

# Ogólne Warunki Korzystania Mayam Host

## § 1 Postanowienia Ogólne

### 1. Definicje.

1. Mayam Host (Sprzedający, Usługodawca) - oznacza spółkę **SPLIT TECHNOLOGY SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ** z siedzibą w Rzeszowie, przy ul. Sportowej 6/59, 35-111 Rzeszów, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000805583, nr NIP: 8133823294, nr REGON: 384455912, reprezentowana przez Rafała Setlika właściciela serwisu mayam.host i podmiot odpowiedzialny za jego administrowanie.
2. **Serwis** – oznacza wszelkie strony internetowe, pod którymi Usługodawca prowadzi Serwis internetowy, działający w domenie [www.mayam.host](http://www.mayam.host),
3. **Klient** (konto Klienta) - osoba pełnoletnia, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba małoletnia tylko za zgodą przedstawiciela ustawowego, która poprzez akceptację Regulaminu i potwierdzenie Rejestracji tj. z Chwilą Zawarcia Umowy, uzyskała dostęp do usług Serwisu. Użytkownik stanowi odbiorcę w rozumieniu Ustawy.
4. **Chwila zawarcia umowy** – potwierdzenie przez Użytkownika linku aktywacyjnego otrzymanego na adres e-mail i wywołanie Serwisu skutkuje wyświetleniem w serwisie informacji o skutecznej aktywacji konta; potwierdzenie Rejestracji stanowi oświadczenie woli Użytkownika o przyjęciu oferty Usługodawcy, z którą Użytkownik zapoznał się w procesie Rejestracji i stanowi moment, od którego Usługobiorca jest związany z Usługodawcą umową o świadczenie usług drogą elektroniczną na warunkach określonych w Regulaminie.
5. **Usługa Hostingowa** - Usługa świadczona przez Mayam Host polegająca na oddaniu Klientowi do korzystania powierzchni dysku oraz uruchomieniu usług wyspecyfikowanych na stronach WWW.
6. **Pakiet** - Zestawienie wielu usług w jedną Usługę Hostingową. W skład pakietu wchodzi poszczególne usługi szczegółowo opisane podczas składania zamówienia.
7. **Usługa Dodatkowa** - Usługa dodana do Usługi Hostingowej mająca na celu rozszerzenie oferowanej usługi określona na podstawie wybranej oferty lub Pakietu.

## 2. Postanowienia.

1. Regulamin oznacza Regulamin Usługi hostingowej oraz dokumenty, do których odsyła ten Regulamin, to jest cennik, specyfikację usługi, parametry bezpieczeństwa oraz politykę prywatności.
2. Usługa Hostingowa to usługa polegająca na oddaniu Klientowi do korzystania powierzchni dysku oraz uruchomieniu usług wyspecyfikowanych na stronach WWW Mayam.host, zgodnych z ofertą i parametrami bezpieczeństwa zamieszczonymi na stronie: Mayam.host. Opłata tytułem świadczenia Usługi hostingowej ustalana jest zgodnie z cennikiem zamieszczonym na stronie: <https://mayam.host/cennik>.
3. Usługa dodatkowa do Usługi Hostingowej (Usługa dodatkowa) to usługa rozszerzająca funkcjonalność Usługi hostingowej, zgodna z ofertą i parametrami bezpieczeństwa zamieszczonymi na stronie: <https://mayam.host/bezpieczenstwo>. Opłata tytułem świadczenia Usługi dodatkowej, ustalana jest zgodnie z cennikiem zamieszczonym na stronie: <https://mayam.host/cennik>.
4. Usługa hostingowa świadczona jest w ramach Pakietów, uzależnionych specyfikacją oraz parametrami bezpieczeństwa określonych podczas ich zakupu.
5. Usługa dodatkowa świadczona jest wyłącznie na okres abonamentowy zgodny z okresem abonamentowym Usługi hostingowej, zgodnie ze specyfikacją oraz parametrami bezpieczeństwa.
6. Usługa dodatkowa nie może być świadczona bez Usługi Hostingowej.
7. Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie ma na celu ani nie może być uważane za ustanowienie jakiegokolwiek spółki ani umowy joint venture między Stronami, ustanowienia Strony agentem drugiej Strony ani za upoważnienie którejkolwiek ze Stron do zawierania lub zaciągania jakichkolwiek zobowiązań na rzecz lub w imieniu drugiej Strony. Każda Strona potwierdza, że działa we własnym imieniu, a nie na rzecz jakiegokolwiek innej osoby.
8. We wszystkich przypadkach wymiany informacji drogą elektroniczną strony uznają za obowiązującą datę i godzinę serwera Mayam Host. Informacje te są przechowywane przez Mayam Host przez cały okres obowiązywania umowy i przez trzy (3) kolejne lata. Z zastrzeżeniem innych środków komunikacji i odbiorców wymienionych w Umowie wszystkie powiadomienia, oficjalne zawiadomienia i inne komunikaty przewidziane w Umowie są uważane za dostarczone w sposób prawidłowy, jeśli zostaną przesłane do:

**Dla Mayam Host:**

Listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres

*Split Technology Sp. z o.o.  
Sportowa 6/59,  
35-111, Rzeszów  
Mayam Host Support*

**Dla Klienta:**

Listem poleconym z potwierdzeniem odbioru na adres pocztowy podany przez Klienta na Koncie klienta lub na adres e-mail.

Niniejszy artykuł nie ma zastosowania do obsługi jakiegokolwiek postępowania lub do wymiany dokumentów w ramach jakichkolwiek działań prawnych, arbitrażu bądź innej metody rozstrzygania sporów.

## § 2

### Zamawianie Usług

**2.1. Konto klienta.** Aby móc zamówić usługi Mayam Host, Klient musi mieć ważne konto Klienta (zwane dalej zwane „Kontem” lub „Kontem klienta”). Klient tworzy Konto klienta online na stronie Mayam.host. Klient wprowadza wszystkie wymagane informacje (adres e-mail, imię i nazwisko lub nazwę, adres, dane bankowe itd.), potwierdzając, że wszystkie podane w ten sposób informacje są poprawne i będą aktualizowane przez cały czas trwania umowy. Jeśli Konto klienta jest tworzone i używane przez osobę trzecią, uważa się ją za działającą w imieniu i na rzecz Klienta oraz mającą pełne umocowanie i wszystkie uprawnienia do zawierania i wykonywania niniejszej Umowy w imieniu Klienta.

**2.2. Aktywacja Konta klienta.** Przed aktywacją Konta Klienta, a także w dowolnym momencie obowiązywania Umowy firma Mayam zastrzega sobie prawo do sprawdzania poprawności informacji przesłanych przez Klienta lub na Konto klienta oraz do żądania dokumentów potwierdzających informacje wpisane przez Klienta. Mayam Host zastrzega sobie prawo do nieaktywowania lub dezaktywowania Konta klienta w przypadku, gdy jakiegokolwiek informacje dostarczone przez Klienta są niekompletne, niedokładne lub fałszywe.

**2.3. Zamówienia.** Po aktywacji przez Mayam Host Konta klienta Klient może przystąpić do zamawiania Usług. Zależnie od Usług Zamówienia mogą być wysyłane za pośrednictwem Witryny Mayam.host. Za zarządzanie Kontem klienta i związanymi z nim danymi uwierzytelniającymi (nazwy użytkowników, hasła itp.) odpowiada wyłącznie Klient. Wszystkie Zamówienia usług wysłane z Konta klienta uważa się za złożone przez Klienta i wiążące Klienta. Warunki i terminy świadczenia Usług różnią się w zależności od zamówionej Usługi. Niektóre Usługi są udostępniane wyłącznie po otrzymaniu przez Mayam Host płatności z góry od Klienta za odpowiednie Usługi. Obowiązkiem Klienta jest upewnienie się, że warunki realizacji zamówionych Usług spełniają jego potrzeby.

