

## 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 Zamówieniu 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 Zamówieniu będąca użytkownikiem końcowym Usługi Dostępu pozostająca w stosunku umownym z Klientem lub upoważniona przez Klienta do działania w jego imieniu 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 Usługobiorcy 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) **Zamówienie** – zawarte zgodnie z Regulaminem przez Usługodawcę i Klienta zlecenie świadczenia Usług, zawierające następujące dane:
  - dane Klienta,
  - 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,
  - wyrażony w dniach proponowany termin realizacji Zamówienia tj. termin uruchomienia Usługi Dostępu,
  - 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 Zamówienia.
  - 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 Zamówieniu 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.

## § 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”).
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 objętych Zamówieniem 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 może przekroczyć 25% wartości Opłaty Abonamentowej za ten Okres Rozliczeniowy.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za dane zamieszczone na serwerze VPS przez Użytkowników objętych Zamówieniem 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 Zamówieniem) 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 przejęciem 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 Zamówieniem.
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 Zamówieniem przez Użytkowników osobom nieuprawnionym.
4. Klient gwarantuje, że:
  - a) oprogramowanie komputerowe objęte Zamówieniem zostało nabyte zgodnie z przepisami prawa, z wykorzystaniem oficjalnego kanału dystrybucyjnego producenta tego oprogramowania,
  - b) korzystanie z oprogramowania zainstalowanego na serwerze VPS przez Użytkowników objętych Zamówieniem, 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 Zamówieniem 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 Zamówienia,
  - 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 danym Zamówieniem,
  - f) wszelkie dane zamieszczone na serwerze VPS przez Użytkowników objętych Zamówieniem, do którego 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) bez usiłowania lub pozyskania dostępu do serwera VPS w zakresie, w jakim nie nabył do tego uprawnienia (wykraczającym poza zakres Zamówienia),
  - 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. Strony potwierdzają, że na podstawie niniejszego Regulaminu i Zamówień Usługodawca nie uzyskuje dostępu ani żadnych praw do danych i innych treści, które zostały wprowadzone i zapisane na serwerze VPS udostępnionym Klientowi zgodnie z danym Zamówieniem. Wszelkie usługi świadczone przez Usługodawcę na zlecenie Usługobiorcy będą realizowane przy pomocy oprogramowania wykorzystywanego przez Usługodawcę do połączeń zdalnych za zgodą i przy udziale Usługobiorcy.

4. Usługodawca zobowiązuje się do podejmowania w okresie obowiązywania Zamówienia działań niezbędnych w celu zapewnienia poufności, integralności i bezpieczeństwa dostępu do serwera VPS objętego danym Zamówieniem 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 Zamówieniem 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 danym Zamówieniem.

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 Usługobiorcy zgodnie z danym Zamówieniem, za wyjątkiem przypadku opisane 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 danym Zamówieniem, 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) przekaze 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. nie przekazywanie 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 Zamówieniu Użytkowników.

