

REGULAMIN USŁUG (TOS)

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

Niniejszy dokument jest częścią zbioru dokumentów:

- a. Regulamin Usług (TOS)
- b. Polityka Prywatności (PP)
- c. Umowa o Gwarantowanym Poziomie Świadczenia Usług (SLA)
- d. Polityka Uczciwego Korzystania (FUP)

Data Wprowadzenia: 14.02.2026

Data Aktualizacji: 15.01.2026

§ 1. DEFINICJE

1.1. Operator:

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

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

1.2. Klient: Osoba korzystająca z Usług. Może to być:

- a. Pełnoletnia osoba fizyczna lub osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i uzyskała zgodę przedstawiciela ustawowego (rodzica/opiekuna).
- b. Osoba prawna (np. Spółka z o.o.).
- c. Jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej (np. stowarzyszenie).

1.3. Konsument: Osoba fizyczna korzystająca z Usług w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową (np. Klient kupujący serwer dla prywatnego projektu/gry).

1.4. Usługa Cyfrowa: Usługa świadczona przez Operatora drogą elektroniczną, polegająca na dostarczaniu, przetwarzaniu lub przechowywaniu danych w postaci cyfrowej (np. Serwer VPS, Serwer Gier, Hosting WWW, Przestrzeń Backupowa).

1.5. vPLN (Wirtualny Portfel/Punkty Usługowe): vPLN to treść cyfrowa w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy o prawach konsumenta, nabywana poprzez umowę o dostarczenie treści cyfrowej. Stanowi elektroniczny bon (voucher), który można wymienić na Usługi Cyfrowe oferowane przez Operatora. vPLN nie ma wartości płatniczej poza ekosystemem VoxelHost. Nie jest to pieniądź elektroniczny (w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, art. 2 pkt 21a) ani instrument finansowy. Nabycie vPLN oznacza natychmiastowe dostarczenie treści cyfrowej do Portfela Klienta. **Środki vPLN nie podlegają wymianie na gotówkę, wypłacie ani transferowi na rzecz innych osób.**

1.6. Operator Płatności: Zewnętrzny podmiot świadczący na rzecz Operatora i Klienta usługi pośrednictwa w płatnościach online (np. przelewy, karty, BLIK). Operator Płatności jest wyłącznym administratorem danych Klienta w zakresie płatności i podlega odrębnej regulacji oraz polityce prywatności.

1.7. Regulamin/TOS: Niniejszy dokument określający zasady świadczenia Usług.

- 1.8. Panel Klienta/Serwis:** Platforma dostępna pod adresem VoxiHost.pl, za pośrednictwem której Klient zarządza Usługami i Kontem.
- 1.9. Konto:** Indywidualne konto Klienta w Panelu Klienta, umożliwiające dostęp do Usług i zarządzanie nimi.
- 1.10. Umowa:** Umowa zawarta między Operatorem a Klientem, obejmująca:
- Umowę o dostarczenie treści cyfrowej (vPLN), zawartą w momencie doładowania Portfela,
 - Umowę o świadczenie Usług Cyfrowych (VPS, Hosting, etc.), zawartą w momencie aktywacji Usługi za pomocą środków vPLN.
- 1.11. Okres Rozliczeniowy:** Jednostka czasu (miesiąc, rok), za którą pobierane jest wynagrodzenie za Usługę.
- 1.12. Dokumenty Powiązane:** Zbiór dokumentów regulujących współpracę między Operatorem a Klientem, wymienione w nagłówku niniejszego dokumentu.
- 1.13. Strony:** Operator oraz Klient, łącznie określane jako Strony Umowy.
- 1.14. Abuse (Nadużycie):** Korzystanie z Usług w sposób naruszający prawo, Regulamin lub prawa osób trzecich, w szczególności:
- rozsyłanie spamu,
 - ataki DDoS,
 - phishing,
 - hosting treści nielegalnych,
 - naruszenie praw autorskich,
 - próby włamania do innych systemów.
- 1.15. Fraud (Oszustwo):** Działanie mające na celu wyłudzenie Usług lub środków, w tym:
- płatności skradzioną kartą kredytową,
 - nieuzasadniony Chargeback,
 - podsywanie się pod inną osobę,
 - falszowanie dokumentów weryfikacyjnych.

§ 2. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

- 2.1. Dostępność Regulaminu:** Regulamin oraz Dokumenty Powiązane są dostępne nieodpłatnie na stronie głównej VoxiHost.pl w stopce strony oraz w Panelu Klienta po zalogowaniu, w formie umożliwiającej pobranie, utrwalenie i wydrukowanie. Operator udostępnia Regulamin przed zawarciem umowy oraz na każde żądanie Klienta.
- 2.2. Zakres Obowiązania:** Niniejszy Regulamin Usług stanowi integralną część zbioru Dokumentów Powiązanych 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.
- 2.3. Integralność:** Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Dokumentów Powiązanych.
- 2.4. Cel:** Celem Regulaminu jest określenie ogólnych zasad współpracy, praw i obowiązków Stron oraz zasad świadczenia Usług Cyfrowych drogą elektroniczną.
- 2.5. Akceptacja:** Rejestracja Konta lub zamówienie Usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją Regulaminu oraz wszystkich Dokumentów Powiązanych. W przypadku wprowadzenia zmian w Regulaminie lub Dokumentach Powiązanych, Klient zostanie poinformowany zgodnie z §9.1. Brak sprzeciwu w terminie 30 dni od powiadomienia oznacza akceptację zmian. Klient ma prawo

wypowiedzieć umowę w przypadku braku akceptacji zmian bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

2.6. Podstawa Prawna: Regulamin jest zgodny z obowiązującym prawem polskim i unijnym, w szczególności z:

- a. Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,
- b. Ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
- c. Ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- d. Rozporządzeniem (UE) 2016/679 (RODO),
- e. Rozporządzeniem (UE) 2022/2065 (DSA).

