

OGÓLNE WARUNKI WSPÓŁPRACY CLOUDORAMA

Spis treści

§ 1. Postanowienia wstępne	2
§ 2. Definicje.....	2
§ 3. Zasady świadczenia Usług	3
§ 4. Umowy – postanowienia ogólne.....	5
§ 5. Umowy na gruncie regulaminu	6
§ 6. Umowy na gruncie regulaminu z Umową Wdrożeniową.....	6
§ 7. Zlecenia.....	6
§ 8. Obowiązki Klienta	7
§ 9. Komunikacja z Klientem	8
§ 10. Panel Klienta.....	8
§ 11. Wynagrodzenie.....	9
§ 12. Poufność	9
§ 13. Współpraca marketingowa	11
§ 14. Odpowiedzialność	11
§ 15. Siła Wyższa	12
§ 16. Przetwarzanie danych osobowych	13
§ 17. Zmiana OWW	13
§ 18. SLA	13
§ 19. Treści Klienta	13
§ 20. Migracja danych	15
§ 21. Rozwiązywanie sporów	15
§ 22. Postanowienia końcowe.....	16

§ 1. Postanowienia wstępne

1. Niniejsze OWW określają ogólne zasady świadczenia Usług przez Clouddorama Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Cekcyнку (adres siedziby: ul. Hebanowa 27/1 89-511 Cekcynek), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy SĄD REJONOWY W BYDGOSZCZY, XIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO pod numerem KRS: 0001240329, posiadająca NIP: 5611612947, numer REGON: 544706339, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 5000 zł (pięć tysięcy złotych) opłacony w całości (dalej: „Usługodawca”).
2. Usługodawca świadczy Usługi na rzecz osób fizycznych, osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, którym przepisy szczególne przyznają zdolność prawną – posiadających status Przedsiębiorcy. Usługodawca nie świadczy usług dla Konsumentów (dalej: „Klienci”).
3. Postanowienia OWW wiążą Usługodawcę i Klienta (dalej łącznie: „**Strony**” i osobno: „**Strona**”) w całości, chyba że szczególne postanowienia Zlecenia, Regulaminu, Karty Produktu lub Umowy Wdrożeniowej stanowią inaczej.
4. Zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (dalej: „**DSA**”), Usługodawca wyznaczył punkt kontaktowy służący do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich UE, Komisją Europejską, Radą ds. Usług Cyfrowych oraz Klientami w sprawach objętych regulacją DSA. Punkt kontaktowy jest dostępny pod adresem:cloud@clouddorama.pl.

§ 2. Definicje

Użyte w OWW wyrazy pisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w treści OWW, mają następujące znaczenie:

- 1) **Cennik** - dokument lub informacja określająca aktualną cenę Usług w konkretnych modelach zawarcia Umowy i inne informacje tam wskazane;
- 2) **Dokumentacja Prawna** – OWW, Regulamin, Zlecenie, Karta Produktu;
- 3) **Dzień Roboczy** – dzień niebędący sobotą, niedzielą lub innym dniem wolnym od pracy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy, w godzinach 8:00 – 20:00;
- 4) **Karta Produktu** – szczegółowy opis każdej poszczególniej Usługi oferowanej przez Usługodawcę, określający szczegółowe warunki techniczne oraz dodatkowe warunki Umowy, w tym okres rozliczeniowy;
- 5) **Klient** – termin zdefiniowany w § 1 ust. 2 OWW;
- 6) **Oferta** - oferta świadczenia Usług, zawierająca w szczególności rodzaj i zakres Usługi, termin realizacji Usługi, wynagrodzenie i zasady jego rozliczenia, będąca podstawą Zlecenia;
- 7) **OWW** – ogólne warunki współpracy, określające zasady i warunki świadczenia Usług przez Usługodawcę;
- 8) **Panel Administracyjny** – konto Klienta tworzone automatycznie dla Usługi hostingu i rejestracji domen internetowych wraz z zawarciem Umowy;
- 9) **Panel Klienta** – konto Klienta tworzone na Platformie, które umożliwia m.in. zarządzanie Usługami, wykupowanie Usług i zmiany pakietów;

- 10) **Partner** – oznacza podmiot, który zapewnia Usługodawcy m.in. infrastrukturę techniczną, oprogramowanie, usługi, produkty, które Usługodawca może oferować i odsprzedawać Klientom w ramach Usług;
- 11) **Platforma** – strona internetowa dostępna pod adresem cloudorama.pl , która umożliwia zalogowanie się do Panelu Klienta oraz zamawianie Usług na gruncie Regulaminu;
- 12) **Polityka Prywatności** - dokument zawierający informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klientów przez Usługodawcę
- 13) **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
- 14) **Regulamin** – regulamin, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, na podstawie którego Klient może w sposób zautomatyzowany zawrzeć Umowę na określone Usługi, dostępny pod adresem cloudorama.pl/regulaminy ;
- 15) **Siła Wyższa** - nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, w szczególności wojna, epidemia, pandemia, zamieszki, katastrofa naturalna, nadzwyczajne restrykcje lub rozporządzenia i decyzje uprawnionych organów uniemożliwiających realizację zobowiązań Usługodawcy, awarie i blokady w działaniu oprogramowania oraz zewnętrznych platform oraz rozwiązań Partnerów niezbędnych do realizacji Usług;
- 16) **SLA** - zapewnienie gwarantowanego poziomu dostępności Usług oraz opis sposobu naprawy ewentualnych awarii i błędów, znajdujący się w Załączniku nr 1;
- 17) **Umowa** – oznacza każdy stosunek zobowiązaniowy nawiązany na gruncie niniejszego OWW, Regulaminu lub Umowy Wdrożeniowej;
- 18) **Umowa Wdrożeniowa** – odrębna, indywidualna umowa zawierana z Klientem, która normuje zasady świadczenia Usług oraz przeprowadzenia ich wdrożenia;
- 19) **Usługi** – wszelkie usługi świadczone przez Usługodawcę na rzecz Klientów, każdorazowo opisane w Kartach Produktu, w tym:
 - i. Usługa backupu;
 - ii. Usługa hostingu i rejestracji domen internetowych;
 - iii. Usługa IaaS (w wariantach basic oraz premium);
 - iv. Usługa prywatnej zapory sieciowej;
 - v. Usługa S3 storage;
 - vi. Usługa serwerów dedykowanych;
 - vii. Usługa veeam data protection;
- 20) **Usługodawca** – termin zdefiniowany w § 1 ust. 1 OWW;
- 21) **Załącznik** – wszelkie załączniki do niniejszego OWW;
- 22) **Zlecenie** – umowa zawarta na gruncie OWW na warunkach opisanych w Ofercie oraz w ramach indywidualnych, mailowych ustaleń z Klientem.

