

## Regulamin świadczenia usługi zdalnego dostępu do systemów RAKS

### DEFINICJE

- 1) **Regulamin** - niniejszy Regulamin, określający zasady świadczenia Usługi zdalnego dostępu do systemów RAKS, zamiennie nazywanym usługą Chmura Raks;
- 2) **Usługodawca** - RAKS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000099583, Adres: Kamionkowska 51, 03-812 Warszawa, NIP 113-00-93-176, REGON 01063582, kapitał zakładowy w wysokości 300 000,00 zł wpłacony w całości,
- 3) **Klient** – wskazany w **Ofercie na usługę RAKS w chmurze** przedsiębiorca (osoba fizyczna, w tym wspólnicy spółki cywilnej, osoba prawna, jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą), który jest nabywcą usług świadczonych przez Usługodawcę w przedmiocie udostępnienia oprogramowania komputerowego w celu korzystania z niej na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej.
- 4) **Użytkownik** - osoba wskazana przez Klienta w **Ofercie na usługę RAKS w chmurze** będąca użytkownikiem końcowym Usługi Dostępu pozostająca w stosunku umownym z Klientem lub upoważniona przez Klienta do działania w jego mieniu lub którą Klient się posługuje, posiadająca i posługująca się indywidualnym loginem oraz hasłem do Usługi.
- 5) **Usługa Dostępu** – podstawowa usługa świadczona przez Usługodawcę obejmująca udostępnienie przestrzeni dyskowej serwerów wirtualnych VPS, w celu zainstalowania określonego oprogramowania komputerowego na zlecenie Klienta,
- 6) **Oprogramowanie Komputerowe** – programy które mogą zostać zainstalowane na serwerze VPS zostały wymienione w pliku z cennikiem usług Chmura Raks
- 7) **Usługi Dodatkowe** - usługi świadczone przez Usługodawcę na rzecz Klienta obejmujące m.in.:
  - usługi serwisu udostępnionego Klientowi serwera VPS,
  - usługi instalacji na udostępnionym serwerze VPS oprogramowania komputerowego,
  - usługi instalacji nowych wersji oprogramowania komputerowego (aktualizacji),
  - usługi deinstalacji oprogramowania komputerowego,
  - usługi instalacji oprogramowania do tworzenia kopii zapasowych i zabezpieczenia antywirusowego,
  - usługi instalacji certyfikatu kwalifikowanego podpisu elektronicznego wskazanego przez Usługobiorcę,
  - usługi związane z obsługą programu RAKSSQL
- 8) **Usługi** – łącznie Usługa Dostępu i Usługi Dodatkowe
- 9) **Oferta na usługi RAKS w chmurze** – zawarta zgodnie z Regulaminem przez Usługodawcę i Klienta dotycząca świadczenia Usług, zawierające następujące dane:
  - dane Klienta,
  - dane kontaktowe do osoby, której zostaną przekazane loginy i hasła do usługi,

- szacowaną pojemność dyskową serwera VPS, który ma zostać udostępniony w ramach Usługi Dostępu,
  - zlecenie zainstalowania Oprogramowania Komputerowego wskazujące dane oprogramowania, w szczególności producenta oprogramowania wraz z ustaleniem sposobu przekazania oprogramowania Usługodawcy w celu instalacji,
  - liczbę i dane Użytkowników (tj. imię i nazwisko), którym ma zostać nadany dostęp do serwera VPS i zainstalowanego na nim oprogramowania,
  - pozostałe informacje dotyczące instalacji sterowników urządzeń lub certyfikatów kwalifikowanego podpisu elektronicznego.
- 10) **Wymagania Techniczne dla Usług** – opis wymagań technicznych niezbędnych dla świadczenia i korzystania z Usług, w tym parametrów technicznych, warunków technicznych i sprzętowych.
  - 11) **Awaria** - stan Usługi Dostępu uniemożliwiający korzystanie z Usług, którego powód leży po stronie sieci Usługodawcy lub urządzeń Usługodawcy. Awarią nie jest brak dostępności Usługi spowodowany Siłą Wyższą, zawieszeniem Usługi Dostępu (Blokada Klienta), pracami serwisowymi, lub działaniami Klienta, w tym skutek naruszenia przez Klienta prawa bądź Regulaminu.
  - 12) **Siła Wyższa** – każda okoliczność, która zaszła po uruchomieniu Usługi i której żadna ze Stron nie mogła przewidzieć i nie mogła jej zapobiec, która jest poza kontrolą którejkolwiek ze Stron i która czyni zrealizowanie zobowiązań danej Strony niemożliwym; do wydarzeń tych należą między innymi trzęsienia ziemi, pożar, eksplozja, huragan, powódź, wojna, zamieszki.
  - 13) **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wskazanych przez firmę Raks jako wolne od świadczenia usług z powodu planowanych przerw technicznych. Informacje o takich dniach są publikowane na stronie internetowej firmy Raks w formie komunikatu.
  - 14) **Godziny Robocze** – godziny pomiędzy 9:00 a 17:00 w dni robocze.
  - 15) **Cennik** – zestawienie opłat związanych ze świadczeniem Usługi dostępnym pod adresem [https://ftp.raks.pl/marketing/download/pdf/Cennik\\_uslug\\_zdalnego\\_dostepu\\_RAKS.pdf](https://ftp.raks.pl/marketing/download/pdf/Cennik_uslug_zdalnego_dostepu_RAKS.pdf)
  - 16) **Opłata Abonamentowa** – cykliczna opłata uiszczana przez Klienta na rzecz Usługodawcy z tytułu świadczenia Usługi Dostępu na podstawie **Oferty na usługę RAKS w chmurze**.
  - 17) **Okres Rozliczeniowy** – okres świadczenia Usług, za który należna jest opłata jednostkowa określona w Cenniku, wynoszący miesiąc kalendarzowy.
  - 18) **Blokada Klienta** – okres, w trakcie którego Klient i ich Użytkownicy wskazani w pliku EXCEL „chmura\_podsumowanie” uzupełnianego przez handlowca wspólnie z klientem na etapie sprzedaży, lub w zgłoszeniu od Klienta w celu zwiększenia ilości dostępów do usługi zdalnego dostępu do programu RAKSSQL nie mają dostępu do Usług bez usunięcia w sposób trwały treści, danych, informacji, aplikacji, programów i innych podobnych umieszczonych przez Użytkownika na serwerze lub serwerach. Blokada Klienta dokonywana jest w przypadkach i na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie
  - 19) **Obszar Usługi** – dostępny poprzez przeglądarkę internetową, umożliwiający korzystanie z Usług. Zalogowanie się do Obszaru Usługi możliwe jest dla Klientów i ich Użytkowników po podaniu haseł i loginów.
  - 20) **Moduły dodatkowe** – dodatkowe funkcjonalności do programu RAKSSQL instalowane oddzielnie i uruchamiane w programie RAKSSQL z zakładki Moduły dodatkowe.