2.7. Wymagania Techniczne: Do korzystania z Usług niezbędne jest posiadanie urządzenia z dostępem do sieci Internet, poprawnie skonfigurowanej przeglądarki internetowej (np. Chrome, Firefox) obsługującej pliki Cookies i JavaScript oraz aktywnego konta e-mail.

§ 3. KONTO UŻYTKOWNIKA I BEZPIECZEŃSTWO

3.1. Rejestracja: Warunkiem korzystania z Usług jest założenie Konta w serwisie. **Rejestracja jest bezpłatna.** Osoby w wieku 16-18 lat zobowiązane są do uzyskania zgody przedstawiciela ustawowego (rodzica/opiekuna). W przypadku wskazania przez Klienta wieku poniżej 18 roku życia, Operator skontaktuje się w celu weryfikacji zgody przedstawiciela ustawowego.

3.2. Bezpieczeństwo Danych Logowania:

- a. Klient zobowiązany jest do zachowania w poufności danych dostępowych do Konta oraz stosowania odpowiednich zabezpieczeń (silne hasło minimum 12 znaków z dużymi i małymi literami, cyframi i znakami specjalnymi, 2FA).
- b. **Wobec Klientów niebędących Konsumentami:** Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udostępnienia danych logowania osobom trzecim lub ich kradzieży na skutek zaniedbań Klienta (np. używanie hasła "123456", "password", zapisywanie hasła w formie niezasyfrowanej w pliku tekstowym na pulpicie, udostępnienie hasła pracownikowi bez nadzoru).
- c. **Wobec Konsumentów:** Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z ogólnymi zasadami Kodeksu cywilnego. Wyłączenie odpowiedzialności dotyczy jedynie szkód wynikających z rażącego niedbalstwa lub umyślnego działania Konsumenta. Za rażące niedbalstwo uznaje się w szczególności:
 - i. świadome udostępnienie hasła osobom nieupoważnionym,
 - ii. podanie danych logowania w odpowiedzi na wiadomość phishingową mimo wyraźnych ostrzeżeń,
 - iii. używanie tego samego hasła co do innych serwisów, które wcześniej wyciekły (dostępne w bazach danych naruszeń),
 - iv. celowe wyłączenie 2FA pomimo wcześniejszego włączenia przy świadomości ryzyka.

Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z ataków hakerskich wykorzystujących luki w zabezpieczeniach urządzenia Klienta (np. keylogger, trojan), o ile Operator wykazał należyłą staranność w zabezpieczeniu infrastruktury po swojej stronie.

3.3. Zasada Jednego Konta: Zabrania się tworzenia wielu kont przez jednego Klienta (Multikonta) bez uzasadnionej przyczyny biznesowej. Dozwolone jest posiadanie: jednego Konta osobistego (jako osoba fizyczna/konsument) oraz jednego Konta firmowego (jako przedsiębiorca), pod warunkiem, że są powiązane z różnymi adresami e-mail i służą odrębnym celom. Utworzenie dodatkowych kont wymaga zgody Operatora.

3.4. Weryfikacja Tożsamości (KYC):

- a. **Cel weryfikacji:** Operator może wymagać weryfikacji tożsamości w celu zapobiegania nadużyciom, fraudom oraz ochronie infrastruktury przed działaniami przestępczymi, w szczególności przy:
 - i. odblokowaniu Usług Wysokiego Ryzyka (port 25/SMTP, IRC, UDP),
 - ii. dostępie do Usług Testowych (Trial),
 - iii. podejrzeniu naruszenia Regulaminu lub działań przestępczych,
 - iv. procedurze "Amnestii" (odblokowanie usługi po naruszeniu).
- b. **Procesor weryfikacji:** Weryfikacja tożsamości jest przeprowadzana przez zewnętrznego podmiot didit.me (<https://didit.me>), który działa jako niezależny administrator danych osobowych w zakresie procesu weryfikacji. didit.me przetwarza dane weryfikacyjne (dokumenty tożsamości, selfie) wyłącznie w celu potwierdzenia tożsamości.
- c. **Zakres przetwarzania przez Operatora:** Operator otrzymuje od didit.me wyłącznie:
 - i. wynik weryfikacji (pozytywny/negatywny),
 - ii. dostęp do danych weryfikacyjnych przez okres maksymalnie 1 miesiąca w celu weryfikacji autentyczności procesu i wygenerowania własnego kryptograficznego hasha danych z dokumentu (nieodwracalny, SHA-256/bcrypt), który Operator przechowuje lokalnie.
- d. Po upływie 1 miesiąca, Operator przechowuje wyłącznie status weryfikacji, datę weryfikacji oraz kryptograficzny hash danych z dokumentu.
- e. **Podstawa prawna:** Przetwarzanie wyniku weryfikacji: art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy). Przechowywanie hasha: art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes w zapobieganiu ponownej rejestracji osób zablokowanych za poważne naruszenia).
- f. **Prawo sprzeciwu:** Klient ma prawo odmówić weryfikacji KYC. W takim przypadku Operator może odmówić świadczenia Usług Wysokiego Ryzyka, Usług Testowych oraz procedury Amnestii (odblokowanie usługi po naruszeniu Regulaminu).