§ 3. Zasady świadczenia Usług

1. Usługi świadczone przez Usługodawcę obejmują:
 - 1) Hosting i rejestrację domen internetowych, zgodnie z Kartą Produktu;
 - 2) Usługę Backupu, zgodnie z Kartą Produktu;
 - 3) Usługę prywatnej zapory sieciowej, zgodnie z Kartą Produktu;

- 4) Usługę serwerów dedykowanych, zgodnie z Kartą Produktu;
 - 5) Usługę IaaS (w wariantach basic oraz premium), zgodnie z Kartą Produktu;
 - 6) Usługę S3 storage, zgodnie z Kartą Produktu;
 - 7) Usługę Veeam Data Protection, zgodnie z Kartą Produktu;
 - 8) Odsprzedaż licencji Microsoft SPLA, zgodnie z Kartą Produktu;
- Karty Produktu stanowią Załącznik do niniejszego OWW.
2. Usługodawca zobowiązuje się do wykonywania Usług z należytą starannością oraz według zasad przyjętych w branży.
 3. Klient jest świadomy, że Usługi są świadczone z wykorzystaniem zasobów i infrastruktury Partnerów.
 4. Usługodawca może powierzyć podwykonawcom czynności w ramach Usług, przy czym za działania lub zaniechania podwykonawców będzie odpowiedzialny jak za własne działania lub zaniechania.
 5. Usługodawca będzie przekazywał Klientowi informacje o okolicznościach mogących mieć istotny wpływ na wykonanie Usług.
 6. Usługodawca świadczy Usługi za pomocą środków porozumiewania się na odległość, chyba że co innego zostało wyraźnie ustalone przez Strony.
 7. W ramach Platformy i Usług zabronione jest korzystanie przez Klientów z wirusów, botów, robaków bądź innych kodów komputerowych, plików czy programów (w szczególności automatyzujących procesy skryptów i aplikacji bądź innych kodów, plików lub narzędzi).
 8. Usługodawca informuje, że wykorzystuje kryptograficzną ochronę transferu elektronicznego oraz treści cyfrowych przez zastosowanie właściwych środków logicznych, organizacyjnych i technicznych, w szczególności w celu uniemożliwienia dostępu osobom trzecim do danych, w tym przez szyfrowanie SSL, stosowanie haseł dostępu oraz programów antywirusowych czy przeciw niechcianemu oprogramowaniu.
 9. Usługodawca informuje, że pomimo stosowania zabezpieczeń, o których mowa w ust. 8 powyżej korzystanie z sieci Internet oraz usług świadczonych drogą elektroniczną może być zagrożone dostaniem się do systemu teleinformatycznego oraz urządzenia Klienta, szkodliwego oprogramowania lub uzyskaniem dostępu do danych znajdujących się na tym urządzeniu przez osoby trzecie. W celu zminimalizowania powołanego zagrożenia Usługodawca zaleca stosowanie programów antywirusowych lub środków chroniących identyfikację w sieci Internet.
 10. Usługodawca może w wyjątkowych przypadkach, w sytuacji stwierdzenia naruszenia OWW, Regulaminu, Umowy Wdrożeniowej lub Zlecenia, jak również w sytuacji stwierdzenia naruszenia zasad bezpieczeństwa – tymczasowo zablokować dostęp Klienta do Usługi lub Platformy. Usługodawca zawiadamia o takiej blokadzie Klienta poprzez wiadomość e-mail wraz z uzasadnieniem zastosowania blokady. Wraz z informacją, o której mowa wyżej, Usługodawca przesyła Klientowi wezwanie do zaprzestania naruszeń i przestrzegania zasad bezpieczeństwa, w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych. W momencie wypełnienia przez Klienta treści wezwania – dostęp jest przywracany.
 11. Żadne z postanowień niniejszego OWW nie może być interpretowane jako przekazanie jakichkolwiek praw autorskich do rozwiązań udostępnianych w ramach Usług oraz do przekazania jakichkolwiek uprawnień, które nie zostały wymienione bezpośrednio w Umowie.
 12. Klient jest świadomy, że operacyjność Usług, w tym szybkość działania jest zależna od połączenia internetowego oraz sprzętu Klienta. Usługodawca nie ma wpływu na ww. elementy, które mogą powodować opóźnienia w ramach Usług.
 13. Klient jest świadomy, że Usługi mogą zmieniać się w czasie w związku z koniecznością ich dostosowania m.in. do obowiązków regulacyjnych, czy też zmian standardów technicznych. Klient będzie informowany o każdej takiej zmianie, z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem.

14. Klient korzystający z usług świadczonych przez Usługodawcę zobowiązany jest podawać wyłącznie dane (w tym dane osobowe) zgodne ze stanem rzeczywistym. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta nieprawdziwych lub niepełnych danych.
15. W przypadku, gdy czynności z Usługodawcą (w szczególności zawarcia Umowy) dokonuje osoba fizyczna działająca w imieniu Klienta niebędąca osobą fizyczną, dokonanie takiej czynności jest równoznaczne ze złożeniem przez osobę fizyczną dokonującą takiej czynności oświadczenia, że jest ona uprawniona do reprezentowania Klienta. Usługodawca jest uprawniony do żądania od takiej osoby fizycznej przedłożenia dowodu posiadania przez nią uprawnień do reprezentowania Klienta, w szczególności dokumentu pełnomocnictwa lub wyciągu z właściwego rejestru. W przypadku dokonania czynności w imieniu Klienta pomimo braku uprawnień do jego reprezentowania, osoba fizyczna dokonująca tej czynności ponosi odpowiedzialność przewidzianą w przepisach Kodeksu cywilnego.

§ 4. Umowy – postanowienia ogólne

1. Świadczenie Usług odbywa się na różnych podstawach, w zależności od wybranej Usługi oraz modelu Umowy. Zawarcie Umowy na daną Usługę może nastąpić na podstawie:
 - a) umowy zawartej na gruncie Regulaminu;
 - b) umowy zawartej z Klientem (Zlecenie) w formie określonej w OWW;
 - c) umowy zawartej na gruncie Regulaminu wraz z Umową Wdrożeniową;
2. W przypadku zawarcia Umowy, w modelu, o którym mowa w ust. 1 lit. a – hierarchia dokumentów, w przypadku jakichkolwiek konfliktów jest następująca:
 - 1) Karta Produktu;
 - 2) Regulamin;
 - 3) OWW.
3. W przypadku zawarcia Umowy, w modelu, o którym mowa w ust. 1 lit. b – hierarchia dokumentów, w przypadku jakichkolwiek konfliktów jest następująca:
 - 1) Zlecenie;
 - 2) Karta Produktu;
 - 3) OWW.
4. W przypadku zawarcia Umowy, w modelu, o którym mowa w ust. 1 lit. c – hierarchia dokumentów, w przypadku jakichkolwiek konfliktów jest następująca:
 - 1) Umowa Wdrożeniowa;
 - 2) Karta Produktu;
 - 3) Regulamin;
 - 4) OWW.
5. Umowa jest zawierana na czas określony w konkretnej Karcie Produktu.
6. Zasady rozwiązania Umowy, jej wypowiedzenia, w tym okresy wypowiedzenia znajdują się w konkretnej Karcie Produktu.
7. Usługodawcy przysługuje prawo do natychmiastowego wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku zastosowania się Klienta do treści wezwania, o którym mowa w § 3 ust. 10.
8. Każdej ze Stron przysługuje prawo do natychmiastowego wypowiedzenia Umowy, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku udokumentowanego stwierdzenia naruszenia zasad poufności.