## § 1

### Preambuła

1. Usługodawca oświadcza, że w sposób profesjonalny świadczy usługi polegające na udostępnieniu serwera wirtualnego VPS dysponującego zasobami dedykowanymi (zdalny dostęp do partycji dysku twardego) i zasobami sprzętowymi (pamięć i procesor) przypisanymi do serwera nadrzędnego i współdzielonymi pomiędzy serwerami VPS, które zostały na nim uruchomione wraz z usługami towarzyszącymi. Zakres świadczeń Usługodawcy może obejmować w szczególności następujące czynności:
  - a) udostępnienie serwera wirtualnego VPS z określoną przestrzenią dyskową na dane, o parametrach zapewniających stabilną i bezpieczną pracę na bazie oprogramowania zainstalowanego na tym serwerze,
  - b) zainstalowanie na udostępnionym serwerze VPS oprogramowania i zapewnieniu usługobiorcy dostępu do tego oprogramowania poprzez przeglądarkę internetową,
  - c) przechowywaniu na serwerze VPS danych wprowadzanych przez usługobiorców korzystających z serwera VPS,
  - d) wykonywanie archiwizacji danych baz systemu zgromadzonych przez usługobiorców korzystających z serwera VPS,
  - e) wykonywanie na życzenie usługobiorcy aktualizacji oprogramowania posiadanego przez usługobiorców zainstalowanego na serwerze VPS.
  - f) RAKS świadczy Usługę Dostępu w ramach współpracy z home.pl Spółką Akcyjną z siedzibą w Szczecinie, ul. Zbożowa 4, 70-653 Szczecin, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin - Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000431335, NIP: 8522103252, REGON: 811158242 (dalej jako: „Dostawca”). <https://home.pl/regulaminy/>, <https://pomoc.home.pl/>
2. Niniejszy Regulamin reguluje warunki współpracy Stron, w tym zobowiązania i zakres odpowiedzialności każdej ze Stron.

## § 2

### Przedmiot Usługi

1. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta:
  - a) usługi udostępnienia przestrzeni dyskowej na serwerach wirtualnych VPS, w celu zainstalowania określonego oprogramowania komputerowego na zlecenie Klienta,
  - b) usługi przechowywania i archiwizacji danych wprowadzanych na serwerze VPS przez Klienta korzystającego z serwera VPS,
  - c) usługi wsparcia technicznego w zakresie korzystania z udostępnionej przestrzeni dyskowej serwerów VPS,
  - d) usługi serwisu udostępnionych Klientowi serwerów VPS na warunkach określonych w Regulaminie,
  - e) usługi instalacji na udostępnionym serwerze VPS oprogramowania komputerowego, którego producentem jest Usługodawca lub też inny podmiot,
  - f) usługi zapisania w udostępnionej przestrzeni dyskowej serwera VPS baz danych, zainstalowanych tam aplikacji
  - g) usługi instalacji nowych wersji oprogramowania komputerowego (aktualizacji),
  - h) usługi deinstalacji oprogramowania komputerowego,
  - i) usługi instalacji oprogramowania antywirusowego,
  - j) usługi instalacji certyfikatu kwalifikowanego podpisu elektronicznego wskazanego przez Klienta,

2. Usługi wymienione w ust. 1 pkt a - c powyżej określane są jako „Usługa Dostępu”, a usługi wymienione w ust. 1 pkt d – j powyżej określane są jako „Usługi Dodatkowe”. Na potrzeby Regulaminu Usługa Dostępu oraz Usługi Dodatkowe zwane są łącznie „Usługami”.
3. Klient zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Usługodawcy wynagrodzenia za świadczone Usługi obliczonego według zasad określonych w Cenniku.

### § 3

#### Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za świadczenie Usług ujętych w Ofercie na usługę RAKS w chmurze z należytą starannością na zasadach ogólnych zawartych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego z zastrzeżeniem postanowień zawartych poniżej.
2. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Usługobiorcy tylko i wyłącznie w związku ze świadczonymi Usługami na podstawie niniejszego Regulaminu powstałą w wyniku wyłącznej winy Usługodawcy.
3. Odpowiedzialność Usługodawcy za utracone korzyści Klienta jest wyłączona. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek korzyści, które Klient mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Ograniczenie odpowiedzialności nie dotyczy szkód wyrządzonych Klientowi z winy umyślnej Usługodawcy.
4. Z zastrzeżeniem ustępu 5 poniżej, wszelka odpowiedzialność Usługodawcy wobec Klienta w związku ze świadczeniem Usług na podstawie niniejszego Regulaminu ograniczona jest do kwoty wynoszącej 100% wartości miesięcznego abonamentu za szkodę wyrządzoną Klientowi w związku z realizacją Usługi.
5. Z tytułu braku Usługi Dostępu trwającego nieprzerwanie 24 godziny z przyczyn, za które wyłączną odpowiedzialność ponosi Usługodawca, Usługobiorcy należna jest bonifikata od Opłaty Abonamentowej rozliczana na zasadach określonych w Cenniku. Łącznie bonifikaty udzielone w danym Okresie Rozliczeniowym w związku brakiem Usługi Dostępu nie mogą przekroczyć 25% wartości Opłaty Abonamentowej za ten Okres Rozliczeniowy.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za dane zamieszczone na serwerze VPS przez Użytkowników objętych Ofertą na usługę RAKS w chmurze, ani za szkody jakie dane te mogą wywołać.
7. Niezależnie od postanowień zawartych powyżej Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które wystąpiły po stronie Klienta, a były spowodowane w szczególności:
  - a) problemami telekomunikacyjnymi;
  - b) niedziałaniem albo wadliwym działaniem oprogramowania firm trzecich, w tym działaniem wirusów komputerowych;
  - c) niewłaściwą konfiguracją Usługi Dostępu po stronie Klienta;
  - d) wadami sprzętu komputerowego Klienta;
  - e) brakiem lub przerwami w dostępie do Internetu po stronie Klienta;
  - f) nieprawidłową obsługą oprogramowania (zainstalowanego zgodnie z Ofertą na usługę RAKS w chmurze) przez Użytkowników;
  - g) błędami lub brakami w danych wprowadzonych do oprogramowania przez Klienta;
  - h) ingerencją w oprogramowanie lub bazy danych przez osoby nieuprawnione, w szczególności powstałą w związku z udostępnieniem przez Klienta osobom nieuprawnionym danych kont Usługi lub danych uwierzytelniających lub też brakiem u Klienta odpowiednich zabezpieczeń przed przejściem ww. danych;
  - i) innymi okolicznościami, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.