## **§ 7**

### **Poufność informacji Stron**

1. Strony zobowiązują się zachować poufność Informacji Poufnych udostępnionych sobie wzajemnie i otrzymanych w związku z zawarciem, realizacją i zakończeniem Zamówienia. Wyrażenie „Informacje Poufne” użyte w niniejszym paragrafie obejmuje wszelkie informacje o charakterze prawnym, gospodarczym, technicznym, finansowym, operacyjnym, administracyjnym i innym dotyczące Strony ujawniającej, udostępnione Stronie otrzymującej w związku z zawarciem i wykonaniem Zamówienia, bez względu na to, czy zostały udostępnione przez Stronę ujawniającą, czy też pozyskane przez Stronę otrzymującą w inny sposób.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy Informacje Poufne ujawnione przez drugą Stronę (działającą jako Strona ujawniająca) oraz powstrzymać się od wykorzystania Informacji Poufnych do celów innych niż te, dla których zostały one pierwotnie pozyskane, jak również nie przekazywać żadnej Informacji Poufnej jakiegokolwiek osobie trzeciej.
3. Zakaz wynikający z ust. 2 powyżej nie obejmuje ujawnienia Informacji Poufnych w następujących przypadkach:
  - a) obowiązek taki wynika z przepisów prawa, wiążącego Stronę wykonałemu orzeczenia sądu lub decyzji innego uprawnionego organu władzy publicznej. W takim przypadku, w zakresie dopuszczalnym prawem, Strona otrzymująca niezwłocznie powiadomi o tym Stronę ujawniającą na piśmie, a takie powiadomienie powinno nastąpić przed ujawnieniem Informacji Poufnej;
  - b) względem pracowników i współpracowników Strony otrzymującej, biorących udział w realizacji Zamówienia, pod warunkiem poinformowania ich przez Stronę otrzymującą o zasadach zachowania poufności obowiązujących na podstawie Regulaminu i zobowiązaniu się przez nich do zachowania Informacji Poufnych w poufności, co najmniej w zakresie określonym Regulaminem;
  - c) w związku ze sporem lub postępowaniem sądowym pomiędzy Stronami, obejmującym Informacje Poufne – przy czym Strona otrzymująca podejmie, w dopuszczalnym prawnie zakresie, starania w celu ograniczenia zakresu ujawnienia Informacji Poufnych do celów związanych z takim postępowaniem,
  - d) informacji, które stały się publicznie dostępne bez wpływu Strony otrzymującej na ich upublicznienie,
  - e) gdy Informacje Poufne były uprzednio znane Stronie otrzymującej jako informacja publicznie znana.
4. Strona otrzymująca zobowiązuje się do podjęcia środków niezbędnych dla prawidłowego wykonania swoich zobowiązań w odniesieniu do ochrony Informacji Poufnych, a w szczególności zobowiązuje się do stosowania takich samych środków, jakie stosuje do ochrony swoich własnych informacji poufnych.
5. Strona otrzymująca na żądanie Strony ujawniającej zwróci jej niezwłocznie materiały, analizy, wypisy lub inne opracowania (przekazane przez Stronę ujawniającą w związku z Zamówieniem na piśmie, w formie elektronicznej lub innej), zniszczy materiały, które zawierają Informacje Poufne, i w zakresie w jakim pozwala

na to konfiguracja jego systemów komputerowych, wykasuje z pamięci swoich komputerów, edytorów tekstów i podobnych środków, materiały, które zawierają Informacje Poufne. Zwrot dokumentów i innych materiałów na podstawie niniejszego postanowienia nie zwalnia Strony otrzymującej z obowiązku zachowania poufności zawartego w niniejszym paragrafie.

6. Zobowiązania wynikające z niniejszego paragrafu wiążą Strony zarówno w okresie obowiązywania Zamówienia, jak i przez okres 3 lat po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Zamówienia.

## **§ 8**

### **Ochrona danych osobowych**

1. Strony potwierdzają, że realizacja Usługi wymagać będzie przetwarzania przez Usługodawcę danych osobowych, których administratorem jest Klient (Usługodawca działa jako przetwarzający), bądź Użytkownicy wskazani w poszczególnych Zamówieniach (Usługodawca działa jako dalszy przetwarzający).
2. Wraz z zawarciem Zamówienia Strony zawrą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, której wzór stanowi Załącznik do niniejszego Regulaminu.
3. Klient oświadcza, że spełnił w imieniu Usługodawcy – w zakresie udostępnionych w Zamówieniu danych osobowych – obowiązek informacyjny Klienta jako administratora danych osobowych, w którym mowa w art. 14 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady EU 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) – wobec osób i reprezentantów, którymi Usługodawca się posługuje do realizacji Zamówienia. Przedmiotowy obowiązek będzie wypełniany także względem każdej nowej osoby i reprezentanta, którego dane są lub mają być przekazane Usługodawcy.

## **§ 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 Zamówień.
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 został zainstalowany program komputerowy wskazany w danym Zamówieniu.

## **§ 10**

### **Wynagrodzenie**

1. Usługodawcy należy się wynagrodzenie za świadczone Usługi objęte Zamówieniem obliczone według stawek zawartych w Cenniku.