§ 5. Umowy na gruncie regulaminu

1. Model Umowy zawartej na gruncie Regulaminu został szczegółowo opisany w Regulaminie dostępnym pod adresem cloudorama.pl/regulaminy.
2. Zawarcie Umowy na gruncie Regulaminu jest możliwe w przypadku następujących Usług:
 - a) hosting i rejestracja domen internetowych;
 - b) backup (odpowiednio predefiniowane pakiety);
 - c) S3 storage.

§ 6. Umowy na gruncie regulaminu z Umową Wdrożeniową

1. Model Umowy zawartej na gruncie Regulaminu wraz z Umową Wdrożeniową został szczegółowo opisany w Regulaminie dostępnym pod adresem cloudorama.pl/regulaminy.
2. Zawarcie Umowy na gruncie Regulaminu jest możliwe w przypadku następujących Usług:
 - a) hosting i rejestracja domen internetowych;
 - b) backup (wraz z wdrożeniem i konfiguracją);
 - c) S3 storage;
 - d) IaaS;
 - e) serwery dedykowane;
 - f) Veeam Data Protection.
3. W celu zawarcia Umowy w omawianym modelu – konieczne jest zawarcie dodatkowej Umowy Wdrożeniowej z Usługodawcą.

§ 7. Zlecenia

1. Zawarcie Umowy na gruncie Zlecenia jest możliwe w przypadku wszystkich Usług. W przypadku wszystkich Usług w ramach Zlecenia Usługi są konfigurowane i aktywowane ręcznie wraz z wdrożeniem.
2. Podstawę do zawarcia Umowa na świadczenie Usług w ramach OWW w formie Zlecenia stanowi Oferta udostępniana Klientowi przez Usługodawcę w formie dokumentowej, za pomocą e-mail.
3. W przypadku, gdy Oferta nie określa terminu swojej ważności, jest ona ważna przez okres 7 dni (siedmiu) od dnia jej udostępnienia Klientowi.
4. Oferta przedstawia wszelkie ustalenia Stron co do realizacji Zlecenia, w tym w szczególności wynagrodzenie, czas trwania Zlecenia oraz zakres.
5. Za chwilę akceptacji Zlecenia uznaje się chwilę złożenia przez Klienta oświadczenia w formie dokumentowej o akceptacji Oferty.
6. Zmiana albo rozwiązanie Zlecenia wymaga zgody Stron oraz zachowania tej samej formy, w której zostało ono zawarte, pod rygorem nieważności.
7. Przedmiotem Zlecenia są wyłącznie Usługi wyraźnie wskazane w jego treści. Do zakresu Zlecenia zastosowanie mają Karty Produktu, chyba, że zasady świadczenia Usług zostały zmodyfikowane przez Strony w ramach Zlecenia.
8. Strony mogą dodatkowo zawrzeć indywidualną Umowę Wdrożeniową.
9. Szczegółowe zasady realizacji Zlecenia, w tym sposób, zakres i termin wykonania Usługi przez Usługodawcę wynika z treści Karty Produktu, Zlecenia oraz – jeżeli Zlecenie tak stanowi – z bieżących uzgodnień z Klientem, dokonywanych przez Strony za pomocą poczty elektronicznej.

§ 8. Obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązany jest do współdziałania z Usługodawcą na każdym etapie realizacji Usług, w celu realizacji Umowy. W szczególności Klient jest zobowiązany do współdziałania w celu konfiguracji i wdrożenia Usług, jeżeli wymaga tego dana Usługa.
2. W przypadku, gdy do działania Usługi u danego Klienta niezbędny jest dostęp do usług zewnętrznych, z których korzysta Klient, Klient jest zobowiązany do zapewnienia Usługodawcy dostępu do takich usług zewnętrznych.
3. W przypadku, gdy jest to niezbędne dla danej Usługi (w szczególności w sytuacji konieczności przeprowadzenia np. konfiguracji lub wdrożenia) – Klient zapewnia środowisko dostępowe oraz wszelkie niezbędne dostępy w celu realizacji Usług przez Usługodawcę.
4. Klient zobowiązuje się dostarczyć Usługodawcy niezbędne do realizacji Usług informacje i materiały w formie oraz formacie ustalonym przez Usługodawcę niezbędnym do prawidłowego wykonania Usług.
5. Jeżeli w ramach Usług zostaną przekazane jakiegokolwiek materiały przez Klienta, Klient oświadcza, że posiada wszelkie i wyłączne prawa do przekazanych Usługodawcy materiałów oraz wykorzystywania dostarczonych Usługodawcy materiałów niezbędnych do zrealizowania przedmiotu Umowy oraz że materiały użyte nie są obciążone prawami osób trzecich oraz że ponosi pełną odpowiedzialność z tego tytułu, zaś Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności w związku z wykorzystywaniem oraz modyfikacją dostarczonych przez Klienta materiałów niezbędnych do zrealizowania Usług.
6. Klient oświadcza, że posiada wszelkie prawa, do treści i danych wgrzywanych przez Klienta w ramach Usług. W szczególności Klient oświadcza, że posiada prawa autorskie oraz zgody na wykorzystanie wizerunku (w przypadku wgrzywania danych zawierających wizerunek).
7. Klient zapewnia, że będzie korzystał z Usług wyłącznie zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami, zasadami współżycia społecznego oraz OWW, Zleceniem, Regulaminem lub Umową Wdrożeniową.
8. Klient oświadcza, że jest świadomy, że ponosi wyłączną odpowiedzialności za sposób korzystania z Usług, w szczególności za:
 - 1) publikowanie w ramach Usług jakichkolwiek treści;
 - 2) wgrzywania w ramach Usług jakichkolwiek treści lub korzystania z własnych rozwiązań i oprogramowania;
 - 3) przechowywanie w ramach Usług jakichkolwiek treści;
 - 4) własny sprzęt komputerowy i oprogramowania oraz awarie i przestoje z nimi związane;
 - 5) działania i zaniechania użytkowników i osób trzecich, którzy otrzymali dostęp od Klienta.
9. Klient oświadcza, że posiada wszelkie prawa, zgody oraz podstawę prawną do przetwarzania danych osobowych w ramach Usług,
10. Klient zobowiązuje się, że każdy użytkownik, który otrzyma dostęp do Usług z ramienia Klienta – będzie przestrzegał postanowień OWW i Dokumentacji Prawnej.
11. Zabronione jest wykonywanie następujących działań przez Klienta:
 - 1) udostępnianie Usługi i rozwiązań osobom trzecim, ich dalsza odsprzedaż, reprodukcja, rozpowszechnianie, wypożyczanie, zbywanie, najem, dzierżawa lub jakiegokolwiek inne działanie, które nosi znamiona dystrybucji lub pośrednictwa;
 - 2) jakakolwiek dekompilacja, inżynieria wsteczna, próby wyodrębnienia lub dostępu do kodu źródłowego, udzielanie sublicencji;
 - 3) wykorzystywanie i opracowywanie własności intelektualnej należącej do Usługodawcy do tworzenia własnych produktów i usług;
 - 4) dodawanie treści o charakterze bezprawnym, sprzecznych z Dokumentacją Prawną, a także zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami;

- 5) korzystanie z Usług niezgodnie z ich przeznaczeniem;
 - 6) podanie przez Klienta nieprawdziwych lub niepełnych danych;
 - 7) dokonanie przez os. fizyczną w imieniu Klienta czynności prawnej, pomimo braku uprawnień do jego reprezentowania.
12. Każde zachowanie wypełniające przesłanki, o których mowa w ust. 11 będzie traktowane jako naruszenie warunków OWW, co daje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym bez okresu wypowiedzenia przez Usługodawcę.