8. Regulamin wyłącza stosowanie przepisów prawa dotyczących rękojmi.

## **§ 5**

### **Odpowiedzialność Klienta**

1. Klient ponosi względem Usługodawcy odpowiedzialność za terminową zapłatę wynagrodzenia z tytułu świadczonych Usług przez Usługodawcę na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Klient ponosi wobec Usługodawcy pełną odpowiedzialność za szkodę spowodowaną przez wady fizyczne lub wady prawne oprogramowania komputerowego, które na zlecenie Klienta zostało zainstalowane na serwerze VPS zgodnie z Ofertą na usługę RAKS w chmurze.
3. Klient ponosi wobec Usługodawcy pełną odpowiedzialność za szkodę powstałą w związku z przekazaniem loginów i haseł dostępu osobom innym niż uprawnieni do nich Użytkownicy. Klient odpowiada wobec Usługodawcy za każde udostępnienie loginów i haseł dostępu do serwera VPS objętego Ofertą na usługę RAKS w chmurze, przez Użytkowników osobom nieuprawnionym.
4. Klient gwarantuje, że:
  - a) oprogramowanie komputerowe ujęte w Ofercie na usługę RAKS w chmurze, zostało nabyte zgodnie z przepisami prawa, z wykorzystaniem oficjalnego kanału dystrybucyjnego producenta tego oprogramowania,
  - b) korzystanie z oprogramowania zainstalowanego na serwerze VPS przez Użytkowników ujętych w pliku EXCEL „chmura\_podsumowanie” uzupełnianego przez handlowca wspólnie z klientem na etapie sprzedaży, lub w zgłoszeniu od Klienta w celu zwiększenia ilości dostępów do usługi zdalnego dostępu do programu RAKSSQL, jest zgodne z przepisami prawa oraz, że nie narusza jakichkolwiek praw osób trzecich do oprogramowania,
  - c) Usługodawca uprawniony jest do wykonania czynności instalacji i deinstalacji oprogramowania komputerowego objętego Ofertą na usługę RAKS w chmurze i realizacja tych czynności nie będzie stanowiła naruszenia jakichkolwiek praw osób trzecich do oprogramowania,
  - d) Usługodawca uprawniony jest wykonać czynności serwisowe w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania oprogramowania komputerowego zainstalowanego na serwerze VPS w zakresie w jakim do podjęcia tych czynności uprawniony jest Klient, a Usługodawca otrzymał zlecenie ich wykonania na podstawie zgłoszenia od Klienta,
  - e) uruchomienie i działanie oprogramowania na serwerze VPS nie zakłóci ani też nie wywoła żadnych szkód ani innych niepożądanych skutków w zakresie funkcjonowania infrastruktury serwerowej Usługodawcy, w ramach której działa serwer VPS objęty daną Ofertą na usługę RAKS w chmurze,
  - f) wszelkie dane zamieszczone na serwerze VPS przez Użytkowników objętych Ofertą na usługę RAKS w chmurze, do których otrzymali oni dostęp, zostały pozyskane i zamieszczone zgodnie z przepisami prawa, bez naruszenia praw osób trzecich.

## **§ 6**

### **Odpowiedzialność za dane i treści zamieszczone na serwerze VPS**

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z udostępnionego serwera VPS w sposób:
  - a) zgodny z postanowieniami Regulaminu,
  - b) zgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego,
  - c) nie naruszający praw osób trzecich,
  - d) w jaki nabył do tego uprawnienia (nie wykraczające poza zakres Oferty na usługę RAKS w chmurze),
  - e) niewprowadzający zagrożeń w postaci spamu lub złośliwego oprogramowania (*malware*),

oraz Klient zapewnia, że jego Użytkownicy również będą korzystać z udostępnionego serwera VPS we wskazany w pkt. a – e sposób.

2. Klient zapewnia, że nie będzie wprowadzał i zapisywał w udostępnionej mu przestrzeni serwera VPS danych i jakichkolwiek innych treści, które:

- a) są nielegalne, niezgodne z prawem, szkodliwe, zniesławiające lub szkalujące inne osoby, pornograficzne, naruszające prawa osób prywatnych lub podmiotów publicznych,
- b) mogłyby stwarzać ryzyko wyrządzenia szkody na osobie lub majątku Usługodawcy lub osób trzecich,
- c) mogłyby stanowić lub być częścią działań kwalifikowanych jako czyny zabronione przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego,

oraz Klient zapewnia, że jego Użytkownicy również będą działać zgodnie z zasadami określonymi w pkt a – c powyżej.

3. Wszelkie usługi świadczone przez Usługodawcę na zlecenie Klienta będą realizowane przy pomocy oprogramowania wykorzystywanego przez Usługodawcę do połączeń zdalnych za zgodą i przy udziale Klienta.

4. Usługodawca zobowiązuje się do podejmowania w okresie obowiązywania usługi RAKS w chmurze, działań niezbędnych w celu zapewnienia poufności, integralności i bezpieczeństwa dostępu do serwera VPS objętego daną Ofertą na usługę RAKS w chmurze, w tym celu Usługodawca zachowuje konto administratora serwera VPS, które pozwala na monitorowanie wszelkich awarii, konfigurację zainstalowanego oprogramowania na serwerze VPS. Usługodawca poweźmie odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające przed dostępem do serwera VPS przez osoby nieuprawnione tj. osoby, które nie uzyskały w sposób zgodny z danymi ujętymi w pliku EXCEL „chmura\_podsumowanie” uzupełnianego przez handlowca wspólnie z Klientem na etapie sprzedaży, lub w zgłoszeniu od Klienta w celu zwiększenia ilości dostępów do usługi zdalnego dostępu do programu RAKSSQL, loginów i haseł dostępowych, a także zniszczeniem, utratą i nieuprawnioną zmianą danych i innych treści, które zostały wprowadzone i zapisane na serwerze VPS udostępnionym Klientowi zgodnie z daną Ofertą na usługę RAKS w chmurze.

5. Usługodawca zobowiązuje się nie ujawnić i nie udostępnić żadnej osobie trzeciej danych i innych treści które zostały wprowadzone i zapisane na serwerze VPS udostępnionym Klientowi zgodnie z daną Ofertą na usługę RAKS w chmurze, za wyjątkiem przypadku opisanego w ust. 6 poniżej.