## § 3 Usługi

**3.1. Obowiązujące warunki korzystania z Usług.** Udostępnianie Usług i korzystanie z nich podlega niniejszym Warunkom korzystania z Usług, Specjalnym warunkom korzystania z Usług mającym zastosowanie do danych Usług, wszystkim innym warunkom określonym przez Ogólne warunki korzystania z Usług oraz Specjalne warunki korzystania z Usług, takim jak Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych, Warunki korzystania z Produktów Podmiotów Zewnętrznych oraz wszelkim innym informacjom przekazanym Klientowi podczas składania Zamówienia (dalej „Warunki korzystania z Usług”), dostępnym na stronie internetowej Mayam.host. Korzystanie z Produktów Podmiotów Zewnętrznych (takich jak programy, systemy, aplikacje itp.) udostępnianych przez Mayam Host w ramach świadczenia Usług może podlegać określonym warunkom użytkowania. Wszystkie obowiązujące Warunki korzystania z Usług są dostępne na stronie internetowej Mayam Host i mogą zostać przesłane do Klienta.

**3.2. Informacje dotyczące Usług.** Firma Mayam udostępnia klientowi za pośrednictwem witryny internetowej Mayam.host zasoby online, które umożliwiają Klientowi otrzymywanie informacji o cechach oferowanych Usług. Zasoby te mogą obejmować w szczególności:

- a. informacje dotyczące różnych dostępnych funkcji, konfiguracji, opcji i zakresów,
- b. dokumentację, przewodniki techniczne i/lub przykłady (albo przypadki użycia) dotyczące korzystania z usług w celu ich lepszego zrozumienia i lepszej eksploatacji.

Klient może uzyskać dodatkowe informacje dotyczące Usług, kontaktując się z Działem Wsparcia Mayam Host. Gdy Mayam Host oferuje Usługi, które są zgodne z uznanymi standardami lub szczegółowymi przepisami dotyczącymi niektórych rodzajów działalności, Mayam Host wskaże zakres odpowiedzialności oraz warunki, w których Mayam Host spełnia wskazane standardy lub szczegółowe przepisy.

**3.3. Zobowiązania Mayam Host.** Mayam Host zobowiązuje się do świadczenia Usług z należytą starannością i umiejętnościami, zgodnie z charakterystyką, warunkami i poziomami Usług określonymi w Umowie. W szczególności Mayam Host zobowiązuje się postępować z należytymi umiejętnościami i starannością w zakresie dysponowania kompetentnym zespołem odpowiedzialnym za pomoc na rzecz Klienta oraz za obsługę Incydentów oraz w zakresie zapewnienia dostępności i bezpieczeństwa Usług zgodnie z obowiązującymi warunkami i poziomami wydajności.

**3.4. Podwykonawstwo.** Z zastrzeżeniem postanowień Polityki Prywatności i Ochrony Danych, Mayam Host może zlecać podwykonawstwo wszystkich lub niektórych Usług swoim Spółkom Powiązanym. W zakresie niniejszej Umowy Mayam może swobodnie korzystać z podmiotów zewnętrznych (takich jak dostawcy energii, dostawcy sieci, menedżerowie punktów połączeń sieciowych lub kolokowane centra danych, dostawcy materiałów i oprogramowania, operatorzy telekomunikacyjni, dostawcy usług technicznych, firmy zajmujące się bezpieczeństwem) bez konieczności informowania Klienta lub pozyskiwania wcześniejszego zatwierdzenia. Jednakże do podwykonawców spoza Grupy Mayam nie będzie kierowana żadna działalność obejmująca dostęp do Zawartości przechowywanej przez Klienta

w ramach Usług. We wszystkich przypadkach odpowiedzialność za świadczenie Usług przez podwykonawców ponosi w pierwszej kolejności Mayam.

## § 4

### Korzystanie z Usługi

#### 4.1. Klient oświadcza, że:

- a) nie będzie korzystał z Usługi hostingowej niezgodnie z jej przeznaczeniem i określonymi parametrami,
- b) nie będzie wykorzystywał Usługi hostingowej jako repozytorium danych, w szczególności jako serwera lustrzanego innego serwera, służącego do przechowywania danych,
- c) nie będzie uruchamiał procesów działających w tle w sposób ciągły, w szczególności takich, których jedynym celem będzie pobieranie danych z sieci Internet na serwer z sieci peer2peer, peer2mail lub innych sieci służących do rozpowszechniania danych,
- d) nie będzie wykorzystywał Usługi hostingowej do wysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam),
- e) będzie posiadał niezbędne uprawnienia do korzystania z zainstalowanego we własnym zakresie oprogramowania na Usłudze hostingowej,
- f) nie będzie wykorzystywał Usługi hostingowej do atakowania bądź zakłócania pracy innych serwerów znajdujących się w sieci Internet lub sieci nazwa.pl (np. ataki typu DoS, DDoS),
- g) nie będzie wykorzystywał Usługi hostingowej do przechowywania kopii bezpieczeństwa danych,
- h) nie będzie umieszczał na Usłudze hostingowej elementów (np. plików danych lub graficznych), wykorzystywanych przez inne serwisy nie utrzymywane na Usłudze hostingowej Klienta,
- i) nie będzie wykorzystywał Usługi hostingowej do zamieszczania i rozpowszechniania informacji zawierających treści o charakterze bezprawnym lub do zamieszczania serwisów o zawartości warezowej.

**4.2. Aktualizacje aplikacji.** Klient odpowiedzialny jest za samodzielną aktualizację wszystkich aplikacji zainstalowanych na Usłudze hostingowej.

**4.3. Zewnętrzne aplikacje.** Warunkiem niezbędnym do korzystania z zewnętrznych aplikacji na Usłudze hostingowej jest zaakceptowanie przez Klienta postanowień licencji, dostępnych za pośrednictwem stron internetowych dostawców tych aplikacji.

**4.4. Połączenie i dostęp.** Aby móc korzystać z Usług, Klient musi mieć dostęp do zdalnego połączenia (takiego jak Internet lub prywatna sieć). Przygotowanie i opłacenie tego połączenia jest wyłączną odpowiedzialnością Klienta. Klient niniejszym został poinformowany, że korzystanie z sieci Internet niesie ze sobą zagrożenia techniczne oraz zagrożenia dla bezpieczeństwa, które są niezależne od środków technicznych stosowanych przez Mayam Host w ramach świadczenia Usług. Mayam Host nie ponosi odpowiedzialności za czynności dostawców usług dostępu do Internetu lub innych sieci przesyłu danych podmiotów zewnętrznych (w tym między innymi za zawodność połączeń, zmiany przepustowości, przerwy

w łączności itp.) ani za konsekwencje wspomnianych czynności, w szczególności w przypadkach, w których skutkuje niedostępnością lub nieciągłością Usług.

**4.5. Uwierzytelnienie.** Za zarządzanie sposobami uwierzytelniania niezbędnymi do łączenia się z Usługami oraz korzystanie z nich, jak i zachowanie tych informacji w poufności, odpowiada Klient. Klient ma obowiązek zapewnić, by użytkownicy mieli wiedzę i by przestrzegali standardowych procedur, które umożliwiają im zachowanie poufności danych uwierzytelniających. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje wynikające z utraty, ujawnienia lub niewłaściwego wykorzystania danych uwierzytelniających dostarczonych Użytkownikowi. Mayam Host w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności w tym zakresie. Klient zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Mayam Host o utracie lub ujawnieniu danych uwierzytelniających i niezwłocznie przystąpić do zmiany tych danych.