§ 9. Komunikacja z Klientem

1. Wszelkie informacje i oświadczenia przekazywane w związku z Usługami, dla których postanowienia OWW lub przepisy prawa powszechnie obowiązującego nie zastrzegają formy pisemnej, mogą być przekazywane drugiej Stronie w formie dokumentowej, za pomocą poczty elektronicznej lub Panelu Klienta.
2. Klient może kontaktować się z Usługodawcą za pomocą:
 - 1) poczty elektronicznej – adresem: cloud@cloudorama.pl lub innym adresem wskazanym przez Usługodawcę;
 - 2) Panelu Klienta – przez dedykowane funkcjonalności.
3. Informacje lub dokumenty przekazywane za pomocą poczty elektronicznej uznaje się za doręczone w chwili, od której Strona mogła zapoznać się z przesłaną informacją lub dokumentem, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. W przypadku, gdy chwila wskazana w ust. 3 powyżej przypada Dniami Roboczymi, informacje lub dokumenty uznaje się za doręczone Usługodawcy w najbliższym następującym później Dniu Roboczym.
5. Każda ze Stron zobowiązana jest niezwłocznie informować drugą Stronę o zmianie jej danych kontaktowych lub o zmianie osób uprawnionych do prowadzenia kontaktu w imieniu Strony. Zmiana, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, jest skuteczna wobec drugiej Strony od chwili, od której mogła ona zapoznać się z zawiadomieniem dotyczącym ww. zmiany.
6. Informacje i dokumenty, dla których przepisy prawa powszechnie obowiązującego wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, doręczane są drugiej Stronie pod adres jej siedziby albo adres stałego miejsca prowadzenia działalności gospodarczej, chyba że Strona wskaże inny adres do doręczeń.

§ 10. Panel Klienta i Panel Administracyjny

1. Usługodawca w ramach Platformy zapewnia Panel Klienta.
2. W przypadku zawarcia Umowy, w modelu, o którym mowa w ust. §4 ust. 1 lit. a – dostęp do Panelu Klienta jest przyznawany po uprzedniej, samodzielnej rejestracji przez Klienta – zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
3. W przypadku zawarcia Umowy, w modelu, o którym mowa w §4 ust. 1 lit. b, c – dostęp do Panelu Klienta jest udostępniany manualnie przez Usługodawcę. Dostęp do Panelu Klienta jest udzielany na czas trwania Umowy.
4. Klient za pośrednictwem Panelu Klienta może:
 - 1) komunikować się z Usługodawcą;
 - 2) zakupić dodatkowe Usługi lub zmodyfikować zakres obecnie wykupionych Usług;
 - 3) zarządzać swoimi Usługami.
5. Usługodawca wraz z zawarciem Umowy na Usługi hostingu lub rejestracji domen udostępnia Panel Administracyjny.

6. Dostęp do Panelu Administracyjnego jest przyznawany manualnie przez Usługodawcę. Dostęp do Panelu Administracyjnego jest udzielany na czas trwania Umowy.
7. Klient za pośrednictwem Panelu Administracyjnego może:
 - 1) Zarządzać usługą hostingową, w tym domenami, subdomenami, kontami poczty elektronicznej, kontami FTP, bazami danych, plikami oraz certyfikatami SSL;
 - 2) Przeglądać podstawowe informacje dotyczące parametrów i wykorzystania Usługi;
 - 3) Korzystać z innych funkcjonalności udostępnionych przez Usługodawcę w ramach Panelu Administracyjnego.
8. Panel Administracyjny jest dostępny w czasie trwania Umowy.
9. Panel Klienta jest dostępny również po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy. W przypadku braku korzystania z Panelu Klienta przez okres dłuższy niż 12 miesięcy – Usługodawca ma prawo do zamknięcia Panelu Klienta. Klient zostanie powiadomiony o możliwości zamknięcia Panelu Klienta z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem. W przypadku zalogowania się przez Klienta na Panel Klienta – 12 miesięczny termin biegnie od nowa.

§ 11. Wynagrodzenie

1. Z tytułu świadczenia Usług, Usługodawcy przysługuje wynagrodzenie, wypłacane na warunkach i zasadach określonych w danej Umowie, Karcie Produktu oraz Cenniku.
2. Usługodawca posiada Cennik, który jest dostępny pod adresem <https://cloudorama.pl/panel/index.php?rp=/store/>. Usługodawca może dokonać zmiany Cennika w każdym czasie. Zmiana Cennika w żaden sposób nie wpływa na wysokość opłat określonych w Umowach zawartych przed zmianą Cennika, chyba że zostanie zastosowany tryb, o którym mowa w ust. 4 lub 5.
3. Wynagrodzenie Usługodawcy każdorazowo powiększane jest o kwotę podatku VAT w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów.
4. Jeżeli nic innego nie wynika z Dokumentacji Prawnej – wynagrodzenie jest płatne z góry, zgodnie z Cennikiem lub indywidualną kalkulacją, rozliczane zgodnie z Kartą Produktu.
5. W przypadku Umów, które trwają łącznie dłużej niż 12 miesięcy, począwszy od drugiego roku obowiązywania Umowy, wynagrodzenie podlega corocznej, automatycznej indeksacji w lutym na podstawie wskaźnika GUS. Waloryzacja wskaźnikiem inflacji nie stanowi zmiany Umowy ani OWW i wymaga jedynie zawiadomienia Klienta.
6. W przypadku, gdy dojdzie do wzrostu kosztów operacyjnych lub związanych z podniesieniem cen przez Partnerów, Usługodawca ma prawo do podwyższenia wynagrodzenia w zakresie, w jakim wynika to z ww. okoliczności. Usługodawca informuje o takiej okoliczności Klienta z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem. Podwyższenie wynagrodzenia w tym trybie nie stanowi zmiany Umowy i wymaga jedynie zawiadomienia Klienta. Klient, który nie zgadza się na podwyższenie wynagrodzenia ma prawo wypowiedzieć Umowę wraz z końcem 30 dniowego terminu, o którym mowa powyżej.
7. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur oraz wszelkich załączników do nich w formie elektronicznej – w szczególności za pośrednictwem Krajowego Systemu e-faktur (KSeF).
8. Brak uiszczenia wynagrodzenia powoduje wstrzymanie dostępu do Usługi. W przypadku, gdy Klient opóźnia się w zapłacie wynagrodzenia ponad 14 dni, Usługodawca ma prawo do wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§ 12. Poufność

1. Wszystkie dokumenty i informacje udostępniane przez jedną ze Stron (dalej: „Strona ujawniająca”) drugiej Stronie (dalej: „Strona otrzymująca”) w jakiegokolwiek formie, mają charakter informacji

poufnych (dalej: „**Informacje poufne**”). Strona otrzymująca zobowiązana jest zachować Informacje poufne w tajemnicy oraz wykorzystywać je wyłącznie na potrzeby współpracy lub w celach zaakceptowanych przez Stronę ujawniającą.