6. W przypadku, gdy Usługodawca zostanie wezwany zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, przez sąd lub innych uprawniony organ władzy publicznej do ujawnienia i udostępnienia określonych danych lub innych treści wprowadzonych i zapisanych na serwerze VPS udostępnionym Klientowi zgodnie z daną Ofertą na usługę RAKS w chmurze, wówczas:

- a) niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Klienta w celu podjęcia wraz z Klientem decyzji odnośnie dalszych wymaganych przepisami prawa działań, chyba że kontakt z Klientem zostanie zgodnie z przepisami prawa zakazany;
- b) przekaże do organu wzywającego informację, że działa jako dostawca przestrzeni serwerów VPS na rzecz Klienta i to Klient uprawniony jest ujawnić i udostępnić wymagane dane lub treści.

7. Klient jest odpowiedzialny za:

- a) potwierdzenie we własnym zakresie, że usługi dostępu do serwerów VPS posiadanych przez Usługodawcę oraz poziom ich bezpieczeństwa są dla Klienta wystarczające w odniesieniu do planowanego zakresu i sposobu korzystania z tych serwerów oraz danych i treści, które będą na nich zamieszczane,
- b) powzięcie i utrzymywanie działań niezbędnych w celu zapewnienia poufności, integralności i bezpieczeństwa danych i innych treści zamieszczanych na udostępnionych Klientowi serwerach VPS (np. nieprzekazywanie loginu i haseł osobom nieuprawnionym),

- c) wszelkie działania jakie podejmowane są z wykorzystaniem przekazanego przez Usługodawcę loginu i hasła dostępowego do danego serwera VPS,
- d) dane i inne treści zamieszczane na udostępnionych Klientowi serwerach VPS,
- e) wszelkie działania lub zaniechania względem udostępnionego serwera VPS podjęte przez Klienta i wskazanych przez niego w pliku EXCEL „chmura\_podsumowanie” uzupełnianego przez handlowca wspólnie z klientem na etapie sprzedaży, lub w zgłoszeniu od Klienta w celu zwiększenia ilości dostępów do usługi zdalnego dostępu do programu RAKSSQL, Użytkowników.

## § 7

### Poufność

1. Strony zobowiązują się do:
  - a) niewykorzystywania w sposób bezpośredni ani pośredni Informacji Poufnych do innych celów niż należyte wykonanie Przedmiotu Umowy;
  - b) nieujawniania Informacji Poufnych do wiadomości publicznej;
  - c) nieudostępniania Informacji Poufnych osobom trzecim.
2. Za Informacje Poufne Strony rozumieją wszelkie informacje, jakie Zleceniobiorca powziął w związku z realizacją Przedmiotu Umowy, a obejmujące informacje stanowiące tajemnice przedsiębiorstwa Stron, podmiotów z nimi powiązanych i kontrahentów oraz wszelkie inne informacje dotyczące Stron nieujawnione do wiadomości publicznej, w szczególności: dane księgowe, finansowe, organizacyjne, handlowe, pracownicze, plany i metody działania, dane dotyczące organizacji i całokształtu doświadczeń, wiedzy, umiejętności i wiadomości przydatnych do prowadzenia przedsiębiorstwa oraz inne dane mające wartość gospodarczą lub mogące wpłynąć na pozycję rynkową lub sytuację finansową Stron, podmiotów powiązanych i kontrahentów.
3. Informacje Poufne mogą zostać ujawnione przez jedną ze Stron wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony lub na żądanie uprawnionego organu w formie i treści przewidzianej w obowiązujących przepisach.
4. W trakcie trwania niniejszej Umowy, a także po jej rozwiązaniu Strony zobowiązują się zachować w bezwzględnej tajemnicy i nie przekazywać, nie ujawniać ani nie wykorzystywać bez pisemnej zgody Stron informacji programowych, technicznych, technologicznych, organizacyjnych, księgowych, finansowych, personalnych, handlowych, statystycznych, pracowniczych dotyczących Stron lub podmiotów z nimi współpracujących, w tym powierzonych Stronom przez klientów, które Strony uzyskały przy wykonywaniu niniejszej Umowy, chyba że stan tajemnicy wobec tych informacji ustał i są one znane publicznie lub ich ujawnienia zażąda uprawniony organ w przewidzianej prawem formie i treści, jednakże tylko w niezbędnym zakresie. Przekazanie, odkrycie, użytek, sprzedaż, oferowanie i publikacja informacji są możliwe jedynie po uprzedniej pisemnej zgodzie wyrażonej przez Strony specjalnie w tym celu. Z obowiązków zachowania tajemnicy wyłącza się informacje, których podanie do publicznej wiadomości zostało przez Strony uznane za celowe i zgodne z jej interesem.
5. Informacje, o których mowa w ustępie poprzedzającym, nie mogą być wykorzystywane przez Strony do innych celów niż wykonywanie obowiązków wynikających z Umowy.
6. Każda ze Stron zachowa w poufności informacje i dokumenty dostarczone przez drugą Stronę i istotne z punktu widzenia metod, procesów i konkurencyjności tej Strony (m.in. dotyczących spraw handlowych, finansowych, organizacyjnych, know-how, własności intelektualnej), danych dotyczących pracowników Zleceniobiorcy oraz przedmiotu Umowy. Żadna ze Stron nie będzie bez pisemnej zgody drugiej Strony ujawniać informacji poufnych jakiegokolwiek innej osobie i każda Strona podejmie odpowiednie środki w celu zapewnienia dotrzymania takiej poufności. Dane poufne stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu

ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Żadna ze Stron nie może bez pisemnej zgody drugiej Strony przekazywać lub w inny sposób ujawniać osobom trzecim warunków Umowy, jakichkolwiek dokumentów lub informacji poufnych związanych z Umową lub informacji określonych przez Strony za poufne w drodze pisemnej bądź opatrzonej przez którąkolwiek ze Stron klauzulą „zastrzeżone” bądź „poufne” za wyjątkiem sytuacji, w których jest to dozwolone przez przepisy prawa.

7. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo zamieszczania informacji o zawarciu niniejszej Umowy w materiałach reklamowych i marketingowych.

## **§ 8**

### **Ochrona danych osobowych**

Klient powierza przetwarzanie danych osobowych w zakresie koniecznym do celu realizacji Oferty na usługę RAKS w chmurze na warunkach określonych w umowie powierzenia przetwarzania danych.