2. Informacja Usługodawcy, o której mowa w § 3 ust. 3 Regulaminu, zawierać będzie wyliczenie wynagrodzenia należnego za realizację danego Zamówienia dokonane w oparciu o stawki zawarte w Cenniku.
3. Z tytułu świadczenia Usługi Dostępu 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 dniu 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.
4. Z tytułu realizacji zleconych na podstawie Zamówienia Usług Dodatkowych Usługodawcy należne jest wynagrodzenie obliczone na podstawie stawek przewidzianych w Cenniku, płatne z góry na podstawie faktury pro forma wystawionej przez Usługodawcę.
5. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, z zastrzeżeniem zapisów o pierwszym okresie rozliczeniowym w ust. 6 poniżej.
6. Wynagrodzenie z tytułu uruchomienia dostępu do serwera VPS objętego danym Zamówieniem uwzględnione zostanie w wynagrodzeniu za pierwszy okres rozliczeniowy. Nawet jeśli pierwszy okres rozliczeniowy będzie krótszy niż pełny miesiąc kalendarzowy Usługodawcy należy się pełna opłata jak za cały okres rozliczeniowy.
7. W przypadku, gdy Usługa Dostępu była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy – wówczas Usługodawcy należy się pełna opłata jak za cały Okres Rozliczeniowy.
8. Płatność wynagrodzenia należnego Usługodawcy nastąpi na rachunek bankowy wskazany w fakturze pro forma.
9. Za dzień dokonania płatności wynagrodzenia będzie uważany dzień uznania rachunku bankowego Usługodawcy.
10. Wynagrodzenie należne Usługodawcy podane będzie w kwocie netto, do której zostanie doliczony podatek VAT według obowiązujących przepisów prawa.
11. Klient upoważnia Usługodawcę do wystawiania faktur bez jego podpisu zgodnie z postanowienia Regulaminu oraz zgodnie z przepisami dotyczącymi wystawiania faktur. Faktury VAT z tytułu świadczenia Usług na podstawie Zamówienia, dostarczane będą przez Usługodawcę Klientowi w formie elektronicznej na adres wskazany w zamówieniu.
12. W wypadku gdy zmiana liczby Użytkowników nastąpiła w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za Usługę Dostępu zostanie ustalona w pełnej wysokości abonamentu miesięcznego zgodnie ze stawką określoną w Cenniku i wskazaną w Zamówieniu.
13. W ramach Opłaty Abonamentowej za dany Okres Rozliczeniowy tj. bez dodatkowego wynagrodzenia, Usługodawca zobowiązany jest dokonać bezpłatnej instalacji aktualizacji oprogramowania (RAKSSQL) zainstalowanego na serwerze VPS raz na trzy miesiące w okresach liczonych jako kwartały kalendarzowe. Usługa aktualizacji będzie przeprowadzana pomiędzy 10 a 20 dniem pierwszego miesiąca kwartału kalendarzowego. Każda dodatkowa instalacja aktualizacji ponad bezpłatną jest wyceniana zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
14. W przypadku opóźnienia w zapłacie Opłaty Abonamentowej lub wynagrodzenia należnego za Usługi, które przekracza wyznaczony na fakturze proforma termin płatności Usługodawca wyłącza dostęp do Usługi. Ponowne włączenie usługi następuje niezwłocznie po uregulowaniu pełnej kwoty zaległego abonamentu na rzecz Usługodawcy.
15. 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.