**4.6. Zawieszenie Usług i blokady.** Mayam Host zastrzega sobie prawo do zawieszenia wszystkich lub części Usług w przypadku:

- a) znanego zagrożenia dla stabilności i/lub bezpieczeństwa systemów Mayam Host albo środowiska przez Usługi i/lub Zawartość Klienta;
- b) zaplanowanych działań konserwacyjnych;
- c) żądania wydanego przez organ prawny lub właściwy organ sądowy;
- d) nieprzestrzegania przez Klienta całości lub części Warunków korzystania z usług.

W pilnych sytuacjach wspomniane zawieszenie może nastąpić niezwłocznie i bez uprzedniego powiadomienia, w szczególności dotyczy to zdarzenia, o którym mowa powyżej w lit. a) i c), lub w przypadku nielegalnego lub niewłaściwego korzystania z Usług, używania ich w sposób, który narusza prawa osoby trzeciej, oraz używania ich w jakichkolwiek sposób, który może wiązać się z odpowiedzialnością Mayam Host. Z wyjątkiem przypadków, gdy jest to wymagane w związku z postępowaniem prawnym lub sądowym bądź gdy wynika to z niezastosowania się do Warunków korzystania z Usług, Mayam Host będzie starać się zminimalizować wpływ zawieszenia na normalną działalność Usług. Zawieszenie w żadnym wypadku nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty całości należności umownych na rzecz Mayam Host, co nie narusza prawa Klienta do pociągnięcia Mayam Host do odpowiedzialności zgodnie z paragrafem 5 „Odpowiedzialność”, w sytuacji, gdy zawieszenie wyniknęło z niewywiązania się przez Mayam Host ze swoich obowiązków. Informacja o planowanych działaniach konserwacyjnych lub niedostępności usług zamieszczona jest na stronie głównej portalu, odpowiednich środkach informowania, takich jak blog hostingu Mayam Host oraz przy pomocy wiadomości e-mail. Gdy takie zawieszenie spowoduje niewywiązanie się Klienta ze zobowiązań umownych, nie naruszy to prawa Mayam Host do wypowiedzenia umowy.

**4.7. Aktualizacje Usług.** Mayam Host może w każdej chwili modyfikować Usługi oraz dodawać, modyfikować lub usuwać zakresy, opcje lub funkcje, a także ulepszać ich działanie. Usługi są opisane na stronie internetowej [www.mayam.host](http://www.mayam.host). Klient jest zobowiązany do bieżącego weryfikowania zmian Usługach, które są natychmiast stosowane do wszystkich nowych Zamówień. Klient, w zakresie używanych Usług, zostanie poinformowany przez e-mail lub za pośrednictwem Interfejsu zarządzania o wszelkich istotnych aktualizacjach, które mogą obniżyć jakość świadczonych Usług na co najmniej trzydzieści (30) dni kalendarzowych przed wprowadzeniem danej zmiany. Niezależnie od powyższego zmiany Produktów Podmiotów

Zewnętrznych oraz przypadki pilne (takie jak zagrożenia dla bezpieczeństwa lub aktualizacje wynikające ze zmian w prawie lub zmian regulacyjnych) mogą spowodować natychmiastowe modyfikacje Usług.

**4.8. Prawa autorskie, licencja i własność intelektualna.** Prawa użytkownika oprogramowania, infrastruktury oraz dokumentacji udostępnionej Klientowi przez Mayam Host w celu świadczenia Usług oraz w okresie obowiązywania umowy pozostają wyłączną własnością Mayam Host lub podmiotów zewnętrznych, które przyznały prawa do ich używania. Firma Mayam Host przyznaje Klientowi niewyłączną licencję na korzystanie z elementów udostępnionych wyłącznie na podstawie niniejszej Umowy oraz przez czas jej obowiązywania. Z wyjątkiem wyżej wymienionych elementów udostępnionych Klientowi przez Mayam Host w zakresie świadczenia Usług Klient pozostaje wyłącznie odpowiedzialny za uzyskanie wszystkich zezwoleń i praw do użytkowania elementów i zawartości (danych, oprogramowania, aplikacji, systemów, stron internetowych itd.), których używa w związku z Usługami. Klient i Użytkownicy zachowują wszystkie prawa własności intelektualnej do swoich Zawartości, z których Mayam Host nie będzie korzystać poza zakresem niezbędnym do świadczenia Usług. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa, Klient nie jest upoważniony do dekompilacji oprogramowania, kodu źródłowego i algorytmów wykorzystywanych w trakcie świadczenia Usług, w szczególności do stosowania inżynierii odwrotnej („reverse engineering”).

**4.9. Ciągłość i odwracalność Usług.** Zakończenie świadczenia Usług z jakiegokolwiek powodu (w szczególności wypowiedzenie lub nieprzedłużenie Umowy, niezastosowanie się do Warunków korzystania z Usług itp.), a także wykonanie pewnych czynności zmierzających do aktualizacji lub ponownego zainstalowania Usług spowoduje nieodwracalne usunięcie całej Zawartości (w tym informacji, danych, plików, systemów, aplikacji, stron internetowych i innych elementów), które są reprodukowane, przechowywane, zbierane, transmitowane, dystrybuowane, publikowane oraz w inny sposób wykorzystywane i/lub obsługiwane przez Klienta w zakresie Usług, w tym wszelkich potencjalnych kopii zapasowych. Przed wypowiedzeniem lub zakończeniem świadczenia Usługi, oraz przed rozpoczęciem jakichkolwiek operacji usuwania, aktualizacji lub ponownej instalacji Usługi, Klient musi samodzielnie wykonywać wszelkie czynności (takie jak utworzenie kopii zapasowych, przejście na rozwiązanie podmiotów zewnętrznych, wykonanie snapshotów ("migawek" itp.), które są niezbędne do zachowania własnej zawartości. Na żądanie Klienta oraz z zastrzeżeniem postanowień paragrafu 7 „Dane osobowe i dane poufne” Mayam Host dostarczy wszelkie informacje techniczne dotyczące Usług, które mogą ułatwić operacje odwracania i odzyskiwanie Zawartości Klienta. Takie świadczenie pomocy może skutkować dodatkowymi opłatami z tytułu poświęconego na to czasu pracy, ustalonymi w oparciu o warunki finansowe dostępne na stronie internetowej Mayam Host lub na żądanie wysłane do Działu Wsparcia Mayam Host. Mayam Host nie podejmie jednak żadnych działań prowadzących do przywrócenia lub migracji Zawartości Klienta. Takie operacje są wyłączną odpowiedzialnością Klienta. Z wyjątkiem danych, które Mayam Host musi zachować zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, danych wymienionych poniżej w paragrafie „Procesy” oraz wszelkich danych niezbędnych do obrony swoich praw Mayam Host zobowiązuje się nie przechowywać kopii danych Klienta po zakończeniu świadczenia Usług,

## § 5

### Odpowiedzialność

**5.1. Zdolność do podjęcia umowy.** Każda ze Stron gwarantuje i oświadcza, że posiada pełną zdolność i uprawnienia potrzebne do zawarcia i wykonywania Umowy. W szczególności Klient i Mayam Host poświadczają i gwarantują, że posiadają wszystkie upoważnienia, umiejętności i wiedzę (w szczególności o charakterze technicznym), które umożliwiają im korzystanie i świadczenie Usług zgodnie z warunkami Umowy.

**5.2. Dane informatyczne.** Przyjmuje się, że dane z systemów informatycznych Mayam Host lub jego podwykonawców, takie jak dzienniki logowania, rejestry zużycia, zlecenia i płatności, raporty o Incydentach lub inne, mogą być wykorzystane jako dowody w stosunku do Klienta i są uznane za dopuszczalne w ramach sporów prawnych.