## **§ 9**

### **Prawa własności intelektualnej**

1. Klient posiada licencję uprawniającą do korzystania z oprogramowania komputerowego zainstalowanego na serwerze VPS. Poza czynnościami związanymi z instalacją lub deinstalacją lub zleconą usługą serwisu Usługodawca nie jest uprawniony do korzystania z oprogramowania komputerowego zainstalowanego na serwerach VPS w związku z realizacją usługi RAKS w chmurze.
2. W przypadku, gdy w celu realizacji usług serwisu serwera VPS niezbędne będzie uzyskanie dostępu do oprogramowania Usługodawca wystąpi do Klienta o udzielenie takiego dostępu.
3. Wyłączne prawa autorskie do serwerów wirtualnych VPS (oprogramowania komputerowego składającego się na te serwery) oraz oprogramowania bazodanowego przysługują Usługodawcy, a niniejszy Regulamin nie stanowi o udzieleniu licencji Klientowi na to oprogramowanie.
4. Klient nie uzyskuje na podstawie niniejszego Regulaminu, licencji do oprogramowania serwerowego ani do oprogramowania bazodanowego, zainstalowanego na serwerze VPS, o których mowa w ust. 2 powyżej, a jedynie prawo dostępu do przestrzeni dyskowej serwera VPS, na której zostały zainstalowane programy komputerowe wskazane w danej Ofercie na usługę RAKS w chmurze.

## **§ 10**

### **Wynagrodzenie**

1. Usługodawcy należy się wynagrodzenie za świadczone Usługi według Oferty na usługę RAKS w chmurze obliczone według stawek zawartych w Cenniku.
2. Opłata za uruchomienie usługi RAKS w chmurze, odbywa się na podstawie proforma przekazanej od Usługodawcy.
3. Opłata Abonamentowa za pierwszy miesiąc usługi Raks w chmurze, zostanie wyliczona proporcjonalnie (zgodnie z ust.8 poniżej) od dnia udostępnienia programu RAKSSQL w usłudze RAKS w chmurze.
4. Pierwsza faktura proforma zawierać będzie Opłatę Abonamentową na pierwszy miesiąc usługi Raks w chmurze oraz kolejny pełny miesiąc. Termin płatności wynosić będzie 7 dni od dnia otrzymania przez Usługobiorcę faktury pro forma
5. Z tytułu świadczenia Usługi Dostępu za kolejne miesiące, Usługodawcy należna jest Opłata Abonamentowa wskazana w Cenniku. Opłata Abonamentowa płatna jest z góry, na podstawie faktury pro forma wystawionej przez Usługodawcę w 15 dniu miesiąca lub pierwszym dni roboczym po 15 dniu miesiąca Okresu

Rozliczeniowego za miesiąc kolejny. Każdorazowo wynagrodzenie należne Usługodawcy za Usługi płatne jest do 25 dnia miesiąca od dnia otrzymania przez Usługobiorcę faktury pro forma.

6. Z tytułu realizacji zleconych na podstawie zgłoszenia Usług Dodatkowych, Usługodawcy należne jest wynagrodzenie obliczone na podstawie stawek przewidzianych w Cenniku, płatne z góry na podstawie faktury proforma wystawionej przez Usługodawcę.
7. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, z zastrzeżeniem zapisów o pierwszym okresie rozliczeniowym w ust. 4 powyżej.
8. W przypadku, gdy Usługa Dostępu była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy – wówczas Usługodawcy należy się proporcjonalna opłata wyliczona w poniższy sposób:

*Stawka miesięczna dzielona przez Okres rozliczeniowy (30 dni) pomnożona przez liczbę dni dostępu w danym Okresie Rozliczeniowym*

9. Płatność wynagrodzenia należnego Usługodawcy nastąpi na rachunek bankowy wskazany w fakturze proforma.
10. Za dzień dokonania płatności wynagrodzenia, będzie uważany dzień uznania środków na rachunku bankowym Usługodawcy.
11. Wynagrodzenie należne Usługodawcy podane będzie w kwocie netto, do której zostanie doliczony podatek VAT według obowiązujących przepisów prawa.
12. W wypadku, gdy zmiana liczby Użytkowników nastąpiła w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za Usługę Dostępu zostanie ustalona w pełnej wysokości abonamentu miesięcznego od kolejnego miesiąca rozliczeniowego, zgodnie ze stawką określoną w Cenniku i wskazaną w zmieniającej Ofercie na usługę RAKS w chmurze.
13. W ramach Opłaty Abonamentowej za dany Okres Rozliczeniowy tj. bez dodatkowego wynagrodzenia, Usługodawca zobowiązany jest udostępnić możliwość bezpłatnej każdej aktualizacji oprogramowania (RAKSSQL) zainstalowanego na serwerze VPS. Usługa aktualizacji będzie przeprowadzana samodzielnie przez Klienta. Pobranie aktualizacji programu RAKSSQL jest możliwe tylko dla aktywnych licencji.
14. Usługodawca będzie informował mailowo klienta na adres podany w Ofercie na usługi RAKS w chmurze, o udostępnieniu możliwości uaktualnienia programu RAKSSQL zainstalowanego na serwerze VPS.
15. W przypadku opóźnienia w zapłacie Opłaty Abonamentowej, która przekracza wyznaczony na fakturze proforma termin płatności Usługodawca wyłącza dostęp do Usługi. Ponowne włączenie usługi następuje niezwłocznie (nie dłużej niż 30 dni) po zaksięgowaniu środków na koncie bankowym pełnej kwoty zaległego abonamentu na rzecz Usługodawcy.
16. W przypadku nieuiszczenia przez Usługobiorcę Opłaty Abonamentowej w terminie wskazanym na fakturze proforma, dane zamieszczone przez Usługobiorcę na serwerze VPS będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż 7 dni od daty upływu terminu płatności. Po tym czasie dane mogą zostać trwale usunięte bez możliwości ich odzyskania.
17. Za ponowne uruchomienie dostępu do Usługi, które nastąpiło po okresie dłuższym niż 7 dni od daty upływu terminu płatności, Usługodawca pobierze dodatkową opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

## **§ 11**

### **Okres obowiązywania Usługi**

1. Usługa RAKS w chmurze uruchamiana jest na czas nieokreślony.
2. Każda ze Stron uprawniona jest do wypowiedzenia danej Usługi Dostępu, z zachowaniem okresu wypowiedzenia, przy zastrzeżeniu, że nie może on być krótszy niż 3 miesiące ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

3. Klient nie może złożyć wypowiedzenia świadczenia Usługi Dostępu w ciągu pierwszych 6 miesięcy obowiązywania Oferty na usługę RAKS w chmurze.
4. Usługodawcy przysługuje prawo zakończenia świadczenia Usługi Dostępu ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
  - a) Klient nie powiadomił Usługodawcy o zmianie danych rejestrowych własnych w terminie 30 dni od dokonania zmiany;
  - b) Klient nie uiszcza terminowo należnego Usługodawcy wynagrodzenia za Usługę Dostępu;
  - c) Klient dopuścił się rażącego naruszenia postanowień Regulaminu.
5. Wypowiedzenie świadczenia Usługi Dostępu w trybie natychmiastowym powinno zostać sporządzone na piśmie z podaniem przyczyn wypowiedzenia i doręczone na adres mailowy Klienta wskazany w Ofercie na usługę RAKS w chmurze.
6. Po upływie 30 dni od dnia, w którym Usługi Dostępu wygasła, Usługodawca zobowiązuje się dokonać deinstalacji oprogramowania komputerowego objętego Ofertą na usługę RAKS w chmurze i trwale usunąć wszelkie dane i inne treści wprowadzone i zapisane na serwerze VPS objętym Ofertą na usługę RAKS w chmurze, jak również wszelkie wykonane kopie tych danych i innych treści.

