

UMOWA O GWARANTOWANYM POZIOMIE ŚWIADCZENIA USŁUG (SLA)

Dla platformy/strony/serwisu/usług znajdującego/znajdujących się pod adresem domeny "voxihost.pl"

Niniejszy dokument jest częścią zbioru dokumentów:

- Regulamin Usług (TOS)
- Polityka Prywatności (PP)
- Umowa o Gwarantowanym Poziomie Świadczenia Usług (SLA)
- Polityka Uczciwego Korzystania (FUP)

Data Wprowadzenia: 14.02.2026

Data Aktualizacji: 15.01.2026

§ 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE I GWARANCJA UPTIME

1.1. Operator:

- VoxiHost DANIEL MARSZAŁKOWSKI
- ul. 3 Maja 29, 62-500 Konin, Polska
- NIP:** 6653080651 | **REGON:** 542936383
- E-mail:** support@voxihost.pl

(dalej zwany "VoxiHost" lub "Operatorem").

1.2. Zakres Obowiązania: Niniejsza Umowa o Gwarantowanym Poziomie Świadczenia Usług stanowi integralną część Regulaminu Usług i obowiązuje wyłącznie w ramach serwisu internetowego dostępnego pod domeną VoxiHost.pl. Dokument ten nie ma zastosowania do innych serwisów, projektów czy stron internetowych prowadzonych przez Operatora pod innymi adresami.

1.3. Cel: Celem niniejszej Umowy jest zdefiniowanie gwarantowanych parametrów jakościowych Usług (dostępność infrastruktury) oraz zasad rekompensaty w przypadku ich niedotrzymania.

1.4. Akceptacja: Rejestracja Konta lub zamówienie Usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją niniejszego dokumentu oraz wszystkich dokumentów powiązanych. W przypadku wprowadzenia zmian w SLA, Klient zostanie poinformowany zgodnie z §6.2. Brak sprzeciwu w terminie 30 dni od powiadomienia oznacza akceptację zmian. Klient ma prawo wypowiedzieć umowę w przypadku braku akceptacji zmian.

1.5. Poziom Dostępności: Operator gwarantuje standardową miesięczną dostępność infrastruktury na poziomie **99.9%**, chyba że specyfikacja danej Usługi (w opisie produktu na stronie VoxiHost.pl lub w Panelu Klienta) stanowi inaczej. W przypadku rozbieżności, wiążący jest poziom SLA określony w opisie konkretnego produktu.

1.6. Definicja Niedostępności: Za awarię uznaje się stan, w którym aktywna Usługa Klienta jest całkowicie nieosiągalna sieciowo (brak odpowiedzi na standardowe protokoły dostępowe, np. ICMP/SSH/RDP/HTTP) z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Operatora. Stan ten musi zostać potwierdzony przez wewnętrzne systemy monitoringu Operatora (status kluczowych usług publikowany jest pod adresem status.voxihost.pl).

1.7. Czas Niedostępności: Poziom 99.9% oznacza dopuszczalną niedostępność w wymiarze ok. **43 minut** w skali miesiąca kalendarzowego.

§ 2. REKOMPENSATY

2.1. Zasada Rekompensaty: W przypadku niedotrzymania gwarantowanego poziomu dostępności, Klientowi przysługuje rekompensata w postaci przedłużenia ważności aktywnej usługi.

2.2. Wysokość Rekompensaty:

- a. Za każdą pełną godzinę niedostępności powyżej gwarantowanego limitu, usługa zostanie przedłużona o **12 godzin**.
- b. Maksymalna rekompensata w danym miesiącu nie może przekroczyć **100%** miesięcznej opłaty za usługę (przedłużenie o max **30 dni**).

2.3. Wyłączne Zadośćuczynienie:

- a. **Wobec Klientów niebędących Konsumentami:** Rekompensata SLA jest jedynym i wyłącznym naprawieniem szkody przysługującym Klientowi z tytułu niedostępności usług. Wyłącza się wszelkie inne roszczenia odszkodowawcze, w tym za utracone korzyści, zyski lub dane (zgodnie z Regulaminem Usług).
- b. **Wobec Konsumentów:** Rekompensata SLA nie wyłącza prawa Konsumenta do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość rekompensaty, jeżeli rzeczywiście poniesiona szkoda przekracza wartość przedłużenia usługi. Konsument zachowuje pełnię praw wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.

§ 3. POLITYKA WSPARCIA TECHNICZNEGO

Niniejsza sekcja określa standardy obsługi zgłoszeń i nie jest objęta systemem rekompensat finansowych.

3.1. Godziny Pracy:

Standardowe godziny pracy Biura Obsługi Klienta to dni robocze, **12:00 - 20:00**. W miarę możliwości, Operator udziela wsparcia również poza tymi godzinami, jednak nie jest to gwarantowane.

3.2. Obsługa Poza Godzinami:

Zgłoszenia przesyłane poza standardowymi godzinami (oraz w weekendy) są realizowane w trybie Best Effort (w miarę dostępności personelu). W praktyce, Operator zazwyczaj udziela odpowiedzi w ciągu kilku godzin również poza standardowymi godzinami pracy, jednak nie stanowi to gwarancji i zależy od dostępności zespołu.