**5.3. Odpowiedzialność Mayam Host.** W przypadkach, w których obowiązujące Specjalne warunki korzystania z usług obejmują zobowiązanie Mayam Host do określonych poziomów świadczenia usług, wynikające z nich płatności lub należności, które mogą być należne Klientowi przez Mayam Host, stanowią jedyne i wyłączne środki zaradcze przysługujące wskutek niedotrzymania przez Mayam Host poziomu Usługi określonego w odpowiednich Specjalnych warunkach korzystania z usługi oraz całkowitej odpowiedzialności Mayam Host za niedotrzymanie odpowiedniego poziomu usług. W przypadku braku zobowiązania do danego poziomu usług w żadnym wypadku całkowita łączna odpowiedzialność Mayam Host wobec Klienta (z jakiegokolwiek powodu) związana z niniejszą Umową, w tym (ale nie wyłącznie) za naruszenie umowy, podanie nieprawdziwych informacji, czyny niedozwolone (w tym wynikające z niedbalstwa), naruszenia ustawowego obowiązku lub innych nie może przekroczyć całkowitej sumy kwot zapłaconych przez Klienta firmie Mayam Host w odniesieniu do świadczonych usług w ciągu [sześciu (6) miesięcy przed wystąpieniem przez Klienta z roszczeniem o odszkodowanie].

**5.4. Ograniczenie odpowiedzialności.** W zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo, w żadnych okolicznościach Mayam Host nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niniejszej Umowy lub w związku z niniejszą Umową za:

a) korzystanie z Usług przez Klienta lub podmiot zewnętrzny w sposób naruszający warunki Umowy; 7

b) niewykonanie, awarię, nieprawidłowe działanie lub niedostępności Usług wynikających z działań podmiotów zewnętrznych (z wyłączeniem podwykonawców firmy Mayam Host), Klienta lub Produktów Podmiotów Zewnętrznych albo niewywiązania się przez Klienta z zobowiązań;

c) pośrednich lub wtórnych strat lub szkód;

d) utratę możliwości biznesowej (w tym szkód lub problemów handlowych, utraconych zamówień, strat operacyjnych), utraty przychodu, utraty reputacji (w tym naruszenie wizerunku firmy), utratę rzeczywistych lub przewidywanych zysków, utratę umów lub Klientów, utratę możliwości wykorzystania pieniędzy, utratę szans, utratę reputacji, utratę, uszkodzenie lub zniekształcenie danych (np. nieterminowe ujawnienie poufnych informacji wynikające z luki w zabezpieczeniach lub włamania do systemu, działania osób trzecich



przeciwko Klientowi itd.) w każdym przypadku niezależnie od tego, czy jakiegokolwiek rodzaju strat lub szkód wymienionych w niniejszym ustępie

d) są bezpośrednie, pośrednie czy wtórne;

e) utratę, ujawnienie lub nielegalne albo oszukańcze wykorzystanie danych uwierzytelniających Użytkowników przez Użytkownika lub jakiegokolwiek podmiot zewnętrzny;

f) zawieszenie dostępu lub czasowe albo trwałe zawieszenie obsługiwanych Usług zgodnie z artykułem 3 niniejszych Ogólnych warunków korzystania z Usług (w szczególności żądania ze strony organu prawnego lub właściwego organu sądowego);

g) utratę, uszkodzenie lub zmianę całości lub fragmentów Zawartości (w tym informacji, danych, aplikacji, plików lub innych elementów) przechowywanych w Infrastrukturze, zważywszy, że Mayam Host nie jest odpowiedzialne za ciągłość działań Klienta, a zwłaszcza za operacje tworzenia kopii zapasowych;

h) brak adekwatności Usług do potrzeb Klienta (w tym w odniesieniu do wrażliwości odpowiednich danych);

i) incydenty bezpieczeństwa związane z korzystaniem z Internetu, w szczególności utratę, zmianę, zniszczenie, ujawnienie lub nieupoważniony dostęp do danych Klienta lub informacji z Internetu;

j) zakłócenia systemów, aplikacji i innych elementów zainstalowanych przez Klienta w infrastrukturze.

**5.5. Odpowiedzialność Klienta.** Klient ponosi ryzyko związane z prowadzoną działalnością, ponosi wyłączną odpowiedzialność za korzystanie z Usług świadczonych przez Mayam Host oraz odpowiada za zgodność z obowiązującymi Warunkami korzystania z Usług, włączając w to zgodność w ramach zamówień od podmiotów zewnętrznych używających Usług lub w ich imieniu których Usługi są używane. W szczególności Klient ponosi odpowiedzialność za:

a) zapewnienie, że zamówione Usługi są dostosowane do jego potrzeb i potrzeb podmiotów zewnętrznych, dla których lub w ich imieniu których są używane;

b) Zawartość, na przykład informacje, dane, pliki, systemy, aplikacje, oprogramowanie, strony internetowe i inne elementy, które mogą być powielane, przechowywane, instalowane, zbierane, przekazywane, dystrybuowane lub publikowane oraz w inny sposób używane w ramach Usług, jak również

c) zarządzanie Zawartością i korzystanie z niej (w szczególności weryfikację, zatwierdzanie, aktualizowanie, usuwanie, tworzenie kopii zapasowych oraz podejmowanie wszelkich działań mających na celu ochronę przed utratą lub zmianą Zawartości), w przypadku, gdy Zawartość należy do podmiotu zewnętrznego lub jest używana przez lub w imieniu podmiotu zewnętrznego, oraz

d) zgodność z obowiązującymi przepisami i regulacjami, jak również Kartą deontologiczną. Jeśli Klient korzysta z Usług w ramach prowadzenia działalności gospodarczej lub działając w imieniu podmiotu zewnętrznego, Klient zobowiązuje się do wykupienia polisy ubezpieczeniowej od wiarygodnej firmy ubezpieczeniowej, obejmującej całą potencjalną kwotę szkód oraz zobowiązuje się do zachowania tej polisy (lub innego równoważnego ubezpieczenia) przez cały czas trwania Umowy.

**5.6. Gwarancja Klienta.** Każda Strona gwarantuje, że prowadzi działania zgodne z obowiązującym prawem. Klient w szczególności zabezpiecza i chroni Mayam Host przed wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z:

- a) używania lub wykorzystywania nielegalnej Zawartości w zakresie Usług,
- b) nieprawidłowego korzystania z Usług lub używania ich w sposób niezgodny z obowiązującymi Warunkami korzystania z Usług lub innymi obowiązującymi przepisami,
- c) korzystanie z Usług w sposób naruszający prawa podmiotów zewnętrznych,
- d) brak przydatności wybranych Usług do potrzeb Klienta lub potrzeb Użytkowników oraz podmiotów zewnętrznych, na rzecz których Usługa jest wykorzystywana lub
- e) utratę albo nieautoryzowane lub nieprawidłowe użycie danych uwierzytelniających Użytkowników.

W zakresie dozwolonym przez właściwe przepisy prawa Klient zobowiązuje się podjąć odpowiednie działania w przypadku jakiegokolwiek działania, roszczenia lub jakiegokolwiek skargi podmiotów zewnętrznych względem Zawartości i/lub Warunków korzystania z Usług, w tym przez instytucje prawne lub sądowe, oraz do zabezpieczenia i ochrony Mayam Host przed wszelkimi odszkodowaniami, stratami i wydatkami, które mogą z nich wyniknąć (w tym kosztów, które mogą wyniknąć z wyroków sądowych, racjonalnych kosztów obsługi prawnej itp.).

