgłoszenie musi zawierać opis, który będzie wskazywał na nieprawidłowości oraz w szczególności opis wykrytych Błędów wraz z ich udokumentowaniem.
5. Usługodawca gwarantuje czas reakcji w ramach SLA na następującym poziomie:
 - a) do 12 godzin od momentu zgłoszenia – w przypadku Awarii;
 - b) do 24 godzin od momentu zgłoszenia – w przypadku Defektów;
 - c) do 48 godzin od momentu zgłoszenia – w przypadku Usterek;
6. Usługodawca gwarantuje czas Naprawy w ramach SLA na następującym poziomie:
 - a) do 24 godzin od momentu zgłoszenia – w przypadku Awarii;
 - b) do 48 godzin od momentu zgłoszenia – w przypadku Defektów;
 - c) do 72 godzin od momentu zgłoszenia – w przypadku Usterek;
7. Czas reakcji oraz naprawy jest liczony w ramach godzin pracy w zakresie Dni Roboczych.

8. Jeżeli wymaga tego charakter zgłoszenia i Usługodawca uzna to za zasadne – przedstawiciel Usługodawcy może wykonać czynności z zakresu wsparcia poprzez rozmowę telefoniczną, rozmowę na komunikatorach internetowych lub osobiście – z uprawnionym przedstawicielem Usługobiorcy.
9. Jeżeli Błąd leży w Infrastrukturze Usługobiorcy – Usługodawca nie jest zobligowany do zastosowania postanowień SLA. W przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę, że przyczyna Błędu leży po stronie Usługobiorcy, za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, Usługodawca jest zobowiązany do:
 - a) poinformowania Usługobiorcy o tym, że przyczyna Błędu leży w infrastrukturze Usługobiorcy;
 - b) przekazania Usługobiorcy informacji dotyczących przyczyny wystąpienia Błędu oraz rekomendacji co do czynności zalecanych do podjęcia przez Usługobiorcę w celu wyeliminowania takiego Błędu.
10. Usługodawca jest uprawniony do zastosowania Obejścia przy wystąpieniu Błędów. Zastosowanie Obejścia wydłuża trzykrotnie czas do dokonania naprawy, określony w ust. 6.