## **§ 11**

### **Okres obowiązywania Usługi**

1. Zamówienie zawierane jest na czas nieokreślony.
2. Każda ze Stron uprawniona jest do wypowiedzenia danego Zamówienia z zachowaniem okresu wypowiedzenia wskazanego w Zamówieniu, przy zastrzeżeniu, że nie może on być krótszy niż 3 miesiące ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Klient nie może złożyć wypowiedzenia Zamówienia w ciągu pierwszych 6 miesięcy obowiązywania Zamówienia.
4. Usługodawcy przysługuje prawo rozwiązania Zamówienia ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
  - a) podane przez Klienta w Zamówieniu dane okazały się nieprawdziwe lub nieaktualne w trakcie rejestracji;
  - b) Klient nie powiadomił Usługodawcy o zmianie danych rejestrowych własnych w terminie 30 dni od dokonania zmiany;
  - c) Klient nie zapłacił należnego Usługodawcy wynagrodzenia za Usługi (Opłaty Abonamentowej lub wynagrodzenia za Usługi Dodatkowe) w terminie 7 dni od dnia upływu terminu zapłaty z faktury pro forma;
  - d) Klient dopuścił się rażącego naruszenia postanowień Regulaminu.
5. Oświadczenie o wypowiedzeniu Zamówienia w trybie natychmiastowym powinno zostać sporządzone na piśmie z podaniem przyczyn wypowiedzenia i doręczone na adres mailowy Klienta wskazany w Zamówieniu.

## **§ 12**

### **Zamknięcie Zamówienia**

1. W przypadku wygaśnięcia Zamówienia niezależnie od przyczyny (np. rozwiązanie za porozumieniem, wypowiedzenie) Strony ustalają następujący tryb działania:
  - a) Usługodawca w dniu następującym po ostatnim dniu okresu obowiązywania Zamówienia wyłączy dostęp udzielony Klientowi do serwera VPS na podstawie tego Zamówienia, co oznacza, że Klient i jego Użytkownicy nie będą mieli tego dostępu,
  - b) w okresie 14 dni od dnia, w którym Zamówienie wygasło, Usługodawca prześle Klientowi w formie elektronicznej (na serwerze FTP) lub na zewnętrznym nośniku kopie danych i innych treści wprowadzonych i zapisanych na serwerze VPS objętym tym Zamówieniem przez Użytkowników wskazanych w Zamówieniu. Dostęp do serwera FTP zawierającego kopię danych Klienta zostanie przekazany na dane osoby upoważnionej do podpisania Zamówienia. Klient ma 14 dni od momentu uzyskania dostępu (danych do logowania) na pobranie kopii swoich danych z serwera FTP.
  - c) po upływie 30 dni od dnia, w którym Zamówienie wygasło, Usługodawca zobowiązuje dokonać deinstalacji oprogramowania komputerowego objętego tym Zamówieniem i trwale usunąć wszelkie dane i inne treści wprowadzone i zapisane na serwerze VPS objętym tym Zamówieniem, jak również wszelkie wykonane kopie tych danych i innych treści.

## **§ 13**

### **Realizacja Usługi**

1. Usługi świadczone są przez Usługodawcę na podstawie Regulaminu oraz zawartego zgodnie z Regulaminem Zamówienia.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi Dostępu (tj. udostępnienie Obszaru Usługi określonej dla wskazanej liczby Użytkowników objętych Zamówieniem) następuje w dniu wskazanym w Zamówieniu, przy czym minimalny termin wynosi do 14 dni roboczych od dnia wpływu środków na konto Usługodawcy na podstawie wystawionej faktury proforma zgodnie z przyjętym Zamówieniem.
3. Najpóźniej w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu uruchomienia Usługi Dostępu, Usługodawca dostarczy Klientowi pocztą elektroniczną, na adres wskazany w Zamówieniu, informację o nadanym loginie. Hasło dostępu zostanie przekazane Klientowi odrębnie – pocztą elektroniczną lub wiadomością SMS, na adres e-mail albo numer telefonu wskazany w Zamówieniu. Klient ma obowiązek zmiany hasła przy pierwszym logowaniu. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z niezastosowania się Klienta do tego obowiązku.