**5.7. Podmioty zewnętrzne.** W ramach niniejszej Umowy Mayam Host nie podejmuje żadnych zobowiązań wobec podmiotów zewnętrznych, w tym wobec Użytkowników, a żadne postanowienie Umowy nie może być interpretowane jako zawierające postanowienia na rzecz osób trzecich w stosunku do stron niniejszej Umowy. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za współpracę z podmiotami zewnętrznymi (w szczególności Użytkownikami Usług) oraz gwarantuje zabezpieczenie i ochronę Mayam Host przed wszelkimi czynnościami, roszczeniami lub skargami osób trzecich, które dotyczą Usług Mayam Host. Klient zobowiązuje się zawiadomić Mayam Host bez nieuzasadnionej zwłoki, na piśmie, o wszystkich roszczeniach, skargach i/lub działaniach prawnych podjętych przez 8 podmiot zewnętrzny, które dotyczą usług Mayam Host, z wyszczególnieniem przedmiotu skargi, a także wszelkich innych przydatnych informacji, co z kolei pozwoli Mayam Host przekazać Klientowi wszelkie potrzebne jemu w tym zakresie informacje. Mayam Host zastrzega sobie prawo do wzięcia udziału w takich postępowaniach sądowych.

**5.8. Siła wyższa.** W rozumieniu niniejszego artykułu 5.7 „Strona, której dotyczy zdarzenie” oznacza stronę niniejszej Umowy, na którą ma wpływ lub która twierdzi, że ma na nią wpływ Zdarzenie siły wyższej. „Zdarzenie siły wyższej” oznacza zdarzenie, którego jest poza racjonalną kontrolą Strony, której dotyczy zdarzenie, w tym między innymi:

- a) katastrofy naturalne (w tym trzęsienie ziemi lub inną klęskę żywiołową), akt terroryzmu, wojnę lub działania wojenne, niepokoje społeczne lub zamieszki;
- b) pożar, powódź, eksplozję lub zamieszki, awarię urządzeń (ale tylko w takim zakresie, w jakim nie leży to w zakresie kontroli Strony, której dotyczy zdarzenie); oraz
- c) zmiany prawa, regulacji lub standardów branżowych albo wytycznych administracyjnych.

Żadna z Stron nie naruszy Umowy ani nie będzie ponosić odpowiedzialności za opóźnienia w wykonaniu lub niewykonanie któregoś z swoich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, jeśli opóźnienie lub niewykonanie będą spowodowane zdarzeniem Siły wyższej. W takich okolicznościach Strona, której dotyczy zdarzenie, zobowiązana jest powiadomić jak najszybciej na piśmie drugą Stronę, z wyszczególnieniem okoliczności i przewidywanego okresu trwania Zdarzenia siły wyższej, a także regularnie informować drugą Stronę o statusie sytuacji. Jeśli pomimo wysiłków Strony, której dotyczy

zdarzenie, okres opóźnienia lub niewykonania trwa przez ponad trzydzieści (30) kolejnych dni, Strona, której zdarzenie nie dotyczy, może bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności zrezygnować ze wszystkich lub części Usług dotkniętych Zdarzeniem siły wyższej [ze skutkiem natychmiastowym] poprzez zawiadomienie Strony, której dotyczy zdarzenie.

## § 6

### Dane osobowe i dane poufne

1. Strony potwierdzają, że postanowienia związane z ochroną danych osobowych w ramach świadczenia i korzystania z Usług Mayam Host znajdują się w załączniku do niniejszych Warunków korzystania z Usług („Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych”).

2. Każda ze Stron zobowiązuje się w odniesieniu do poufnych informacji Strony, których jest odbiorcą lub do których ma dostęp w zakresie wykonywania niniejszej Umowy, do:

a) używania tych poufnych informacji wyłącznie do celów realizacji Umowy,

b) zadbania o poufność tych informacji z taką samą starannością, jak gdyby była to własna poufna informacja Strony oraz

c) udostępniania poufnych informacji wyłącznie odpowiednim współpracownikom i Spółkom Powiązanym, którzy potrzebują dostępu do tych informacji z tytułu pełnionych funkcji, pod warunkiem, że odbiorcy otrzymali uprzednie powiadomienie o poufnym charakterze tych informacji i zawarli porozumienie o poufności o treści co najmniej równoważnej z niniejszą Umową.

Każda ze Stron ma również możliwość przekazania informacji poufnych drugiej Strony swoim doradcom, o ile należą oni do zawodu regulowanego prawnie (np. są adwokatami, radcami prawnymi lub biegłymi rewidentami). Każda Strona zabrania ujawniania informacji poufnych drugiej Strony innym osobom niż wymienione powyżej bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony oraz gwarantuje poszanowanie poufności tych danych przez każdą osobę, której je ujawnia. Postanowienia Umowy i wszystkie informacje przekazane między Stronami lub do których Strony mają dostęp w zakresie wykonania Umowy niezależnie od formy i charakteru (w szczególności informacje finansowe i marketingowe, tajemnice handlowe, informacje dotyczące bezpieczeństwa i warunków korzystania z Usługi) uważane są za poufne. Aby informacje były uznane za poufne, nie jest konieczne, aby na dokumentach lub innych nośnikach zawierających te informacje podano zastrzeżenie o poufności.

## § 7

### Płatności i finanse

**7.1. Cena Usług.** Ceny Usług zafakturowane Klientowi są cenami obowiązującymi w momencie fakturowania, takimi jak opublikowane wówczas na stronie internetowej Mayam Host. Informacji o cenach udziela także na żądanie Dział Wsparcia Mayam Host. Jeśli nie podano inaczej, wszystkie ceny są w polskich złotych (PLN). Mayam Host oferuje różne typy cen w zależności od rodzaju usługi (miesięczna cena ryczałtowa, roczna cena ryczałtowa, cena za jednorazowe użycie itp.). Ceny te mogą wiązać się z zobowiązaniem do określonego okresu używania i/lub określonej metody fakturowania. Jeśli dla tej samej usługi będzie dostępne kilka typów cen, Klient może wybrać jedną z nich podczas składania Zamówienia. Jeśli ceny są wymienione z wyłączeniem podatków (w szczególności ceny Usług dla firm), podatek VAT oraz

inne podatki mające zastosowanie do Usług (z wyłączeniem podatków od dochodów Mayam Host) zostaną dodane do ceny Usług i uznane za należne od Klienta. Nie uznaje się tego za zmianę ceny przewidzianą w artykule 7.2 niniejszej Umowy. W przypadku braku specjalnego systemu cenowego ceny Usług obejmują koszt nabycia licencji i praw do korzystania z narzędzi, oprogramowania i Systemów Operacyjnych używanych przez Mayam Host i/lub udostępnianych Klientowi przez Mayam Host w ramach Usług. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za uzyskanie i wypełnienie swoich obowiązków w odniesieniu do wszystkich licencji i praw użytkowania, które są niezbędne do obsługi lub korzystania z Zawartości w zakresie Usług. Metody obliczania ceny Usług, a także jednostki rozliczeniowe, są określone na stronie internetowej Mayam Host oraz w obowiązujących Specjalnych warunkach korzystania. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z tym przed złożeniem zamówienia. Każda rozpoczęta jednostka rozliczeniowa jest fakturowana i w pełni należna, nawet jeśli nie została w pełni wykorzystana. Niektóre Usługi mają dodatkowe koszty instalacji lub uruchomienia.

**7.2. Zmiany cen.** Mayam Host zastrzega sobie prawo do zmiany cen w każdej chwili. Zmiany cen są natychmiast stosowane do nowych Zamówień. W przypadku Usług używanych w momencie wzrostu ceny Klient zostanie poinformowany o zmianie przez e-mail co najmniej trzydzieści (30) dni kalendarzowych wcześniej. W takim przypadku Klient ma prawo wypowiedzieć korzystanie z Usług, których to dotyczy, bez ponoszenia żadnych kar, w ciągu trzydziestu (30) dni kalendarzowych od powiadomienia o wspomnianym podniesieniu ceny. Wypowiedzenie musi zostać przesłane listem poleconym z potwierdzeniem odbioru lub za pośrednictwem określonego formularza dostarczonego w Interfejsie zarządzania. W przypadku braku wypowiedzenia uważa się, że Klient zaakceptował nowe ceny. Powyższe prawo do wypowiedzenia Usługi nie ma zastosowania w przypadku podwyżki cen spowodowanej nieprzewidywalnymi okolicznościami, zgodnie z orzeczeniem właściwego sądu, którego można dochodzić zgodnie z art. 3571 polskiego Kodeksu Cywilnego.