3.3. Czas Reakcji:

Operator dokłada wszelkich starań, aby udzielić odpowiedzi niezwłocznie. Maksymalny deklarowany czas reakcji na zgłoszenie w dni robocze wynosi **48 godzin** (dni robocze rozumiane jako poniedziałek-piątek według kalendarza polskiego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce zgodnie z Ustawą o dniach wolnych od pracy). W praktyce, Operator zazwyczaj udziela pierwszej odpowiedzi znacznie szybciej, często w ciągu kilku godzin od otrzymania zgłoszenia.

3.4. Kanały Wsparcia:

- a. **Oficjalne (Priorytetowe):** System zgłoszeń (Ticket) w Panelu Klienta oraz adres e-mail support@voxihost.pl. Tylko zgłoszenia przesłane tymi kanałami podlegają standardom czasu reakcji opisanym w § 3.
- b. **Poboczne (Społecznościowe):** Operator może świadczyć pomoc również poprzez inne kanały udostępnione na stronie (np. serwer Discord, media społecznościowe), jednak mają one charakter uzupełniający i nie są objęte gwarancją czasu reakcji.

§ 4. WYŁĄCZENIA GWARANCJI SLA

Gwarancja SLA nie obejmuje usług oznaczonych jako BETA, TEST, TRIAL, EXPERIMENTAL (usługi w fazie rozwojowej), usług darmowych oraz niedostępności spowodowanej przez:

4.1. Prace Konserwacyjne:

- a. **Planowane:** Zapowiedziane z wyprzedzeniem min. **24 godzin** (komunikat na status.voxihost.pl lub e-mail).
- b. **Awaryjne:** Niezbędne do natychmiastowego usunięcia krytycznego zagrożenia (np. luka Zero-Day, awaria sprzętowa macierzy), które mogą być wykonywane bez uprzedzenia lub z minimalnym wyprzedzeniem.

4.2. Siła Wyższa: Zdarzenia niezależne od Operatora (wojna, powódź, pożar w serwerowni, awarie globalne Internetu, w tym: awarie routingu BGP, punktów wymiany ruchu IXP, infrastruktury DNS, sieci CDN, podmorskich kabli światłowodowych lub inne zdarzenia o zasięgu międzynarodowym wpływające na dostępność usług internetowych).

4.3. Problemy poza siecią Operatora: Awarie łączności występujące poza infrastrukturą Data Center (np. awaria dostawy internetu Klienta, awaria międzyoperatorska).

4.4. Działania Klienta: Błędna konfiguracja oprogramowania w ramach Usługi, przeciążenie zasobów przez aplikacje Klienta (np. OOM Killer, 100% CPU), brak opłat, naruszenie Regulaminu.

4.5. Cyberbezpieczeństwo (DDoS/Abuse):

- a. Atak DDoS skierowany na usługę Klienta, który wymusił na Operatorze zastosowanie mechanizmu wycięcia ruchu (Null-route/Blackholing) w celu ochrony stabilności całej infrastruktury.
- b. Blokady nałożone przez systemy Anti-Fraud lub w wyniku zgłoszeń Abuse (np. spamowanie, hostowanie phishingu).

§ 5. PROCEDURA ZGŁASZANIA REKOMPENSATY

5.1. Forma Zgłoszenia:

- a. Operator zazwyczaj przyznaje rekompensaty automatycznie po wykryciu niedostępności przez systemy monitoringu.
- b. Jednak ze względu na to, że Operator nie zawsze informuje o automatycznym przyznaniu rekompensaty, **zalecamy zgłoszenie wniosku o rekompensatę** w celu potwierdzenia i uzyskania informacji o przedłużeniu usługi.
- c. Zgłoszenie można dokonać poprzez system zgłoszeń (Ticket) w Panelu Klienta lub wysyłając wiadomość e-mail na adres support@voxihost.pl.

5.2. Termin Zgłoszenia: Zgłoszenie musi zostać wysłane w terminie do **14 dni** od zakończenia awarii. W wyjątkowych, uzasadnionych przypadkach (np. choroba, wypadek, siła wyższa), Operator może rozpatrzyć zgłoszenie przesłane po tym terminie, po przedstawieniu przez Klienta odpowiedniego uzasadnienia.

5.3. Rozpatrzenie Wniosku: Wniosek zostanie rozpatrzony przez Dział Techniczny w ciągu **7 dni roboczych**. Odpowiedź zostanie przesłana na adres e-mail Klienta powiązany z Kontem.

§ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE I ZMIANY SLA

6.1. Integralność i Nadrzędność Oferty: Niniejsze SLA stanowi integralną część Regulaminu (TOS). Jednakże w przypadku, gdy specyfikacja konkretnej Usługi (oferta na stronie VoxiHost.pl) zawiera odmienne warunki gwarancji (np. inny poziom dostępności, wyłączenia, brak SLA dla wersji Beta), pierwszeństwo mają warunki określone w ofercie danego produktu.

6.2. Zmiany SLA: Operator zastrzega sobie prawo do aktualizacji parametrów SLA (np. w przypadku modernizacji infrastruktury). O wszelkich zmianach warunków SLA Klienci zostaną poinformowani z wyprzedzeniem co najmniej **30 dni** (poprzez e-mail lub komunikat w Panelu).

Brak sprzeciwu w terminie **30 dni** od powiadomienia oznacza akceptację zmian. W przypadku sprzeciwu, Klient ma prawo wypowiedzieć umowę zgodnie z postanowieniami TOS.