## **§ 14**

### **Wymagania techniczne**

1. Usługa Dostępu zapewnia możliwość pracy zdalnej. Użytkownicy pracują na serwerze udostępnionym przez Usługodawcę. Serwery są połączone do szybkich i wydajnych łączy internetowych zapewniających stały dostęp i wysoką jakość Usług.
2. W celu korzystania z Usługi Dostępu przez Klienta wskazanego w Zamówieniu konieczne jest spełnienie przez Klienta łącznie następujących warunków technicznych:
  - posiadanie urządzenia komputerowego z zainstalowanym systemem operacyjnym co najmniej Microsoft Windows 10 lub macOS 14.0
  - posiadanie przez Klienta łącza internetowego gwarantującego nieprzerwany dostęp do Usługi podczas korzystania z niej
  - korzystanie z Obszaru Usługi przez Klienta wymaga każdorazowego połączenia się z serwerem z wykorzystaniem wpisania w przeglądarce internetowej dedykowanego adresu <https://> oraz podania loginu i hasła przed każdorazowym zalogowaniem się do oprogramowania wskazanego w Zamówieniu
  - aby drukarki zainstalowane lokalnie były dostępne w aplikacjach działających na serwerze VPS konieczne jest spełnienie przez Klienta następujących warunków:
    - drukarka musi być wspierana przez producenta do pracy z systemem Windows / macOS zainstalowanym na serwerze
    - drukarka nie może być tzw. drukarką host based.
3. 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 Zamówieniem).
4. Pomimo spełnienia powyższych wymogów Usługodawca zastrzega, że może się zdarzyć, iż niektóre urządzenia nie będą współpracować z serwerem VPS objętym Zamówieniem, za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.

## § 15

### Usługa dostępu

Do obowiązków Usługodawcy należy:

1. zapewnienie infrastruktury serwerowej zgodnej z wymaganiami technicznymi;
2. zapewnienie infrastruktury technicznej, tj. sieci Internet i zasilania niezbędnego do funkcjonowania infrastruktury serwerowej, o której mowa powyżej.
3. Usługodawca zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego 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 3 dni robocze, na adres e-mail wskazany w Zamówieniu. Informacja będzie zawierać datę oraz godzinę rozpoczęcia i zakończenia planowanych działań technicznych. W przypadku przerw wynikających z sytuacji awaryjnych lub nieprzewidzianych, Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby poinformować Klienta o zaistniałej sytuacji w możliwie najkrótszym czasie.
4. Usługodawca jest odpowiedzialny za dokonanie aktualizacji programu RaksSQL lub innego Oprogramowania Komputerowego na życzenie klienta. Uaktualnienie baz danych programu RaksSQL realizowane jest we własnym zakresie przez Usługobiorcę. W przypadku potrzeby wykonania uaktualnienia baz danych na serwerze VPS Usługobiorcy, może się on zgłosić do Usługodawcy, który wykona tę usługę na zasadach Usługi Dodatkowej, zgodnie z obowiązującymi warunkami i cennikiem.
5. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta usługi wsparcia technicznego dla Usługi Dostępu objętej danym Zamówieniem. Wsparcie techniczne w 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). Wsparcie techniczne świadczone jest jedynie na rzecz Klientów objętych zawartymi Zamówieniami.
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 Zamówieniem. 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. 7 powyżej.
9. Usługodawca oświadcza, że nie będzie wykorzystywał danych wprowadzonych przez Usługobiorcę do oprogramowania komputerowego zainstalowanego zgodnie z Zamówieniem dla własnych potrzeb, z zastrzeżeniem przetwarzania danych osobowych zgodnie z Regulaminem. Udostępnienie danych zgromadzonych w programie innemu niż Usługobiorca podmiotowi może nastąpić jedynie w przypadkach i na zasadach opisanych w Regulaminie.  
Usługodawca oświadcza, że dostęp do danych wprowadzonych przez Usługobiorcę będzie odbywał się wyłącznie za wiedzą i zgodą Usługobiorcy 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. Administracja Skarbowa, sąd, prokuraturę), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

10. 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.