3.5. Ocena Ryzyka i Odmowa Świadczenia Usług: Operator zastrzega sobie prawo do odmowy rejestracji, aktywacji usługi lub blokady Konta w przypadku uzyskania wiarygodnych informacji wskazujących na wysokie ryzyko dla bezpieczeństwa infrastruktury, w szczególności gdy:

- a. Klient znajduje się na liście osób/podmiotów powiązanych z cyberprzestępczością,
- b. dane rejestracyjne są fałszywe lub skradzione,
- c. Klient był wcześniej zablokowany za poważne naruszenia,
- d. istnieje uzasadnione podejrzenie wykorzystania usług do działań przestępczych.

Wobec Konsumentów: Operator poinformuje o powodach odmowy/blokady oraz umożliwi złożenie wyjaśnień w terminie 14 dni. Operator rozpatrzy wyjaśnienia w terminie 7 dni roboczych i poinformuje Klienta o ostatecznej decyzji. W przypadku utrzymania odmowy, Konsument ma prawo do reklamacji (§7.2) oraz pozasądowego rozwiązywania sporów.

Wobec Klientów niebędących Konsumentami: Operator nie jest zobowiązany do uzasadnienia decyzji.

3.6. Kultura Komunikacji: Strony zobowiązują się do prowadzenia komunikacji (Support, E-mail) w sposób kulturalny i oparty na wzajemnym szacunku oraz wyrozumiałości. Operator nie toleruje agresji słownej, wulgaryzmów ani gróźb kierowanych pod adresem obsługi. Za rażące naruszenie zasad kultury osobistej uznaje się w szczególności:

- a. groźby karalne (art. 190 KK),
- b. znieważenia (art. 216 KK),
- c. wielokrotne (więcej niż 3-krotne w jednej rozmowie) używanie wulgaryzmów o charakterze inwektywy wobec pracowników pomimo uprzedniego ostrzeżenia,

- d. nękanie pracowników (więcej niż 5 zgłoszeń tej samej sprawy w ciągu 24 godzin).

Jako wulgaryzmy rozumie się słowa powszechnie uznawane za obraźliwe (wulgarne epitety, przekleństwa). Operator stosuje zdrowy rozsądek i uwzględnia kontekst emocjonalny (stres związany z awarią usługi).

W przypadku rażącego naruszenia, Operator zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia obsługi zgłoszeń danego Klienta (do 7 dni). W przypadku powtórnego naruszenia - do rozwiązania umowy.

3.7. Spory o Własność Konta:

- a. Operator nie rozstrzyga sporów majątkowych między współnikami, pracownikami lub osobami trzecimi o dostęp do Konta.
- b. Za jedynego dysponenta Konta uważa się osobę posiadającą dostęp do autoryzowanego adresu e-mail oraz metody 2FA.

3.8. Blokada i Usunięcie Konta: Operator ma prawo zablokować lub usunąć Konto w przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, Dokumentów Powiązanych lub działania na szkodę infrastruktury.

3.9. Zapobieganie Recydywie (System Ochrony Infrastruktury): W przypadku trwałego zablokowania Konta za poważne naruszenia (Abuse, Fraud), Operator stosuje mechanizmy techniczne i organizacyjne zapobiegające ponownej rejestracji osób dopuszczających się poważnych naruszeń. Mechanizmy te mogą obejmować, między innymi, przechowywanie zanonimizowanych danych weryfikacyjnych (np. hash kryptograficzny), które uniemożliwiają odwrócenie procesu i identyfikację osoby, ale pozwalają na automatyczne wykrycie próby ponownej rejestracji. Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes Operatora w ochronie infrastruktury przed recydywistami). Zanonimizowane dane mogą być przechowywane przez okres do 10 lat od daty blokady lub do momentu, gdy ustanie interes prawny Operatora w ich przechowywaniu.

3.10. Amnestia:

- a. W przypadku blokady usługi za naruszenie Regulaminu, Klientowi może zostać przyznana jednorazowa możliwość odblokowania zasobów, pod warunkiem przejścia procedury KYC.
- b. Procedura wiąże się z **przywróceniem usługi do stanu fabrycznego (reinstalacja i utrata danych)**.
- c. **Wobec Konsumentów:** Operator zapewnia 14-dniowy okres na podjęcie decyzji o weryfikacji KYC przed trwałym usunięciem danych.
- d. Odmowa weryfikacji skutkuje utrzymaniem blokady i rozwiązaniem umowy.