2. Za Informacje poufne uznaje się w szczególności informacje dotyczące:
 - 1) strategii biznesowej i marketingowej Strony ujawniającej;
 - 2) klientów, kontrahentów, sponsorów, partnerów, pracowników i współpracowników Strony ujawniającej;
 - 3) wszelkich danych finansowych, handlowych, technicznych, operacyjnych Strony ujawniającej;
 - 4) danych Strony ujawniającej z zakresu public relations;
 - 5) badań, analiz, opracowań i planów dotyczących działalności Strony ujawniającej oraz klientów i partnerów Strony ujawniającej;
 - 6) zawartych umów, porozumień i innych zobowiązań pomiędzy Stronami.
3. Informacje poufne obejmują również wszelkie opracowania zbiorowe, kompilacje oraz inne dokumenty w takim zakresie, w jakim zawierać będą one jakiegokolwiek informacje udostępnione z zastrzeżeniem poufności lub oparte będą na takich informacjach.
4. Strona otrzymująca zobowiązuje się, że Informacje poufne będą utrzymywane w tajemnicy także przez jej współpracowników oraz przedstawicieli.
5. Strona otrzymująca zobowiązuje się przechowywać Informacje poufne z zachowaniem środków bezpieczeństwa, które uniemożliwią uzyskanie do nich dostępu przez podmioty trzecie.
6. Strona otrzymująca nie będzie zobowiązana do zachowania w tajemnicy Informacji poufnych:
 - 1) które zostały podane do publicznej wiadomości;
 - 2) które są powszechnie dostępne lub rozpowszechniane, w tym w szczególności za pośrednictwem środków masowego przekazu i w Internecie;
 - 3) w stosunku do podmiotu, któremu obowiązek ujawnienia Informacji poufnych wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 4) w stosunku do organu, któremu obowiązek ujawnienia Informacji poufnych wynika z prawomocnego wyroku sądu lub prawomocnej decyzji;
 - 5) zostały udostępnione Stronie otrzymującej z innych źródeł, bez obowiązku zachowania ich w tajemnicy, chyba że informacja została przekazana Stronie otrzymującej jako Informacja poufna;
 - 6) w stosunku do których Strona otrzymująca wyraziła pisemną zgodę na ich ujawnienie.
7. W przypadkach, o których mowa w ust. 7 lit. c i d powyżej, Strona otrzymująca zobowiązuje się:
 - 1) niezwłocznie poinformować Stronę ujawniającą o obowiązku ujawnienia Informacji poufnych;
 - 2) ujawnić jedynie taką część Informacji poufnych, której ujawnienie jest wymagane przez prawo, prawomocny wyrok sądu lub prawomocną decyzję;
 - 3) podjąć wszelkie możliwe działania w celu zapewnienia, że ujawnione Informacje poufne będą traktowane w sposób poufny i wykorzystywane tylko dla celów, uzasadniających ich ujawnienie.
8. W przypadku naruszenia przez Stronę jakichkolwiek zobowiązań wynikających z naruszenia zasad poufności, druga Strona będzie miała prawo do żądania natychmiastowego zaniechania naruszenia i usunięcia jego skutków. Wezwanie do zaniechania naruszeń i usunięcia jego skutków winno być wysłane danej Stronie w formie pisemnej z wyznaczeniem, co najmniej 10 dniowego terminu do wykonania wezwania.

9. Postanowienia niniejszego paragrafu obowiązują w okresie obowiązywania danej Umowy oraz 10 lat po jej zakończeniu.

§ 13. Współpraca marketingowa

1. O ile dana Umowa nie stanowi inaczej Klient udziela Usługodawcy zgody na:
 - 1) informowanie klientów i potencjalnych klientów Usługodawcy o wykonaniu usług na rzecz Klienta przy przedstawianiu doświadczenia Usługodawcy, bez ujawniania zasad współpracy;
 - 2) informowanie na swojej stronie internetowej i w mediach społecznościowych o współpracy z klientem, bez ujawniania zasad współpracy;
 - 3) umieszczenie nazwy i logo Klienta w ofertach i materiałach marketingowych, na stronie internetowej Usługodawcy, a także na profilach Usługodawcy w mediach społecznościowych.
 - 4) umieszczenie opinii o Usługodawcy sporządzonej przez Klienta w Ofertach i materiałach marketingowych, na stronie internetowej Usługodawcy, a także na profilach Usługodawcy w mediach społecznościowych.
2. Na prośbę Klienta, Usługodawca zobowiązany jest przedstawić mu do wglądu materiały marketingowe dotyczące współpracy z Klientem przed ich publikacją.
3. W celu uniknięcia wątpliwości Strony postanawiają, że czynności wskazane w ust. 1 powyżej nie naruszają wskazanego w § 11 OWW obowiązku zachowania tajemnicy przez Usługodawcę.

§ 14. Odpowiedzialność

1. Strony zgodnie wyłączają odpowiedzialność Usługodawcy za utracone korzyści Klienta.
2. Strony zgodnie wyłączają odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi.
3. W maksymalnie dopuszczalnym przez powszechnie obowiązujące przepisy zakresie, Usługodawca nie odpowiada za:
 - 1) utrzymanie infrastruktury w ramach Usług oraz jej dostępność – w związku z korzystaniem z rozwiązań Partnera;
 - 2) ingerencję osób trzecich w związku z korzystaniem z Usług;
 - 3) skutki integracji Usług z innymi rozwiązaniami lub zewnętrznymi usługami;
 - 4) wykorzystywaniu przez Klientów Usług niezgodnie z ich przeznaczeniem lub z naruszeniem przepisów prawa, zasad współżycia społecznego, dobrych obyczajów lub Dokumentacji Prawnej;
 - 5) ataki informatyczne, hakerskie, ataki DDoS i inne zakłócenia w sieci telekomunikacyjnej;
 - 6) przestoje w dostępie do Usług lub ograniczenia, które powstały po stronie Klienta lub wynikające z usług zewnętrznych dostawców;
 - 7) dane i treści, w tym załączniki i inne pliki wgrywane w ramach Usług przez Klienta;
 - 8) przestoje w dostępie do Usług lub ograniczenia, które powstały po stronie Partnerów.
4. Z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Umowy oraz bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, całkowity łączny limit odpowiedzialności Usługodawcy względem Klienta z tytułu szkód wyrządzonych Klientowi w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, jest ograniczony do kwoty (równowartości trzykrotności miesięcznego Abonamentu należnego za Usługę) PLN. Limit ten nie ma zastosowania w przypadku rażącego niedbalstwa, winy umyślnej oraz naruszenia zasad poufności.
5. W przypadku naruszenia przez Klienta obowiązków, o których mowa w § 8 ust. 11 – Usługodawca ma uprawnienie do naliczenia Klientowi kary umownej w wysokości (równowartości trzykrotności miesięcznego Abonamentu należnego za Usługę) PLN.