## **§ 12**

### **Realizacja Usługi**

1. Usługi świadczone są przez Usługodawcę na podstawie Regulaminu. Usługa realizowana jest zgodnie z zaakceptowaną przez Klienta Ofertą na usługi RAKS w chmurze.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi Dostępu (tj. udostępnienie Obszaru Usługi określonej dla wskazanej liczby Użytkowników objętych Ofertą na usługę RAKS w chmurze), następuje w terminie indywidualnie ustalonym z Klientem.
3. Usługodawca dostarczy Klientowi pocztą elektroniczną, na adres wskazany w Ofercie na usługę RAKS w chmurze, informację o nadanym loginie oraz linku do samodzielnego wygenerowania hasła dostępu. Klient ma obowiązek zmiany hasła przy pierwszym logowaniu. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z niezastosowania się Klienta do tego obowiązku.
4. Użytkownik ma możliwość zmiany przydzielonej przestrzeni dyskowej serwera VPS na większą lub mniejszą, zgodnie z aktualnie dostępnymi wariantami usługi. Zwiększenie przestrzeni dyskowej wiąże się z odpowiednim zwiększeniem miesięcznej opłaty abonamentowej, zgodnie z obowiązującym cennikiem. Zmniejszenie przestrzeni dyskowej wiąże się z odpowiednim zmniejszeniem miesięcznej opłaty abonamentowej, zgodnie z obowiązującym cennikiem. Wszelkie zmiany dotyczące przestrzeni dyskowej realizowane będą w ciągu 30 dni roboczych od daty wpłaty za dokonywaną zmianę serwera VPS. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną utratę danych wynikającą z redukcji przestrzeni dyskowej, dlatego Użytkownik zobowiązany jest do wykonania kopii zapasowej przed dokonaniem zmiany.
5. Użytkownik ma możliwość zmiany liczbyostępów do usługi zdalnego dostępu na większą lub mniejszą (minimum 2 dostępy), zgodnie z aktualnie dostępnymi wariantami usługi. Zwiększenie liczbyostępów wiąże się z odpowiednim zwiększeniem miesięcznej opłaty abonamentowej, a zmniejszenie liczbyostępów powoduje obniżenie tej opłaty, zgodnie z obowiązującym cennikiem. Wszelkie zmiany dotyczące liczbyostępów realizowane będą w ciągu 30 dni roboczych od daty akceptacji Oferty na usługi RAKS w chmurze przez Klienta za dokonywaną zmianę.

## **§ 13**

## Wymagania techniczne

1. W celu korzystania z Usługi Dostępu przez Klienta wskazanego w Ofercie na usługę RAKS w chmurze konieczne jest spełnienie przez Klienta łącznie następujących warunków technicznych:
  - posiadanie urządzenia komputerowego z zainstalowanym systemem operacyjnym co najmniej Microsoft Windows 10
  - posiadanie przez Klienta łącza internetowego gwarantującego nieprzerwany dostęp do Usługi podczas korzystania z niej
  - każdorazowego połączenia się z serwerem, wpisania w przeglądarce internetowej dedykowanego adresu <https://> oraz podania loginu i hasła przed każdorazowym zalogowaniem się do oprogramowania wskazanego w Ofercie na usługę RAKS w chmurze
  - drukarka musi być wspierana przez producenta do pracy z systemem Windows zainstalowanym na serwerze
  - drukarka nie może być tzw. drukarką host based
  - system operacyjny MacOS nie jest oficjalnie wspierany i może nie być w pełni kompatybilny z usługą zdalnego dostępu do systemów RAKS
2. Ze względów bezpieczeństwa Klient, ani Użytkownik nie mogą uruchamiać żadnych skryptów oraz instalować żadnego zewnętrznego oprogramowania (tj. oprogramowania innego niż zainstalowane i udostępnione przez Usługodawcę zgodnie z Ofertą na usługę RAKS w chmurze).
3. Pomimo spełnienia powyższych wymogów Usługodawca zastrzega, że może się zdarzyć, iż niektóre urządzenia nie będą współpracować z serwerem VPS objętym Ofertą na usługę RAKS w chmurze, za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.

## § 14

### Usługa dostępu

Do obowiązków Usługodawcy należy:

1. Stałe i nieprzerwane świadczenia Usługi Dostępu. Jednakże Usługodawca zastrzega sobie prawo dokonywania czasowych przerw w działaniu Usługi Dostępu w celach konserwacyjnych, naprawczych, a w szczególności w celach aktualizacji i rozbudowy Usługi Dostępu – o ile takie zadania tego wymagają. O planowanych przerwach w działaniu Usługi Dostępu Klient zostanie poinformowany z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 7 dni roboczych, na adres e-mail wskazany w Ofercie na usługę RAKS w chmurze. Informacja będzie zawierać datę oraz godzinę rozpoczęcia i zakończenia planowanych działań technicznych.
2. W przypadku przerw wynikających z sytuacji awaryjnych lub nieprzewidzianych, Usługodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby poinformować Klienta o zaistniałej sytuacji w możliwie najkrótszym czasie.
3. Usługodawca zobowiązany jest udostępnić możliwość bezpłatnej aktualizacji programu RaksSQL. Uaktualnienie baz danych programu RaksSQL realizowane jest we własnym zakresie przez Klienta. W przypadku potrzeby wykonania usługi na życzenie klienta, uaktualnienia baz danych na serwerze VPS Klienta, bądź aktualizacji innego Oprogramowania Komputerowego, Usługodawca wykona tę usługę na zasadach ogólnych dotyczących sprzedaży usług serwisowych.
4. Moduły dodatkowe, będą aktualizowane na życzenie klienta, Usługodawca wykona tę usługę po uprzednim zgłoszeniu przez klienta i ustaleniu terminu realizacji.
5. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta usługi wsparcia technicznego dla Usługi Dostępu objętej Ofertą na usługę RAKS w chmurze. Wsparcie techniczne w Dniach Roboczych i Godzinach Roboczych polega na udzielaniu przez Usługodawcę za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego na stronie <https://raks.pl/pomoc/formularz/> lub telefonicznie pod numerem 885 885 000, porad i wyjaśnień z zakresu

funkcjonowania Usługi Dostępu (w tym pomocy w rozwiązywaniu problemów uniemożliwiających korzystanie z Usługi Dostępu).