3.11. Konta Nieaktywne: Operator zastrzega sobie prawo do trwałego usunięcia Konta, na które Klient nie logował się przez okres 36 miesięcy i które nie posiada żadnych aktywnych Usług. Przed usunięciem Konta, Operator wyśle ostrzeżenie na adres e-mail Klienta z 60-dniowym terminem na zalogowanie się do Panelu (co przedłuży ważność Konta) lub wykorzystanie środków vPLN na zakup Usług. Operator podejmie co najmniej dwie próby kontaktu (e-mail + SMS, jeśli dostępny). W przypadku braku reakcji w terminie 60 dni, Konto zostanie usunięte, a zgromadzone środki vPLN zostaną przekształcone w unikalny kod promocyjny bez daty wygaśnięcia, który zostanie przesłany na adres e-mail Klienta i może być wykorzystany przy ponownej rejestracji w serwisie.

§ 4. PŁATNOŚCI I WIRTUALNY PORTFEL (VPLN)

4.1. Model Rozliczeń: Usługi świadczone są w modelu prepaid (z góry opłaconym) opartym na wirtualnym portfelu (vPLN). Klient najpierw nabywa punkty vPLN (treść cyfrową), a następnie wymienia je na Usługi Cyfrowe.

4.2. Wirtualny Portfel (vPLN):

- a. Zakup Usług możliwy jest wyłącznie za pomocą punktów vPLN zgromadzonych w Wirtualnym Portfelu.
- b. Doładowanie Portfela następuje poprzez Operatorów Płatności (przelewy, karty, BLIK).
- c. Szczegółową definicję prawną vPLN zawiera §1.5 powyżej.

4.3. Brak Zwrotów (Bezzwrotność):

Doładowanie vPLN (Treść Cyfrowa):

- a. Z uwagi na charakter świadczenia (natychmiastowe dostarczenie treści cyfrowej w postaci punktów vPLN), środki vPLN są bezzwrotne.
- b. Warunkiem doładowania jest wyrażenie przez Konsumenta zgody na rozpoczęcie dostarczenia treści cyfrowej przed upływem terminu na odstąpienie od umowy oraz przyjęcie do wiadomości utraty prawa odstąpienia (zgodnie z art. 38 pkt 13 Ustawy o prawach konsumenta).
- c. Zgoda wyrażana jest poprzez zaznaczenie oświadczenia w Panelu Klienta przed dokonaniem doładowania.

Aktywacja Usługi Cyfrowej (VPS, Hosting, etc.):

- a. Usługi Cyfrowe są aktywowane natychmiastowo po dokonaniu zakupu za pomocą środków vPLN.
- b. Warunkiem aktywacji jest wyrażenie przez Konsumenta zgody na natychmiastowe rozpoczęcie świadczenia usługi cyfrowej przed upływem terminu na odstąpienie od umowy oraz przyjęcie do wiadomości utraty prawa odstąpienia (zgodnie z art. 38 pkt 13 Ustawy o prawach konsumenta).
- c. Zgoda wyrażana jest poprzez zaznaczenie oświadczenia w Panelu Klienta przed aktywacją Usługi.

Brak zgody:

Bez wyrażenia powyższych zgód, odpowiednio doładowanie lub aktywacja Usługi nie są możliwe.

4.4. Odnowienie Usług:

- a. Przedłużanie usług odbywa się ręcznie przez Klienta. **System nie pobiera opłat automatycznie.**
- b. Brak opłaty skutkuje zawieszeniem usługi. **Po 7 dniach usługa jest trwale usuwana** wraz z danymi zapisanymi w ramach tej Usługi (pliki, bazy danych, konfiguracja) w sposób bezpowrotny, zgodnie z procedurami bezpieczeństwa RODO. Konto w Panelu Klienta pozostaje aktywne.

4.5. Dokumenty Sprzedaży: Operator wystawia faktury (bez VAT) lub rachunki wyłącznie na żądanie Klienta zgłoszone poprzez Panel lub na adres support@voxihost.pl.

4.6. Chargeback i Fraudy:

- a. Wszczęcie przez Klienta procedury cofnięcia płatności (Chargeback/Dispute) u Operatora Płatności skutkuje **automatycznym zawieszeniem Konta** do czasu wyjaśnienia sprawy. Jeśli Chargeback okaże się nieuzasadniony (Klient otrzymał vPLN zgodnie z zamówieniem, a mimo to cofnął płatność), Operator ma prawo **rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym** oraz dochodzić odszkodowania (w tym kosztów obsługi sporu) na drodze cywilnoprawnej i przekazać sprawę do windykacji (o ile wartość sporu przekracza 1000 PLN).
- b. W przypadku nieuzasadnionego chargebacku o wartości poniżej 1000 PLN, Operator zastrzega sobie prawo do zgłoszenia incydentu do systemów antyfraudowych (bazy zablokowanych użytkowników) oraz odmowy świadczenia usług w przyszłości dla tego

Klienta lub innych kont powiązanych z jego danymi weryfikacyjnymi.

- c. Wykrycie płatności skradzioną kartą kredytową skutkuje natychmiastowym zgłoszeniem sprawy organom ścigania.

4.7. Błędy Cenowe i Ofertowe:

- a. Operator dokłada starań, aby ceny i opisy Usług były poprawne, jednak zastrzega sobie prawo do korekty oczywistych błędów pisarskich lub systemowych (np. cena 0 zł za płatną usługę).
- b. W przypadku zamówienia złożonego na podstawie błędnej ceny, Operator ma prawo anulować transakcję i zwrócić środki vPLN.