6. W przypadku naruszenia przez którąkolwiek ze Stron zobowiązania do zachowania poufności, druga Strona, której dotyczy naruszenie jest uprawniona do naliczenia Stronie naruszającej kary umownej w wysokości (równowartości trzykrotności miesięcznego Abonamentu należnego za Usługę) PLN.
7. Kary umowne płatne są po uprzednim wezwaniu w formie elektronicznej lub pisemnej, z co najmniej 7 dniowym terminem płatności.
8. Jeżeli szkoda poniesiona przez Usługodawcę przewyższy zastrzeżoną w Umowie karę umowną, Usługodawca jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania podjęte na bezpośrednie żądanie Klienta, w przypadku, gdy Usługodawca uprzednio poinformował Klienta o niezgodności lub ryzyku niezgodności żądanych działań z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego a Klient podtrzymał swoje żądanie pomimo wyraźnej informacji Usługodawcy.
10. W przypadku zgłoszenia przez osobę trzecią jakiegokolwiek roszczenia związanego z wadą prawną, naruszeniem prawa, w stosunku do treści lub danych wgranych przez Klienta w ramach Usług, Usługodawca informuje Klienta o tym fakcie i o takich roszczeniach, a Klient podejmie potrzebne działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie koszty z tym związane. W szczególności, w przypadku wytoczenia przeciwko Usługodawcy powództwa z tytułu naruszenia praw osoby trzeciej, Klient wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości, wystąpi z interwencją uboczną po stronie pozwanej oraz pokryje wszelkie opłaty, koszty, odszkodowania i zadośćuczynienia związane z takimi roszczeniami, w tym związane z obroną przed nimi, w szczególności koszty sądowe, koszty obsługi prawnej i zastępstwa procesowego, a także koszty zawarcia ugody poniesione przez Usługodawcę.
11. W maksymalnym zakresie dozwolonym przez powszechnie obowiązujące przepisy Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w funkcjonowaniu Usług wynikające z:
 - 1) działania siły wyższej;
 - 2) prowadzonych w ramach Usług niezbędnych prac konserwatorskich i modernizacyjnych;
 - 3) przyczyn leżących po stronie Klienta;
 - 4) przyczyn leżących po stronie Partnera.
12. Usługodawca zobowiązuje się przeprowadzać prace, o których mowa w ust. 12 pkt 2 powyżej, w sposób możliwie najmniej uciążliwy dla Klientów oraz w miarę możliwości z wyprzedzeniem informować ich o planowanych pracach.

§ 15. Siła Wyższa

1. Strony zgodnie postanawiają, że nie są odpowiedzialne za skutki wynikające z działania Siły Wyższej.
2. Strona, u której wyniknęły utrudnienia w wykonaniu umowy wskutek działania Siły Wyższej, jest obowiązana do bezzwłocznego poinformowania drugiej Strony o wystąpieniu i ustaniu działania Siły Wyższej.
3. Brak powiadomienia lub zwłoka w powiadomieniu drugiej Strony o wystąpieniu Siły Wyższej spowoduje, iż strona ta nie będzie mogła skutecznie powoływać się na Siłę Wyższą jako przyczynę zwolnienia z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.
4. Strona, u której wyniknęły utrudnienia w wykonaniu umowy na skutek działania Siły Wyższej, jest obowiązana do podjęcia wszelkich możliwych i prawem przewidzianych działań w celu zminimalizowania wpływu działania siły wyższej na wykonywanie Umowy.

§ 16. Przetwarzanie danych osobowych

1. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klienta znajdują się w Polityce Prywatności Usługodawcy, dostępnej pod adresem: <https://cloudorama.pl/polityka-privatnoscii..>
2. Zasady powierzenia przez Klienta danych osobowych normuje osobna umowa powierzenia przetwarzania.

§ 17. Zmiana OWW

1. Usługodawca może w każdym czasie dokonać zmiany OWW poprzez wydanie nowych OWW.
2. Usługodawca doręcza nowe OWW Klientowi w formie dokumentowej, za pomocą poczty elektronicznej.
3. Nowe OWW dotyczą wyłącznie Umów zawartych po doręczeniu Klientowi nowych OWW. Do świadczenia Usług zleconych przed doręzeniem Klientowi nowych OWW, stosuje się postanowienia OWW obowiązujących w chwili ich Zlecenia.
4. W przypadku, gdy po doręczeniu nowych OWW, Klient zawrze kolejną Umowę, uznaje się, że zaakceptował nowe OWW bez żadnych zastrzeżeń. W przypadku braku akceptacji nowych OWW, Klient może zwrócić się do Usługodawcy z prośbą o indywidualne uregulowanie warunków współpracy.

§ 18. SLA

1. Usługodawca zapewnia określony poziom dostępności oraz utrzymania Usług, określony w Załączniku nr 1 do OWW.
2. Zakres SLA jest zróżnicowany w zależności od wybranej Usługi oraz Karty Produktu.

§ 19. Treści Klienta

1. W ramach korzystania z Usług zabronione jest umieszczanie treści Klienta:
 - 1) zawierających nieprawdziwe dane, sprzecznych z prawem, OWW lub dobrymi obyczajami;
 - 2) zawierających treści służące prowadzeniu działań zabronionych przez prawo, nawołujących do przemocy, nienawiści lub znieważających jakąkolwiek grupę osób lub osobę;
 - 3) zawierających treści mogące naruszać dobra osobiste, prawa autorskie, prawo do wizerunku lub innego rodzaju prawa osób trzecich;
 - 4) zawierających treści reklamowe, promocyjne, polityczne, religijne lub dyskryminacyjne;
 - 5) zawierających treści promujące działalność konkurencyjną wobec Usługodawcy.
2. Usługodawca zastrzega, że nie ma obowiązku uprzedniego kontrolowania treści zamieszczanych przez Klientów.
3. Każda osoba (dalej: „Zgłaszający”) jest uprawniona do zgłoszenia treści Klienta mogącej naruszać OWW.
4. Zgłoszenia można dokonać e-mailowo na adres: cloud@cloudorama.pl
5. Zgłoszenie powinno zawierać następujące informacje:
 - 1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana treść Klienta stanowi nielegalną treść;
 - 2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację treści Klienta, stosownie do jej rodzaju;