**7.3. Fakturowanie.** Usługi będą fakturowane na podstawie Zamówień Klienta i korzystania z Usług zgodnie z ustaleniami poczynionymi w systemie informacyjnym Mayam Host. Uznaje się to za dopuszczalne i w pełni egzekwowalne wobec Klienta. Okresowość (miesięczna, roczna lub inna) faktur oraz termin ich wystawienia (z chwilą zamówienia lub z dołu) zależy od Usługi. Sposób fakturowania cen Usług jest wskazany na stronie internetowej Mayam Host oraz w obowiązujących Specjalnych warunkach korzystania z Usług. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z tym przed złożeniem Zamówienia. Po każdej płatności Mayam Host przesyła Klientowi fakturę. Klient wyraża zgodę na przysyłanie faktur drogą elektroniczną. Faktura jest wysyłana do klienta pocztą elektroniczną i/lub udostępniana Klientowi za pośrednictwem Interfejsu zarządzania. Klient jest odpowiedzialny za przechowywanie kopii faktury zgodnie z obowiązującymi przepisami. Faktury udostępnione Klientowi w interfejsie zarządzania pozostają dostępne przez okres dwunastu (12) miesięcy od daty udostępnienia.

**7.4. Rozliczanie i zapłata.** Faktury są płatne w momencie otrzymania, przy czym faktury mogą być wystawiane w momencie Zamówienia lub z dołu, zależnie od Usługi. Klient jest odpowiedzialny za wybranie właściwej metody płatności spośród dostępnych w Interfejsie zarządzania. Dostępne metody płatności mogą się różnić w zależności od Usługi.

Dostępne formy płatności:

- a) Szybka płatność Blik,
- b) Szybkie Przelewy (za dostępne banki odpowiada operator płatności PAYNOW),
- c) Płatność kartą,
- d) Przelew tradycyjny.

Podmiotem świadczący płatności Blik i Szybkie Przelewy jest operator płatności PAYNOW.

Podmiotem świadczącym płatności kartą jest operator płatności Blue Media. W przypadku problemów z płatnością lub błędem związanym z brakiem otrzymanego przedmiotu zakupu po poprawnym uiszczeniu środków opisanym w punkcie 7.4 należy skontaktować się z Mayam.Host za pomocą formularza kontaktowego lub na adres e-mail support@mayam.pl, lub w szczególnych przypadkach pod numerem telefonu +48 731 039 133 (obowiązują ceny na podstawie stawek operatora).

Klient zobowiązany jest do zapoznania się z tym przed złożeniem zamówienia. W odniesieniu do usług płatnych z dołu Mayam Host zastrzega sobie prawo do fakturowania Klienta za dane Usługi przed końcem miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy łączna wartość Usług wykorzystanych przez Klienta w danym miesiącu osiągnęła znaczną kwotę. Klient jest w pełni odpowiedzialny za płatność za Usługi zgodnie z paragrafem „Płatności i finanse”. Klient zobowiązuje się wybrać ze swojego Konta klienta prawidłową metodę płatności oraz udostępnić niezbędne środki w celu realizacji płatności za Usługi. Klient jest zobowiązany do pełnego pokrycia należności oraz nie ma prawa do zwrotu kosztów wynikających z niewykorzystania, częściowego użycia, zawieszenia lub zaprzestania używania Usług przed końcem okresu użytkowania. Nie umniejsza to prawa Klienta do pociągnięcia Mayam Host do odpowiedzialności zgodnie z paragrafem „Odpowiedzialność” w przypadku, gdy sytuacja ta wynika z niewywiązania się przez Mayam Host ze swoich obowiązków.

**7.5. Brak zapłaty lub opóźnienie w płatności.** W przypadku braku zapłaty lub opóźnienia w płatnościach, w tym płatności częściowej, Klient ponosi odpowiedzialność za opóźnienie w płatnościach od następnego dnia po upływie terminu płatności, a Mayam Host ma prawo naliczyć odsetki od zaległych kwot w maksymalnej stawce obowiązującej w polskim Kodeksie Cywilnym, naliczając je codziennie od terminu zapłaty do dnia faktycznej zapłaty, zarówno przed, jak i po wydaniu ewentualnego wyroku przez sąd w tym zakresie. Ponadto w przypadku jakichkolwiek zaległości lub opóźnień w płatnościach (w tym płatności częściowe) ze strony Klienta, a wynikających z Umowy, które trwają dłużej niż cztery (4) dni po powiadomieniu o braku lub opóźnieniu płatności przesłanym do Klienta pocztą elektroniczną, Mayam Host ma prawo, bez dodatkowego zawiadomienia lub formalnego wezwania, do:

a) niezwłocznego żądania wszystkich należnych kwot pozostających do zapłaty przez Klienta na podstawie Umowy bez względu na ich warunki płatności,

b) do podjęcia przez Mayam Host decyzji o natychmiastowym zawieszeniu, bez uprzedniego powiadomienia, wszystkich lub niektórych Usług Klienta (w tym opłaconych), odmowy przyjęcia nowego Zamówienia lub przedłużenia świadczenia Usługi Klientowi oraz rozwiązania całości lub części Umowy.

W przypadku braku zapłaty lub opóźnienia płatności klienci biznesowi będą zobowiązani do uiszczenia stałej opłaty windykacyjnej wynoszącej czterdzieści (40) euro. Nie umniejsza to prawa Mayam Host do żądania, na podstawie dodatkowych dokumentów, uzupełniającego odszkodowania na zasadach ogólnych, w przypadkach, w których opłaty windykacyjne są wyższe niż powyższa stała opłata windykacyjna.

**7.6. Kwestionowanie.** W przypadku niezgodności dotyczących fakturowania lub charakteru Usług Klient musi powiadomić o problemie Dział Wsparcia Mayam Host za pośrednictwem Interfejsu zarządzania w ciągu jednego (1) miesiąca od daty wystawienia faktury. W przypadku braku powyższego powiadomienia Klient staje się zobowiązany do uregulowania wszystkich niezapłaconych faktur zgodnie z warunkami Umowy. Nie umniejsza to prawa Klienta do późniejszego zakwestionowania faktury. W przypadku niewłaściwego lub nieterminowego fakturowania Usług Mayam Host zastrzega sobie prawo do wystawienia prawidłowej faktury lub skorygowania istniejącej z zastrzeżeniem istniejących ograniczeń (w szczególności przedawnienia roszczeń).

## § 8

### Czas trwania, przedłużanie i wypowiedzenie świadczenia usług

**8.1. Czas trwania Usług.** Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony i pozostaje w mocy tak długo, jak długo Klient korzysta z Usług Mayam Host. Okres, w którym Klient zobowiązuje się korzystać z zamówionych Usług, to okres, który ma zastosowanie do ceny wybranej przez Klienta podczas składania Zlecenia („Okres użytkowania”). W przypadku płatności ryczałtowych lub stałych (miesięcznych, rocznych lub innych) i z zastrzeżeniem paragrafu „Ochrona Konsumenta” oraz punktu „Wypowiedzenie z powodu naruszenia” Klient zobowiązuje się korzystać z Usług przez cały okres. W przypadku płatności za jednorazowe użycie Usługi są udostępniane na nieokreślony czas, a Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług zgodnie z obowiązującymi procedurami.