4.8. Program Partnerski (Afiliacja): Zabrania się wykorzystywania mechanizmów partnerskich do uzyskiwania korzyści z własnych zakupów (tzw. Self-referral) lub tworzenia fikcyjnych kont w celu wyłudzenia prowizji. Naruszenie skutkuje przepadkiem zgromadzonych środków partnerskich.

§ 5. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

5.1. Obowiązki Operatora:

- a. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług z zachowaniem należytej staranności zawodowej.
- b. Operator zapewnia dostępność infrastruktury (sprzęt, sieć, zasilanie) na poziomie określonym w SLA.
- c. Operator ma prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych (Maintenance), które mogą powodować chwilową niedostępność Usług. Szczegółowe zasady dotyczące prac konserwacyjnych (w tym wyprzedzenie powiadomień) określa dokument SLA §4.1.

5.2. Obowiązki Klienta:

- a. Klient zobowiązuje się do korzystania z Usług w sposób zgodny z prawem, Regulaminem oraz dobrymi obyczajami.
- b. Klient jest odpowiedzialny za bieżącą aktualizację swoich danych kontaktowych w Panelu.
- c. Klientowi zabrania się podejmowania działań mogących zakłócić pracę infrastruktury Operatora (np. inżynieria wsteczna, testy penetracyjne bez zgody).
- d. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie treści, pliki i aplikacje umieszczane w ramach udostępnionych zasobów (Usług).

5.3. Wyłączenie Odpowiedzialności: Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:

- a. **siły wyższej, w tym:** klęski żywiołowe (powódź, pożar, trzęsienie ziemi), działania wojenne, zamieszki, strajki, ataki terrorystyczne, epidemie/pandemie (w tym ograniczenia administracyjne związane z COVID-19 lub podobnymi zagrożeniami zdrowia publicznego), awarie sieci energetycznych o zasięgu krajowym lub regionalnym,
- b. awarii po stronie dostawców łączy internetowych (poza siecią Operatora),
- c. błędnej konfiguracji oprogramowania przez Klienta (np. zablokowanie sobie dostępu SSH),
- d. ataków DDoS skierowanych na adres IP Klienta,
- e. utraty danych z przyczyn leżących po stronie Klienta (brak kopii zapasowych, błędna konfiguracja, celowe usunięcie) lub z przyczyn niezależnych od Operatora (awaria sprzętu mimo redundancji, siła wyższa).

Wobec Konsumentów: Operator ponosi odpowiedzialność za utratę danych w przypadku udowodnienia, że szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora. Klient

zobowiązany jest do posiadania własnej kopii zapasowej danych.

Wobec Klientów niebędących Konsumentami: Wyłącza się odpowiedzialność Operatora z tytułu utraconych korzyści (lucrum cessans - utracone zyski) oraz za utratę danych (Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za backupy).

5.4. Indemnifikacja (Pokrycie Kosztów):

- a. **Wobec Klientów niebędących Konsumentami:** Klient zobowiązuje się pokryć uzasadnione koszty (w tym koszty pomocy prawnej i odszkodowania), jakie Operator poniósłby w związku z roszczeniami osób trzecich wynikającymi z niezgodnego z prawem korzystania z Usług przez Klienta (np. naruszenie praw autorskich, atakowanie innych sieci, hosting phishingu), pod warunkiem wykazania przez Operatora związku przyczynowego i wysokości szkody.
- b. **Wobec Konsumentów:** Postanowienie powyższe nie ma zastosowania. Odpowiedzialność Konsumenta regulują ogólne zasady Kodeksu cywilnego.

5.5. Licencje Oprogramowania:

- a. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za legalność oprogramowania instalowanego i wykorzystywanego w ramach infrastruktury Operatora (np. licencje Windows Server, cPanel, DirectAdmin, oprogramowanie firm trzecich).
- b. Operator jako dostawca infrastruktury nie weryfikuje posiadanych przez Klienta licencji, jednak w przypadku otrzymania wiarygodnego zgłoszenia o naruszeniu (np. od Microsoft, Adobe), ma prawo zawiesić usługę do czasu wyjaśnienia statusu licencyjnego.

5.6. Adresacja IP i Migracje:

- a. Adresy IP przydzielone do Usługi pozostają własnością Operatora (lub jego dostawców). Klient otrzymuje jedynie prawo do ich czasowego użytkowania.
- b. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany przydzielonego adresu IP w uzasadnionych przypadkach technicznych (np. zmiana serwerowni, reorganizacja sieci), informując o tym Klienta z wyprzedzeniem. Zmiana IP nie stanowi podstawy do reklamacji.

5.7. Zakres Wsparcia (Unmanaged):

- a. O ile nie zakupiono dedykowanej usługi administracyjnej, usługi Operatora mają charakter Unmanaged (Zarządzane przez Klienta).
- b. Wsparcie Techniczne Operatora obejmuje wyłącznie działanie infrastruktury (dostępność sieci, zasilanie, działanie panelu, restart sprzętowy).
- c. **Operator nie świadczy wsparcia w zakresie konfiguracji systemu operacyjnego przez Klienta, instalacji aplikacji,** naprawy błędów w skryptach Klienta ani nauki obsługi systemu Linux/Windows.
- d. Szczegółowe zasady dostępności Wsparcia Technicznego (w tym Godziny Pracy i Czas Reakcji) określa dokument SLA.
- e. **Wsparcie Automatyczne (Asystent):** Operator udostępnia systemy automatyczne, które na podstawie treści zgłoszenia sugerują sprawdzone rozwiązania z Bazy Wiedzy. Klient przyjmuje do wiadomości, że automatyczny dobór instrukcji może nie uwzględniać specyfiki nietypowego problemu i powinien być traktowany pomocniczo.