6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe po stronie Klienta na skutek wystąpienia przerwy w działaniu Usługi Dostępu, wynikających z przyczyn wskazanych w ust. 2 powyżej. Czynności konserwacji i modernizacji Usługi Dostępu nie są Awarią.
7. W ramach Usługi Dostępu Usługodawca zapewnia wykonywanie kopii bezpieczeństwa (backup'ów) danych zgromadzonych w bazie danych oprogramowania komputerowego zainstalowanego zgodnie z Ofertą na usługę RAKS w chmurze. Kopie danych wykonywane będą w cyklu jednodniowym (tj. na koniec każdego dnia roboczego) i obejmować będą pełną bazę systemu RAKSQL. Wyżej wymienione kopie danych wykonywane będą w dni robocze w godzinach pomiędzy 0:00 a 6:00. Usługodawca zapewnia, w okresie świadczenia Usługi Dostępu, przechowanie na bieżąco kopii danych z 10 ostatnich dni.
8. Usługodawca oświadcza, że wszelkie dane przechowywane na serwerze VPS, wprowadzone przez Klienta w ramach korzystania z Usługi, będą chronione przez zabezpieczenie przed ingerencją z zewnątrz, jak również nieuprawnionym dostępem wewnętrznym przez nieuprawnionych pracowników Usługodawcy. Ww. dane przechowywane będą na serwerach wyposażonych w profesjonalne systemy podtrzymywania napięcia oraz w celu dodatkowego zabezpieczenia przed utratą danych - tworzone będą i przechowywane przez Usługodawcę kopie bezpieczeństwa (backup'y) danych zgromadzonych na tych serwerach – na zasadach określonych w ust. 6 powyżej.
9. Usługodawca oświadcza, że nie będzie wykorzystywał danych wprowadzonych przez Klienta do oprogramowania komputerowego zainstalowanego zgodnie z Ofertą na usługę RAKS w chmurze dla własnych potrzeb, z zastrzeżeniem przetwarzania danych osobowych zgodnie z Regulaminem. Udostępnienie danych zgromadzonych w programie innemu niż Klient podmiotowi może nastąpić jedynie w przypadkach i na zasadach opisanych w Regulaminie.
10. Usługodawca oświadcza, że dostęp do danych wprowadzonych przez Klienta będzie odbywał się wyłącznie za wiedzą i zgodą Klienta oraz w wyznaczonych celach, w szczególności takich jak:
  - instalacja podpisu kwalifikowanego
  - aktualizacja RaksSQL
  - aktualizacja modułu dodatkowego na życzenie Klienta
  - aktualizacja oprogramowania podpisu kwalifikowanego
  - usługa resetowania hasła dostępu do usługi Chmura Raks
  - przywracanie kopii bezpieczeństwa
  - usługi serwisowe

Dostęp do danych może również nastąpić w przypadku wezwania przez odpowiednie organy (np. Administrację Skarbową, sąd, prokuraturę), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

11. Usługodawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zablokowania Usługi Dostępu w przypadkach stwierdzenia naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu lub przepisów prawa polskiego, a także w przypadku stwierdzenia działania Klienta na szkodę Usługodawcy; w takim przypadku opłaty za Usługi uiszczone już przez Klienta nie podlegają zwrotowi.

## **§ 15**

### **Usługi dodatkowe**

1. Na podstawie zgłoszenia, Klient może zlecić Usługodawcy realizację wybranej Usługi Dodatkowej dla Usługi Dostępu.

2. Za wykonanie Usług Dodatkowych Usługodawca pobierał będzie wynagrodzenie wynikające z Cennika. Wyjątkiem są Usługi Dodatkowe zapewniane w ramach uruchomienia nowej Usługi Dostępu zgodnie z postanowieniami zawartymi w Regulaminie.
3. W ramach Usług Dodatkowych Usługodawca zapewnia gotowość do realizacji usług w ramach udostępnionych serwerów VPS i w tym celu udostępnia następujące kanały komunikacji:
  - a) formularz kontaktowy <https://raks.pl/pomoc/formularz/>
  - b) telefonicznie pod numerem 885 885 000

## § 16

### Obowiązki Klienta

1. W każdej Ofercie na usługę RAKS w chmurze, zostanie określona liczba Użytkowników Usługi. Każdy z Użytkowników otrzyma własny login oraz hasło do Obszaru Usługi. Klient zobowiązany jest poinformować Usługodawcę o każdej zmianie w zakresie uprawnień do korzystania z Usługi nadanych Użytkownikom, niezwłocznie po dokonaniu tej zmiany przez Klienta.
2. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania jego i jego Użytkowników oraz osób, którymi Klient się posługuje, a także osób działających w jego imieniu. Klient ponosi względem Usługodawcy pełną odpowiedzialność za treści i dane zamieszczane na serwerze VPS i osoby ze strony Klienta wskazane w poprzednim zdaniu.
3. Klient nie jest uprawniony do podejmowania działań wymienionych w pkt a – b poniżej, zakazane jest:
  - a) udostępnianie oprogramowania zainstalowanego i udostępnionego zgodnie z Ofertą na usługę RAKS w chmurze osobom trzecim w jakimkolwiek celu i pod jakimkolwiek tytułem (odpłatnym bądź darmowym);
  - b) instalowanie na udostępnionym serwerze VPS jakichkolwiek innych programów, narzędzi, itp. niż wyraźnie wskazane w Ofercie na usługę RAKS w chmurze.
4. Klient zobowiązany jest odpowiednio zabezpieczyć dane konta Usługi oraz dane uwierzytelniające i nie może ich udostępniać osobom trzecim. Wszelkie szkody wynikające z niedopełnienia powyższego obowiązku obciążają Klienta. Klient zapewnia, że będzie realizował obowiązki przewidziane w niniejszym ustępie.
5. Klient ma obowiązek zmienić hasło dostępu do Usługi Dostępu raz na 30 dni, w momencie, kiedy otrzymuje informację od systemu operacyjnego o wykonaniu takiego działania.
6. Klient jest zobowiązany zapewnić poszanowanie praw autorskich oraz praw własności intelektualnej Usługodawcy i producentów oprogramowania niezbędnego dla korzystania z Usługi przez Klienta, Użytkowników, osoby, którymi Klient się posługuje, a także osoby działające w ich imieniu i ponosi pełną odpowiedzialność za spowodowane przez nich szkody.
7. Klient zobowiązany jest do zapoznawania się na bieżąco z treścią komunikatów publikowanych przez Usługodawcę na stronie internetowej [www.raks.pl](http://www.raks.pl) lub w korespondencji mailowej kierowanej na adres Klienta i stosowania się do zaleceń Usługodawcy podawanych w tym komunikatach. W szczególności Klient zobowiązany jest do zapewnienia, że w terminach wyznaczonych przez Usługodawcę na prace konserwacyjne lub mające na celu aktualizacje oprogramowania komputerowego objętego Ofertą na usługę RAKS w chmurze, Klient i jego Użytkownicy nie będą korzystać z Usługi.
8. Każdorazowa utrata hasła dostępu do usługi RAKS w chmurze, wymaga zgłoszenia przez formularz. Zgłoszenia dokonuje osoba umocowana prawnie.