## **§ 16**

### **Usługi dodatkowe**

1. Na podstawie Zamówienia Usługi Dodatkowej Usługobiorca może zlecić Usługodawcy wybrane Usługi Dodatkowe dla nowej Usługi Dostępu podlegającej uruchomieniu zgodnie z Zamówieniem Usługi Dodatkowej.
2. Za wykonanie Usług Dodatkowych Usługodawca pobierał będzie wynagrodzenie obliczone według 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 serwisu infrastruktury sieciowej i sprzętowej 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

## **§ 17**

### **Obowiązki Klienta**

1. Usługobiorca jest uprawniony do korzystania z Usługi wyłącznie w zakresie prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej, zgodnie z Regulaminem. W szczególności Usługobiorca zobowiązany jest do terminowej zapłaty wynagrodzenia za Usługi świadczone zgodnie z zawartymi Zamówieniami.
2. W każdym Zamówieniu 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 Użytkowników, niezwłocznie po dokonaniu tej zmiany przez Klienta.
3. 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 lub serwerach VPS i osoby ze strony Klienta wskazane w poprzednim zdaniu.
4. Klient nie jest uprawniony do podejmowania działań wymienionych w pkt a – c poniżej, zakazane jest:

- a) udostępnianie oprogramowania zainstalowanego i udostępnionego zgodnie z Zamówieniem osobom trzecim w jakimkolwiek celu i pod jakimkolwiek tytułem (odpłatnym bądź darmowym);
  - b) korzystanie z Usługi wspólnie z podmiotami trzecimi nie objętymi Zamówieniem;
  - c) instalowanie na udostępnionym serwerze VPS jakichkolwiek innych programów, narzędzi, itp. niż wyraźnie wskazane w Zamówieniu.
5. 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.
  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 się Klient 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 Zamówieniem, Klient i jego Użytkownicy nie będą korzystać z Usługi.
  8. Usługobiorca ma możliwość zmiany wielkości Serwera VPS z mniejszego na większy. Zmiana ta wiąże się z nową opłatą abonamentową, zgodną z opłatą za większy Serwer VPS, naliczaną za cały miesiąc, oraz z opłatą za uruchomienie Serwera VPS w wyższej konfiguracji. Istnieje również możliwość zmniejszenia wielkości Serwera VPS, pod warunkiem, że dane przechowywane na większym VPS będą mogły zostać przeniesione na mniejszy VPS przez Usługodawcę. Obniżenie opłaty abonamentowej za mniejszy VPS następuje od kolejnego miesiąca po dokonaniu zmiany, a także wiąże się z opłatą za uruchomienie Serwera VPS w niższej konfiguracji.

## **§ 18**

### **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 danym Zamówieniem przekraczającego termin płatności podany na fakturze pro forma Usługodawca jest uprawniony do wstrzymania świadczenia tej Usługi i ustawienie Blokad Klienta wskazanego w tym Zamówieniu.

## **§ 19**

### **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: [kontakt@raks.pl](mailto:kontakt@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 Zamówienia (numer i datę zawarcia),
  - 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). Przed zgłoszeniem reklamacji Klient zobowiązany jest sprawdzić, czy niedziałanie lub nienależyte działanie Usługi Dostępu mogło wynikać z przyczyn, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, w tym w szczególności z problemów z dostępem do Internetu po stronie Klienta.
5. Zgłoszona reklamacja podlega rozpatrzeniu:
  - a) 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 48 godzin od jej wniesienia;
  - b) w przypadku nieprawidłowości w rozliczeniach wynagrodzenia należnego za Usługi (w szczególności za Usługi Dodatkowe) - w terminie 30 dni od jej wniesienia; w tym terminie Usługodawca zobowiązany jest do przywrócenia poprawnego działania Usługi lub przedstawienia Klientowi (pocztą elektroniczną lub na piśmie) swojego stanowiska w sprawie zgłoszonej reklamacji wraz z uzasadnieniem. Jednakże w przypadku gdy okaże się, że niedziałanie lub nienależyte działanie Usługi wynika z problemów z dostępem do Internetu po stronie Klienta, Usługodawca nie jest zobowiązany do odpowiedzi na zgłoszoną reklamację.
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) ponowne, prawidłowe wykonanie Usługi (np. ponowna instalacja oprogramowania lub aktualizacji oprogramowania),
  - c) 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.