- 3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail Zgłaszającego, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE;
 - 4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie Zgłaszającego, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
6. Po otrzymaniu zgłoszenia Usługodawca przesyła Zgłaszającemu potwierdzenie jego otrzymania na wskazany przez niego adres e-mail.
 7. W przypadku, gdy zgłoszenie nie zawiera elementów wskazanych w ust. 5 powyżej lub zawiera błędy, Usługodawca może zwrócić się do Zgłaszającego z prośbą o uzupełnienie lub poprawienie zgłoszenia w terminie 14 dni od dnia otrzymania ww. prośby. W przypadku, gdy Zgłaszający nie dokona uzupełnienia lub poprawy zgłoszenia w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, Usługodawca może pozostawić zgłoszenie bez rozpoznania.
 8. Usługodawca weryfikuje zgłoszoną treść Klienta w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego i prawidłowego zgłoszenia. W ramach czynności weryfikacyjnych, jeśli będzie to konieczne, poprosimy zgłaszającego o przesłanie niezbędnych dodatkowych informacji lub dokumentów. Do czasu rozpoznania zgłoszenia może zablokować widoczność treści Klienta.
 9. Po dokonaniu weryfikacji Zgłoszenia Usługodawca:
 - 1) usuwa treść Klienta naruszającą OWW;
 - 2) przywraca treść Klienta nienaruszającą zasad wynikających z OWW (jeśli jej widoczność została zablokowana na etapie weryfikacji Zgłoszenia),
 - podając uzasadnienie naszej decyzji.
 10. W przypadku usunięcia treści Klienta Usługodawca niezwłocznie powiadamia o tym fakcie zarówno Zgłaszającego, jak i Klienta, który opublikował usuniętą treść Klienta, podając uzasadnienie swojej decyzji.
 11. Uzasadnienie decyzji Usługodawcy obejmuje:
 - 1) wskazanie czy decyzja obejmuje usunięcie treści Klienta, zablokowanie jej widoczności, depozycjonowanie albo nakłada inne środki, o których mowa w OWW w odniesieniu do tej treści Klienta oraz w stosownych przypadkach, zakres terytorialny decyzji i okres jej obowiązywania;
 - 2) fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję, w tym w stosownych przypadkach informację czy decyzję podjęto na podstawie zgłoszenia dokonanego przez Zgłaszającego, czy na podstawie dobrowolnych czynności sprawdzających prowadzonych z inicjatywy Usługodawcy oraz gdy jest absolutnie niezbędne, tożsamość Zgłaszającego;
 - 3) w stosownych przypadkach informację na temat wykorzystania zautomatyzowanych środków podczas podejmowania decyzji, w tym informację czy decyzję podjęto w odniesieniu do treści Klienta wykrytych lub zidentyfikowanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych narzędzi;
 - 4) jeżeli decyzja dotyczy potencjalnie niedozwolonej treści Klienta, wskazanie podstawy prawnej lub podstawy umownej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia dotyczące powodów, dla których na tej podstawie uznaje się daną treść za niedozwoloną;
 - 5) jasne i przyjazne dla Klienta i Zgłaszającego informacje na temat przysługujących im możliwości odwołania się od decyzji.
 12. Klient, którego treść Klienta została usunięta lub Zgłaszający, któremu Usługodawca odmówi usunięcia zgłoszonej treści Klienta, mogą złożyć odwołanie od decyzji Usługodawcy. Odwołanie można złożyć e-mailowo – na adres cloud@cloudorama.pl.
 13. Odwołanie powinno zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę odwołującego się,
 - 2) dane kontaktowe (adres e-mail, adres korespondencyjny),
 - 3) szczegółowe uzasadnienie, dlaczego w opinii odwołującego się, dlaczego decyzja Usługodawcy jest błędna i powinna zostać zmieniona.
14. Usługodawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie odwołania poprzez wysłanie powiadomienia na wskazany przez odwołującego się adres e-mail.
15. Odwołania są rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania, przez upoważniony zespół Usługodawcy (czynności te nie będą dokonywane w sposób zautomatyzowany, bez udziału człowieka).
16. O decyzji podjętej w wyniku rozpatrzenia odwołania, Usługodawca zawiadamia odwołującego się za pomocą poczty elektronicznej, a jeżeli równocześnie uzna zgłoszoną treść za treść niedozwoloną – podejmuje wobec niej działania przewidziane w OWW.

§ 20. Migracja danych

1. Klient może w każdym momencie zdecydować o chęci zmiany dostawcy usług przetwarzania danych, migracji danych, przejściu na lokalną infrastrukturę ICT lub o usunięciu eksportowalnych danych i aktywów cyfrowych Klienta.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 – Klient powinien wypowiedzieć Umowę, zgodnie z okresem wypowiedzenia, o którym mowa w Karcie Produktu. Jeżeli Karta Produktu zastrzega okres wypowiedzenia dłuższy niż 2 miesiące – okres ten jest skracany do 2 miesięcy. To postanowienie w ramach wyjątku ma moc wiążącą nad wszelką inną dokumentacją prawną, niezależnie od postanowień § 4 OWW.
3. W przypadku zakończenia świadczenia Usług i rozwiązania Umowy, Usługodawca przechowuje wszelkie treści, informacje i dane Klienta przez okres minimum 30 dni liczonych od dnia następnego po dacie zakończenia obowiązywania Umowy z uwzględnieniem wszelkich zabezpieczeń cyfrowych i fizycznych – w ramach okresu przejściowego. Strony mogą wspólnie ustalić inny okres.
4. W ramach procesu migracji, o której mowa w ust. 1 – Usługodawca:
 - 1) zapewnia Klientowi i osobom trzecim upoważnionym przez Klienta uzasadnioną pomoc w procesie zmiany;
 - 2) utrzymuje ciągłości działalności i kontynuuje świadczenie funkcji lub usług przewidzianych w Umowie;
 - 3) przedstawia jasne informacje o znanych zagrożeniach dla ciągłości świadczenia funkcji lub Usług po stronie wyjściowego dostawcy usług przetwarzania danych;
 - 4) zapewnia, aby w trakcie całego procesu zmiany dostawcy utrzymany został wysoki poziom bezpieczeństwa, w szczególności bezpieczeństwa danych podczas ich przekazywania i dalszego bezpieczeństwa danych.
5. Szczegółowa specyfikacja danych, kategorii, opłat w związku z procedurą migracji – znajdują się w Karcie Produktu.
6. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 3 – Klient może w ciągu kolejnych 30 dni pobrać dane w ramach danej Usługi. Po upływie tego okresu – wszelkie dane są trwale usuwane.
7. Dodatkowe, szczegółowe zasady przechowywania danych po zakończeniu Umowy oraz procedury migracji reguluje Karta Produktu.

§ 21. Rozwiązywanie sporów

1. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązywania ewentualnych sporów mogących wyniknąć w związku z wykonaniem, niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umów. W pierwszej

kolejności Strony zobowiązują się do skorzystania z mediacji, prowadzonej przez niezależnego mediatora, wybranego wspólnie przez Strony. Mediacja może być prowadzona online.