5.8. Usługa Backup i Snapshot:

- a. W przypadku wykupienia dodatkowej usługi kopii zapasowej (Backup/Snapshot), Operator dołoży starań, aby kopie były wykonywane zgodnie z harmonogramem.
- b. Usługa ta ma charakter pomocniczy i nie zwalnia Klienta z obowiązku posiadania niezależnej kopii danych poza infrastrukturą Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za spójność danych wewnątrz kopii (np. uszkodzenie bazy danych w trakcie rzutu) ani za awarię systemu backupowego.

- 5.9. Usługi Eksperymentalne (BETA):** Operator może udostępniać funkcjonalności oznaczone jako "BETA". Usługi te mogą być niestabilne i nie są objęte gwarancją SLA. Klient korzysta z nich na własne ryzyko.
- 5.10. Ograniczenie Odpowiedzialności:** Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Operatora względem Klienta niebędącego Konsumentem ograniczona jest każdorazowo do wysokości opłaty miesięcznej za daną Usługę, z której wynika szkoda. Ograniczenie nie dotyczy szkód wyrządzonych umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa.
- 5.11. Odpowiedzialność za Osoby Trzecie:** Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania osób trzecich, którym udostępnił swoje Usługi (np. pracowników, współpracowników, swoich klientów końcowych), jak za działania własne.
- 5.12. Ewolucja Technologiczna:** Operator zastrzega sobie prawo do zmiany parametrów technicznych Usług (np. aktualizacja sprzętu, zmiana wersji oprogramowania) w celu poprawy bezpieczeństwa i wydajności, pod warunkiem, że nie pogorszy to ogólnej funkcjonalności Usługi.
- 5.13. Wsparcie Prawne w Sprawach Abuse:** W przypadku, gdy Klient otrzyma żądanie prawne (wezwanie, pozew) od osoby trzeciej dotyczące treści lub działań w ramach Usługi świadczonej przez Operatora, a Klient uważa, że zarzuty są bezpodstawne, Operator może - na wniosek Klienta - udzielić podstawowych informacji technicznych (logi, informacje o incydencie) niezbędnych do obrony Klienta. Operator nie świadczy usług prawnych ani nie ponosi kosztów obrony Klienta.

§ 6. PROCEDURY DSA (DIGITAL SERVICES ACT) I ABUSE

- 6.1. Podstawa Prawna (DSA):** Ilekroć mowa o DSA, rozumie się przez to Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 (Akt o Usługach Cyfrowych).
- 6.2. Punkt Kontaktowy dla Organów:**
- Dla organów państw członkowskich, Komisji Europejskiej i Rady Usług Cyfrowych wyznaczony jest punkt kontaktowy: daniel@voxihost.pl.
 - Komunikacja prowadzona jest w języku polskim lub angielskim.
- 6.3. Zgłaszanie Treści Nielegalnych (Abuse):**
- Każda osoba może zgłosić obecność treści nielegalnych w infrastrukturze Operatora na adres: abuse@voxihost.pl.
 - Zgłoszenie musi zawierać:**
 - uzasadnienie,
 - lokalizację treści (URL/IP),
 - dane zgłaszającego (chyba że dotyczy przestępstw seksualnych wobec dzieci),
 - oświadczenie o dobrej wierze.
- 6.4. Decyzje o Blokadzie:**
- W przypadku zablokowania usługi z powodu naruszenia prawa lub Regulaminu, Operator przekaże Klientowi uzasadnienie decyzji (zgodnie z wymogami DSA), chyba że dotyczy to spamu masowego.
 - Klient ma prawo odwołać się od decyzji w ciągu 14 dni poprzez kontakt z Supportem.

§ 7. ODSTĄPIENIE OD UMOWY I REKLAMACJE (KONSUMENTCI)

- 7.1. Wyłączenie Prawa Odstąpienia:** Prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni jest wyłączone zgodnie z zasadami określonymi w §4.3 (Bezzwrotność) oraz art. 38 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta.

7.2. Reklamacje:

- a. **Forma:** Reklamacje można składać poprzez formularz kontaktowy w Panelu Klienta lub na adres e-mail: support@voxihost.pl.
- b. **Treść:** Reklamacja powinna zawierać: opis problemu, numer usługi (jeśli dotyczy), oczekiwany sposób rozwiązania oraz dane kontaktowe.
- c. **Termin rozpatrzenia:** Operator ustosunkuje się do reklamacji w terminie **14 dni** od dnia jej otrzymania, przysyłając odpowiedź na adres e-mail Klienta powiązany z Kontem.
- d. **Skutek uznania:** Uznana reklamacja skutkuje zwrotem punktów vPLN, przedłużeniem usługi lub innym uzgodnionym sposobem naprawy (zgodnie z postanowieniami SLA).
- e. **Odrzucenie:** W przypadku odrzucenia reklamacji, Operator przedstawi uzasadnienie.
- f. **Pozasądowe rozwiązywanie sporów:** Konsument posiada możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
 - i. Mediacji przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej,
 - ii. Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
- g. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie UOKiK (<https://uokik.gov.pl>).