**8.2. Przedłużenie Świadczenia Usług.** Warunki przedłużenia świadczenia Usług różnią się w zależności od typu Usługi zgodnie z informacjami poniżej. Niektóre z nich są przedłużane automatycznie („Automatyczne przedłużenie”), podczas gdy inne są przedłużane po wcześniejszej zapłacie przez Klienta. W przypadkach różnych możliwości odnowienia Klient jest odpowiedzialny za wybranie sposobu przedłużenia. W przypadku niektórych Usług domyślnie włączone jest automatyczne przedłużanie. Wnioski o ponowne wykonanie płatności są automatycznie odrzucane w przypadku płatności niewykonanej lub nieprawidłowej (niewłaściwa kwota, niepełna płatność, płatność bez wymaganych referencji lub wydana przy użyciu metody albo procedury nieakceptowanej przez Mayam Host). W przypadku płatności wykonanej czekiem Klient odpowiada za wydanie płatności na tyle wcześnie, aby czek został skutecznie odebrany przez Mayam Host przed upływem terminu zakończenia świadczenia Usług. W przypadku wycofania Usługi, Mayam Host zastrzega prawo do nieprzedłużenia jej świadczenia ze stosownym uprzednim powiadomieniem.

**8.3. Wypowiedzenie z powodu naruszenia.** Bez uszczerbku dla innych przypadków wypowiedzenia przewidzianych w Umowie ani dla innych praw lub środków zaradczych, każda ze Stron może wypowiedzieć niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym, przekazując pisemne powiadomienie drugiej Stronie, jeśli druga Strona naruszy dowolne postanowienie niniejszej Umowy w sposób niemożliwy do usunięcia skutków naruszenia lub — jeśli takie naruszenie jest usuwalne — nie zostało usunięte w ciągu siedmiu dni kalendarzowych po otrzymaniu powiadomienia listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Niezależnie od

powyższego, w przypadku korzystania z Usług w złej wierze, w sposób, nielegalny lub nieuczciwy lub używania ich z naruszeniem praw podmiotów zewnętrznych Mayam Host ma prawo skutecznie wypowiedzieć świadczenie odpowiednich Usług lub całą Umowę drogą elektroniczną bez uprzedniego formalnego powiadomienia (jeśli Klient jest konsumentem, żaden zapis tego artykułu 8.3 nie narusza praw Klienta wynikających z obowiązującego prawa w zakresie ochrony konsumentów). Niniejszy paragraf nie będzie uważany za zrzeczenie się prawa Mayam Host do zawieszenia lub wypowiedzenia świadczenia Usług zgodnie z postanowieniami Umowy, w szczególności w przypadku nieprzestrzegania przez Klienta Warunków korzystania z usługi. Wypowiedzenie z powodu naruszenia nie odejmuje prawa do naprawienia szkód, których może dochodzić poszkodowana strona.

## § 9

### Dział wsparcia

**9.1. Mayam Host Support.** Działu Wsparcia Mayam Host odpowiada za obsługę Incydentów, które mogą wystąpić w związku z Usługami, oraz dostarczanie Klientowi na żądanie informacji dotyczących cech i Warunków Korzystania z Usług. Poza specjalnymi poziomami wsparcia, o których mowa w punkcie 9.4 poniżej, komunikacja z Działem Wsparcia Mayam Host jest możliwa tylko w języku polskim lub angielskim, a informacje dotyczące Usług są dostępne tylko w godzinach roboczych. Incydenty są obsługiwane 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. W celu zapewnienia ciągłości obsługi Incydentów w trybie 24/7/365, Mayam Host zastrzega prawo do zlecenia podwykonawstwa części Wsparcia zgodnie z paragrafem „Dane osobowe i dane poufne”.

**9.2. Wykorzystanie wsparcia Mayam Host.** Klient może kontaktować się z Działem Wsparcia za pomocą poczty elektronicznej pod adresem e-mail: [support@mayam.pl](mailto:support@mayam.pl), specjalnego formularza dostępnego w Interfejsie zarządzania lub telefonicznie, dzwoniąc pod numer +48 731 039 133 bądź inne numery telefonów wskazane na stronie internetowej Mayam Host. W czasie poza godzinami pracy kontakt z Działem Wsparcia Mayam Host można uzyskać tylko przez e-mail lub za pośrednictwem Interfejsu zarządzania. Dla każdego żądania lub zgłoszenia Incydentu Mayam Host utworzy zgłoszenie („Zgłoszenie incydentu”). Klient otrzyma wiadomość e-mail o utworzeniu Zgłoszenia incydentu i jego numerze. Klient ma dostęp do historii i statusu zgłoszeń oraz Incydentów za pośrednictwem Interfejsu zarządzania. Klient zobowiązuje się do wyłącznie właściwego korzystania z Działu Wsparcia Mayam Host. Przed skorzystaniem z Działu Wsparcia Mayam Host Klient musi najpierw zapoznać się z zasobami i informacjami dostępnymi na stronie internetowej Mayam Host (przewodniki użytkownika, przypadki użycia, dokumentacja produktu itp.) oraz w Interfejsie zarządzania (raportowanie, monitorowanie itp.). Klient nie będzie:

a) kontaktować się z Działem Wsparcia Mayam Host w zakresie usług lub produktów, których nie kupiono bezpośrednio od Mayam Host

b) kontaktować się z Działem Wsparcia Mayam Host bezpośrednio z własnymi klientami lub jakkolwiek inną stroną spoza Umowy. Mayam Host zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia jakichkolwiek żądań, które nie spełniają wyżej wymienionych warunków.

Klient zobowiązuje się do Mayam Host zachowania we właściwy, serdeczny i pełen szacunku sposób w komunikacji z Działem Wsparcia Mayam Host. Mayam Host zastrzega sobie prawo do nieodpowiadania na żądania Klienta oraz do niezwłocznego wypowiedzenia Umowy

w przypadku zachowań obraźliwych, nagannych lub poniżających. Ponadto takie zachowanie może prowadzić do podjęcia działań prawnych przeciwko Klientowi. W takiej sytuacji Mayam Host może wykorzystać dowolne środki dowodowe, które uważa za użyteczne i istotne (zapisy rozmów z klientem, zrzuty ekranu, e-maile, nagrania rozmów telefonicznych itd.). Z zastrzeżeniem innych poziomów Wsparcia, o których mowa w punkcie 9.4 poniżej, praca Działu Wsparcia Mayam Host jest wliczona w cenę Usług.

**9.3. Obsługa incydentów.** W przypadku nieprawidłowego działania Usług Klient najpierw jest zobowiązany przeprowadzić testy techniczne zalecane na stronie internetowej Mayam Host. Jeśli przeprowadzenie testów nie rozwiąże Incydentu, Klient może zgłosić Incydent do Działu Wsparcia Mayam Host zgodnie z powyższym opisem, przekazując jak najwięcej informacji w celu ułatwienia właściwej diagnozy. Po zgłoszeniu Incydentu Dział Wsparcia Mayam Host przeprowadzi niezbędne badania w celu identyfikacji przyczyny zaobserwowanego nieprawidłowego działania i ustalenia diagnozy. Klient wyraża zgodę na zachowanie stałej dyspozycyjności wobec Mayam Host w celu właściwej diagnozy i rozwiązania Incydentu, w szczególności przez udostępnianie Mayam Host dodatkowych informacji oraz przeprowadzenie wszystkich niezbędnych testów i weryfikacji. W zakresie obsługi Incydentów firma Mayam Host i jej firmy partnerskie są wprost upoważnione przez Klienta do łączenia się z Usługami Klienta zarówno na poziomie sprzętowym, jak i programowym w celu podjęcia działań koniecznych do przeprowadzenia diagnozy. Może to także wymagać przeprowadzenia przez Klienta działań na swojej Usłudze. Mayam Host zadba o to, by Klient był w rozsądnym zakresie informowany na temat postępów działań. Jeśli Mayam Host ustali, że jego Usługi są dostępne i funkcjonują prawidłowo, że nie można potwierdzić istnienia Incydentu lub że Incydent nie podlega Mayam Host, Klient zostanie o tym odpowiednio poinformowany. W tym przypadku czas spędzony przez Mayam Host na diagnozie i pomocy Klientowi może zostać nałożony na Klienta jako dodatkowa usługa w oparciu o cennik dostępny na stronie internetowej Mayam Host lub dostarczony Klientowi. Mayam Host zastrzega prawo do odmowy udzielenia jakiegokolwiek pomocy, jeśli w czasie pracy ustalą, że Klient korzysta z Usługi z naruszeniem Umowy lub jakiegokolwiek obowiązującego prawa. Jeśli ustalą się, że Incydent podlega zakresowi odpowiedzialności Mayam Host, Mayam Host zakończy diagnozę i rozpocznie pracę w celu ponownego udostępnienia świadczonych Usług. W takim przypadku prace wykonywane przez Mayam Host nie będą się wiązały z żadnymi dodatkowymi opłatami. Diagnoza zostanie ustalona przez Mayam Host przy użyciu wszelkich niezbędnych środków, a zwłaszcza w oparciu o wymianę informacji między Stronami i danych z systemu informacyjnego Mayam Host (takiego jak dane logowania), czego dopuszczalność i pełną egzekwowalność klient niniejszym wyraźnie potwierdza. Z zastrzeżeniem wszelkich obowiązujących Specjalnych warunków korzystania z Usług oraz i innych poziomów Wsparcia, o których mowa w artykule 9.4 poniżej, firma Mayam Host nie udziela żadnych gwarancji w zakresie czasu naprawy ani ram czasowych prowadzących do rozstrzygnięcia Incydentów w ramach Działu Wsparcia Mayam Host.