2. Jeżeli mediacja nie przyniesie rozwiązania sporu przez 3 miesiące – spór rozstrzygać będzie sąd miejscowo właściwy dla siedziby Usługodawcy.

§ 22. Postanowienia końcowe

1. Do spraw nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy polskiego prawa.
2. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie.
3. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność któregokolwiek z postanowień Umowy, w tym również postanowienia zawartego w Załącznikach, pozostaje bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Umowy. W przypadku uznania niektórych postanowień Umowy za nieważne Strony będą dążyć do zastąpienia nieważnych postanowień postanowieniami wywołującymi taki sam skutek biznesowy.
4. Integralną częścią Umowy są następujące załączniki:
 - 1) Załącznik nr 1 – SLA;
 - 2) Załącznik nr 2 - Karty Produktów dla Usług

Załącznik nr 1 – SLA

§ 1. Definicje

1. Strony ustalają następujące rozumienie użytych w niniejszej Umowie słów lub skrótów:
 - 1) **Awaria** – całkowity brak możliwości korzystania z Usług lub krytycznych funkcji w ramach danej Usługi, nie będący konsekwencją wykonania uprawnień wynikających z Dokumentacji Prawnej lub przepisów powszechnie obowiązujących przez Usługodawcę;
 - 2) **Defekt** - istotne utrudnienie w korzystaniu z Usług, polegające w szczególności na braku możliwości pełnego korzystania z podstawowych funkcji w ramach danej Usługi, nie będący konsekwencją wykonania uprawnień wynikających z Dokumentacji Prawnej lub przepisów powszechnie obowiązujących przez Usługodawcę;
 - 3) **Usterka** – nieprawidłowość w korzystaniu z Usług, która nie uniemożliwia korzystania z Usługi, jednakże może utrudniać lub spowalniać bieżącą pracę Klienta;
 - 4) **Błąd** – oznacza łączne określenie na Awarię, Defekt oraz Usterkę;
 - 5) **Obejście** - oznacza przywrócenie działania Usług z możliwymi nieuciążliwymi dla Klienta ograniczeniami w sposobie korzystania z Usług;
 - 6) **Naprawa** - oznacza trwałe usunięcie Błędu, skutkujące przywróceniem pełnej sprawności Usługi.

§ 2. Zakres

1. Szczegółowy zakres SLA, w tym m.in. parametry dostępności oraz okna serwisowe są każdorazowo podane w Karcie Produktu. W przypadku konfliktu postanowień SLA z Kartą Produktu, Zleceniem lub Umową Wdrożeniową – pierwszeństwo mają odpowiednio:
 - 1) Umowa Wdrożeniowa;
 - 2) Zlecenie;
 - 3) Karta Produktu.
2. SLA nie obejmuje administracji infrastruktury i systemów Klienta, chyba że Strony ustaliły wyraźnie inaczej.
3. W okresie trwania Umowy, Usługodawca zapewnia przez wsparcie w zakresie usuwania Błędów występujących w korzystaniu z Usług – w Dni Robocze.
4. W przypadku wystąpienia Błędów – Klient jest uprawniony w ramach SLA do przesłania Usługodawcy zgłoszenia.
5. Zgłoszenia można dokonać poprzez przesłanie wiadomości pocztą elektroniczną na adres cloud@clouddorama.pl lub za pośrednictwem Panelu Klienta.
6. Zgłoszenie musi zawierać opis, który będzie wskazywał na nieprawidłowości oraz w szczególności opis wykrytych Błędów wraz z ich udokumentowaniem.
7. Usługodawca gwarantuje czas reakcji w ramach SLA na następującym poziomie:
 - 1) do 12 godzin od momentu zgłoszenia – w przypadku Awarii;
 - 2) do 24 godzin od momentu zgłoszenia – w przypadku Defektów;
 - 3) do 48 godzin od momentu zgłoszenia – w przypadku Usterek;
8. Usługodawca gwarantuje czas Naprawy w ramach SLA na następującym poziomie:
 - 1) do 24 godzin od momentu zgłoszenia – w przypadku Awarii;
 - 2) do 48 godzin od momentu zgłoszenia – w przypadku Defektów;
 - 3) do 72 godzin od momentu zgłoszenia – w przypadku Usterek;
9. Czas reakcji oraz naprawy jest liczony w ramach godzin pracy w zakresie Dni Roboczych.
10. Jeżeli Błąd leży w Infrastrukturze Klienta – Usługodawca nie jest zobligowany do zastosowania postanowień SLA. W przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę, że przyczyna Błędu leży po stronie Klienta, za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, Usługodawca jest zobowiązany do:
 - 1) poinformowania Klienta o tym, że przyczyna Błędu leży w infrastrukturze Klienta;
 - 2) przekazania Klienta informacji dotyczących przyczyny wystąpienia Błędu oraz rekomendacji co do czynności zalecanych do podjęcia przez Klienta w celu wyeliminowania takiego Błędu.
11. Usługodawca jest uprawniony do zastosowania Obejścia przy wystąpieniu Błędów. Zastosowanie Obejścia wydłuża trzykrotnie czas do dokonania naprawy, określony w ust. 6.
12. Jeżeli dany Błąd jest skutkiem nieprawidłowości w komponentach, infrastrukturze lub rozwiązaniach opartych o zasoby stron trzecich, w tym Partnera, na które Usługodawca nie ma wpływu – informuje o takim fakcie Klienta. W takiej sytuacji nie obowiązują postanowienia SLA.
13. Usługodawca zobowiązuje się dołożyć rozsądnych starań w celu wsparcia Klienta w naprawie nieprawidłowości, o których mowa w ust. 11.

Załącznik nr 2 – Karty Produktów

1. Strona główna dokumentacji: <https://clouddorama.pl/regulaminy-i-dokumenty/>
2. Karta produktu: Hosting
https://clouddorama.pl/wp-content/uploads/2026/06/Clouddorama_Hosting_Domeny.pdf

3. Karta produktu: IaaS VPS Basic

https://cloudorama.pl/wp-content/uploads/2026/06/Cloudorama_IaaS_Basic.pdf

4. Karta produktu: IaaS VPS Premium

https://cloudorama.pl/wp-content/uploads/2026/06/Cloudorama_IaaS_Premium.pdf

5. Karta produktu: Backup Premium

https://cloudorama.pl/wp-content/uploads/2026/05/Cloudorama_Backup_Premium.pdf

6. Karta produktu: Microsoft 365 / CSP

https://cloudorama.pl/wp-content/uploads/2026/06/Cloudorama_Microsoft_365.pdf

7. Karta produktu: Firewall as a Service

https://cloudorama.pl/wp-content/uploads/2026/06/Cloudorama_Firewall_VM.pdf

8. Karta produktu: S3 Storage

https://cloudorama.pl/wp-content/uploads/2026/06/Cloudorama_Firewall_VM.pdf

9. Karta produktu: Veeam Backup

https://cloudorama.pl/wp-content/uploads/2026/06/Cloudorama_Veeam_Data_Protection.pdf