§ 8. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA I SANKCJE

8.1. Własność Intelektualna Operatora:

- a. Wszelkie prawa autorskie do serwisu VoxiHost.pl, logotypu, kodu panelu oraz treści regulaminów należą do Operatora. Kopiowanie ich bez zgody jest zabronione.
- b. Dane umieszczone przez Klienta w ramach wykupionych Usług (VPS, Hosting, Backup, etc.) pozostają wyłączną własnością Klienta (Operator nie rości sobie do nich praw).

8.2. Sankcje Międzynarodowe i Embargo:

- a. Klient oświadcza, że nie jest osobą ani podmiotem objętym sankcjami gospodarczymi nałożonymi przez Unię Europejską, Stany Zjednoczone lub Organizację Narodów Zjednoczonych, a także że nie znajduje się na listach sankcyjnych OFAC SDN (Office of Foreign Assets Control - Specially Designated Nationals, USA), EU Consolidated List (lista skonsolidowana UE) lub UN Sanctions List (lista sankcyjna ONZ).
- b. Operator ma prawo odmówić świadczenia usług lub wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym podmiotom z siedzibą lub miejscem zamieszkania w krajach objętych embargiem technologicznym, w tym m.in.: Federacja Rosyjska, Republika Białoruś, Koreańska Republika Ludowo-Demokratyczna (Korea Północna), Islamska Republika Iranu, Syryjska Republika Arabska, Republika Kuby, oraz innym krajom objętym sankcjami międzynarodowymi w zakresie usług IT/technologii.
- c. Operator zastrzega sobie prawo do żądania weryfikacji tożsamości (KYC) oraz weryfikacji kraju zamieszkania/siedziby przed aktywacją Usług, jeśli istnieje uzasadnione podejrzenie naruszenia niniejszej klauzuli. Odmowa przedstawienia dokumentów weryfikacyjnych skutkuje odmową świadczenia Usług.
- d. **Procedura Odwoławcza:** W przypadku podejrzenia naruszenia klauzuli sankcyjnej, Klient zostanie poinformowany drogą mailową z możliwością przedstawienia wyjaśnień w terminie 14 dni. Operator rozpatrzy wyjaśnienia z zachowaniem obiektywizmu i dobrej wiary. W przypadku nieumyślnego naruszenia (np. błąd geolokalizacji IP, tymczasowy pobyt w kraju objętym sankcjami, pomyłka systemowa), Operator może umożliwić wypłatę środków vPLN w postaci kodu promocyjnego pod warunkiem wyjaśnienia okoliczności i potwierdzenia faktycznego miejsca zamieszkania/siedziby w kraju nieobjętym sankcjami. Przepadnięcie środków bez możliwości odwołania następuje wyłącznie w przypadku potwierdzonego, umyślnego naruszenia sankcji międzynarodowych lub odmowy przedstawienia wyjaśnień w

wyznaczonym terminie.

- e. Operator zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących przepisów sankcyjnych oraz przeprowadzania regularnych przeglądów zgodności (compliance review) z aktualnymi listami sankcyjnymi publikowanymi przez właściwe organy.

8.3. Zgłaszanie Pomysłów (Feedback): Przesyłając do Operatora pomysły lub sugestie rozwoju (Feedback), Klient udziela Operatorowi nieodpłatnej, nieograniczonej licencji na ich wykorzystanie. Klientowi nie przysługuje wynagrodzenie za wdrożone funkcjonalności.

§ 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

9.1. Zmiany Regulaminu: Operator zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn (np. zmiana prawa, modernizacja usług). O zmianach Klienci zostaną poinformowani drogą mailową lub poprzez komunikat w Panelu z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni kalendarzowych. Brak sprzeciwu w terminie 30 dni od powiadomienia oznacza akceptację zmian. W przypadku sprzeciwu, Klient ma prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

9.2. Wypowiedzenie Umowy:

- a. **Przez Klienta:** Klient może wypowiedzieć umowę w każdym czasie poprzez usunięcie Konta w Panelu. Wypowiedzenie jest skuteczne natychmiastowo. Niewykorzystane środki vPLN zostaną przekształcone w unikalny kod promocyjny bez daty wygaśnięcia, który zostanie przesłany na adres e-mail Klienta i może być wykorzystany przy ponownej rejestracji.
- b. **Przez Operatora (z wyprzedzeniem):** Operator może wypowiedzieć umowę z 30-dniowym wyprzedzeniem, podając przyczynę. W okresie wypowiedzenia Klient może wykorzystać zgromadzone środki vPLN. Po upływie okresu wypowiedzenia, niewykorzystane środki vPLN zostaną przekształcone w kod promocyjny bez daty wygaśnięcia.
- c. **Przez Operatora (natychmiastowo):** W przypadku rażącego naruszenia Regulaminu lub Dokumentów Powiązanych (Abuse, Fraud, ataki na infrastrukturę), Operator może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, a środki vPLN przepadają bez możliwości odzyskania.