**9.4. Inne poziomy wsparcia.** Oprócz opisanego powyżej Standardowego wsparcia Mayam Host oferuje inne poziomy, które umożliwiają Klientowi skorzystanie z dodatkowych usług i poziomów zaangażowania. Warunki korzystania z tych poziomów Wsparcia opisano zależnie od oferowanych Usług w odpowiednich dokumentach dostępnych na stronie internetowej Mayam Host lub na żądanie zgłoszone do Działu Wsparcia Mayam Host.



## § 10

### Ochrona konsumentów

**10.1 Świadczenie Usług.** Firma Split Technology, właściciel Mayam Host zobowiązuje się świadczyć Usługę Klientowi w terminie przewidzianym w trakcie składania Zamówienia lub — przy braku informacji lub umowy w sprawie daty udostępnienia Usługi — w ciągu czternastu (14) dni od daty potwierdzenia Zamówienia. Jeśli Usługa nie zostanie dostarczona w wyżej wymienionym terminie, Klient może zażądać anulowania transakcji listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub za pomocą zgłoszenia w Interfejsie zarządzania, wpisując temacie wiadomości „Wypowiedzenie z powodu braku Świadczenia Usług”. Kwoty zapłacone przez Klienta są zwracane w ciągu czternastu (14) dni od daty anulowania Zamówienia.

**10.2 Prawo do odstąpienia od umowy.** Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy. Klient może skorzystać z tego prawa bez konieczności uzasadniania przyczyn swojej decyzji ani podlegania jakimkolwiek karom, z wyjątkiem opłat z tytułu zwrotu, w ciągu 14 dni od dnia następującego po dniu złożenia Zamówienia. Prawo do odstąpienia od umowy musi zostać zrealizowane przed upływem terminu ważności za pośrednictwem formularza dostępnego w tym celu w Interfejsie zarządzania lub przez wypełnienie poniższego formularza rezygnacji oraz wysłanie go listem poleconym z potwierdzeniem odbioru do Mayam Host lub za pomocą jakiegokolwiek innej deklaracji wyraźnie wyrażającej wolę skorzystania z tego prawa.

Formularz odstąpienia (wymagany list polecony z potwierdzeniem odbioru):

#### Adres

*Split Technology Sp. z o.o.  
Sportowa 6/59,  
35-111, Rzeszów  
Mayam Host - Rezygnacja*

#### Treść

Ja/My (\*) niniejszym informuję/informujemy (\*) o moim/naszym (\*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów (\*)/o świadczenie następującej usługi (\*)

- Data zamówienia (\*)/odbioru (\*)
- Imię i nazwisko/Nazwa/nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data (\*) Niepotrzebne skreślić”

Prawo do odstąpienia od umowy zezwala Klientowi na odzyskanie opłaty za towary i Usługi, których dotyczy odstąpienie, z zastrzeżeniem odliczeń, które Mayam Host może zastosować w stosunku do wartości Usług faktycznie otrzymanych przez Klienta do momentu realizacji prawa do odstąpienia. Klient nie może skorzystać z prawa odstąpienia od Usług, które zostały w pełni wykonane przed upływem okresu odstąpienia, lub w przypadku towarów i Usług wykonanych zgodnie ze specyfikacją klienta lub wyraźnie do niej dostosowanych. Klient jest z

tego powodu informowany o tym podczas składania Zamówienia i ma możliwość zrzeczenia się prawa do odstąpienia.

**10.3 Reklamacje.** Wszelkie reklamacje dotyczące Usług Mayam Host można kierować na adres:

*Split Technology Sp. z o.o.  
Sportowa 6/59,  
35-111, Rzeszów  
Mayam Host - Reklamacja*

Reklamacja Klienta zostanie przeanalizowana w ciągu trzydziestu (30) dni kalendarzowych od daty otrzymania przez Split Technology Sp. z o.o. Jeżeli Klient chce uzyskać więcej informacji na temat rozstrzygania sporów internetowych, może skorzystać ze strony internetowej Komisji Europejskiej: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Ten link jest dostarczany zgodnie z wymogami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 wyłącznie w celach informacyjnych. Firma Mayam Host nie ma obowiązku uczestnictwa w rozstrzygnięciu sporów online.

## **§ 11**

### **Postanowienia Końcowe**

11.1. Usługa Hostingowa oraz Usługa Dodatkowa mogą być świadczone wyłącznie Klientom, którzy korzystają z Panelu Klienta zgodnie z postanowieniami Warunki korzystania z Usług. Warunkiem świadczenia Usługi hostingowej i Usługi dodatkowej do Usługi hostingowej przez Mayam Host na rzecz Klienta, jest zaakceptowanie przez Klienta Warunki korzystania z Usług.

11.2. Z zastrzeżeniem ograniczeń użytkowania przewidzianych w Warunkach korzystania z usługi lub specyficznych dla działalności Klienta, Mayam Host zapewnia, że Usługi mogą być komercjalizowane i używane tylko i wyłącznie na terenie Unii Europejskiej. Jeśli Klient korzysta z Usług lub zezwala podmiotom zewnętrznym na korzystanie z Usług z obszaru geograficznego zlokalizowanego poza terytorium kraju, w którym znajdują się Centra danych, Klient zobowiązany jest sprawdzić, czy nie podlega to żadnym ograniczeniom wynikającym z obowiązującego prawa, w szczególności rozporządzenia WE 428/2009 Parlamentu Europejskiego z 5 maja 2009 r. ustanawiającego wspólnotowy system kontroli wywozu, transferu, pośrednictwa i tranzytu produktów podwójnego zastosowania, jak również przepisów Stanów Zjednoczonych, takich jak EAR (Export Administration Regulations) oraz ITAR 5 (International Traffic In Arms Regulations). Mayam Host zastrzega prawo do odrzucenia zamówień złożonych z krajów podlegających ograniczeniom handlowym lub sankcjom lub przez obywateli tych krajów lub przez osoby podlegające sankcjom.

11.3. W sprawach, które nie zostały uregulowane w poszczególnych regulaminach lub warunkach oferowanych przez Mayam Host usług, mają zastosowanie postanowienia Ogólnych warunków korzystania z Usług.

11.4. Ogólne warunki korzystania z Usług obowiązują od 24.08.2022 roku.