## § 17

### **Blokada Usługi Dostępu / Blokada Klienta**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo ustawienia Blokad Usługi Dostępu w przypadkach stwierdzenia naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu lub przepisów prawa polskiego, a także w przypadku stwierdzenia działania Klienta na szkodę Usługodawcy; w takim przypadku opłaty za Usługi uiszczone już przez Klienta nie podlegają zwrotowi.
2. W przypadku opóźnienia w zapłacie Opłaty Abonamentowej należnego za Usługi objęte daną Ofertą na usługę RAKS w chmurze, przekraczającą termin płatności podany na fakturze pro forma, Usługodawca jest uprawniony do wstrzymania świadczenia tej Usługi i ustawienia Blokad Klienta wskazanego w Ofercie na usługę RAKS w chmurze.

### **§ 18**

#### **Reklamacje i zgłoszenia problemów**

1. Klient ma prawo zgłaszać reklamacje co do niewykonania lub nienależytego wykonania Usług (Usługi Dostępu lub Usług Dodatkowych) z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Usługodawca.
2. Klient zobowiązany jest zgłosić Usługodawcy reklamację najpóźniej w terminie jednego tygodnia od dnia zakończenia Okresu Rozliczeniowego, którego dotyczą zastrzeżenia. Niezgłoszenie reklamacji w tym terminie oznacza akceptację i potwierdzenie przez Klienta prawidłowości wykonania Usług w tym Okresie Rozliczeniowym.
3. Wszelkie reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usług winny być zgłaszane pocztą elektroniczną na adres: [dok@raks.pl](mailto:dok@raks.pl). Za dzień wniesienia reklamacji złożonej za pośrednictwem poczty elektronicznej przyjmuje się dzień pojawienia się zgłoszenia na serwerze odbiorczym Usługodawcy. W przypadku reklamacji zgłoszonej w formie pisemnej datą wpływu jest data odbioru korespondencji przez Usługodawcę.
4. W zgłoszeniu reklamacji Klient zobowiązany jest wskazać:
  - a) dane Oferty na usługę RAKS w chmurze
  - b) nazwę Klienta, nazwę konta Usługi Dostępu oraz adres do korespondencji z Klientem (w przypadku konieczności bezpośredniego kontaktu Usługodawcy z Klientem);
  - c) przedmiot reklamacji, w tym konkretny, szczegółowy opis nieprawidłowości w działaniu Usługi Dostępu lub opis nieprawidłowości w realizacji Usług Dodatkowych;
  - d) okoliczności uzasadniające reklamację – z zastrzeżeniem, że reklamacja nie może dotyczyć niedziałania lub nienależytego działania Usługi Dostępu lub też nieprawidłowości w realizacji Usług Dodatkowych z przyczyn, za które nie ponosi odpowiedzialności Usługodawca (w tym z powodu problemów z dostępem do Internetu po stronie Klienta).
5. Zgłoszona reklamacja podlega rozpatrzeniu w przypadku, gdy dotyczy niewykonania lub nienależytego wykonania Usług (w tym braku dostępu do Obszaru Usługi, nieprawidłowego działania Obszaru Usługi, itp.) – niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od jej wniesienia;
6. W przypadku uznania przez Usługodawcę reklamacji zgłoszonej przez Klienta możliwe są następujące działania według wyboru Usługodawcy:
  - a) działania naprawcze – usunięcie nieprawidłowości w działaniu Usługi Dostępu,
  - b) udzielenie bonifikaty w przypadku braku Usługi Dostępu (niebędącego zawieszeniem Usługi Dostępu przewidzianym w Regulaminie) nieprzerwanie przez 24 godziny w kwocie wynoszącej 1/30 wartości Opłaty Abonamentowej należnej za Okres Rozliczeniowy, w którym nie było Usługi

Dostępu, za każde nieprzerwane 24 godziny braku Usługi Dostępu; w takim przypadku Usługodawca obniży Opłatę Abonamentową należną za Usługę Dostępu w kolejnym Okresie Rozliczeniowym o wyliczoną kwotę bonifikaty.

## § 19

### Zakończenie świadczenia usługi RAKS w chmurze

1. W przypadku zakończenia świadczenia Usługi Dostępu niezależnie od przyczyny (np. rozwiązanie za porozumieniem, wypowiedzenie) Strony ustalają następujący tryb działania:
  - a) Usługodawca w dniu następującym po ostatnim dniu okresu obowiązywania Usługi Dostępu wyłączy dostęp udzielony Klientowi do serwera VPS na podstawie Oferty na usługę RAKS w chmurze, co oznacza, że Klient i jego Użytkownicy nie będą mieli tego dostępu,
  - b) w okresie do 14 dni od dnia, w którym Usługa Dostępu wygasła, Usługodawca przekaże Klientowi w formie elektronicznej (na serwerze FTP) kopie danych i innych treści wprowadzonych i zapisanych na serwerze VPS objętym Ofertą na usługę RAKS w chmurze przez Użytkowników wskazanych w pliku EXCEL „chmura\_podsumowanie” uzupełnionym przez handlowca wspólnie z klientem na etapie sprzedaży, lub w zgłoszeniu od Klienta w celu zwiększenia ilości dostępów do usługi zdalnego dostępu do programu RAKSSQL. Dostęp do serwera FTP zawierającego kopię danych Klienta zostanie przekazany na dane osoby wskazanej w Ofercie na usługę RAKS w chmurze. Klient ma 14 dni od momentu uzyskania dostępu (danych do logowania) na pobranie kopii swoich danych z serwera FTP.