9.3. Hierarchia Dokumentów: W przypadku wystąpienia rozbieżności pomiędzy treścią poszczególnych dokumentów, pierwszeństwo mają postanowienia w następującej kolejności:

- a. Niniejszy Regulamin (TOS)
- b. Umowa o Gwarantowanym Poziomie Świadczenia Usług (SLA)
- c. Polityka Uczciwego Korzystania (FUP)
- d. Polityka Prywatności (PP)

9.4. Spójność: Operator zobowiązuje się do utrzymywania spójności między dokumentami i niezwłocznego usuwania ewentualnych sprzeczności po ich wykryciu.

9.5. Prawo Właściwe: W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks Cywilny oraz Ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

9.6. Klauzula Salwatoryjna: Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu zostanie uznane za nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.

9.7. Komunikacja Elektroniczna: Strony uzgadniają, że wszelka korespondencja, oświadczenia woli (w tym wypowiedzenia) oraz faktury będą doręczane drogą elektroniczną (E-mail, Panel Klienta) i mają one moc prawną równą formie pisemnej.

9.8. Sąd Właściwy: Sądem właściwym dla sporów z przedsiębiorcami jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Konsumenci mają prawo dochodzenia roszczeń przed sądem właściwym dla ich miejsca zamieszkania lub skorzystania z pozasądowych metod rozstrzygania sporów (mediacja,

arbitraż konsumencki).

9.9. Wyłączenia Międzynarodowe: Wyłącza się stosowanie Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów (CISG).

9.10. Powierzenie Danych (RODO/DPA): W przypadku, gdy Klient będący administratorem danych osobowych powierza ich przetwarzanie Operatorowi (np. hosting bazy danych klientów), zastosowanie mają postanowienia standardowej Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych (DPA) dostępnej na żądanie u Operatora, która stanowi integralną część niniejszego Regulaminu w relacjach B2B.

9.11. Zgłaszanie Błędów i Klauzula Dobrej Wiary: W przypadku dostrzeżenia przez Klienta rozbieżności pomiędzy treścią dokumentacji a faktycznym działaniem Systemu, lub oczywistych omyłek pisarskich, prosimy o zgłoszenie tego faktu na adres support@voxihost.pl. Operator zobowiązuje się do niezwłocznego wyjaśnienia sprawy i ewentualnej korekty dokumentów, działając w dobrej wierze i w celu zapewnienia najwyższej transparentności usług.

9.12. Klienci międzynarodowi:

- a. Usługi są dostępne dla klientów z całego świata bez ograniczeń geograficznych. Klient z siedzibą lub miejscem zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zobowiązany jest samodzielnie do przestrzegania przepisów prawa obowiązujących w jego kraju, w szczególności w zakresie rozliczenia podatków (w tym VAT lub równoważnych podatków obrotowych), ceł lub innych opłat publicznoprawnych wynikających z korzystania z Usług.
- b. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki podatkowe, celne lub prawne wynikające z przepisów obowiązujących w kraju Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że Operator nie świadczy doradztwa podatkowego ani prawnego dotyczącego obowiązków wynikających z prawa obowiązującego poza terytorium Polski.
- c. Klient oświadcza, że zapoznał się z przepisami obowiązującymi w jego kraju oraz akceptuje, że świadczenie Usług przez Operatora odbywa się zgodnie z prawem polskim (zgodnie z § 9.5).

9.13. Język Umowy: Umowa oraz komunikacja z Klientem prowadzona jest w języku polskim. W przypadku Klientów międzynarodowych, Operator może świadczyć wsparcie w języku angielskim (best effort). W przypadku rozbieżności między wersjami językowymi dokumentów, wiążąca jest wersja polska.

ZAŁĄCZNIK NR 1: WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

INFORMACJA DLA KONSUMENTÓW:

Niniejszy formularz ma ograniczone zastosowanie ze względu na specyfikę świadczonych usług cyfrowych.

1. Doładowanie vPLN (Wirtualny Portfel):

Prawo odstąpienia od umowy jest wyłączone na podstawie art. 38 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta. Po wyrażeniu zgody na natychmiastowe dostarczenie i doładowaniu portfela, środki vPLN są bezzwrotne.

2. Zakup Usług Cyfrowych (VPS, Hosting, etc.):

Prawo odstąpienia od umowy jest wyłączone na podstawie art. 38 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta. Po wyrażeniu zgody, usługi są natychmiastowo aktywowane.

3. Formularz może być użyty wyłącznie w przypadku błędu technicznego (płatność zrealizowana, ale świadczenie nie zostało dostarczone z przyczyn leżących po stronie Operatora).

Adresat:

VoxiHost DANIEL MARSZAŁKOWSKI

ul. 3 Maja 29, 62-500 Konin

E-mail: support@voxihost.pl

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

Nazwa usługi / Numer zamówienia:

Data zawarcia umowy:

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres konsumenta:

Adres e-mail powiązany z kontem:

Data:

Podpis konsumenta

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Ważna informacja dla konsumenta: Zgodnie z zasadami bezzwrotności określonymi w niniejszym Regulaminie oraz art. 38 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku zakupu punktów vPLN (treści cyfrowych), jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia od umowy.