

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA

USŁUG HOSTINGOWYCH I USŁUG POWIĄZANYCH (MSA)

Wersja: OWU v1.0

Data wejścia w życie: 20.02.2026

Usługodawca: SEO PARTNER Sp. z o.o. z siedzibą: 81-451 Gdynia, Aleja Zwycięstwa 96/98, IVC, C.518; NIP: 5882415466, REGON: 36356436500000, KRS: 0000598311,

§1. Definicje

1. **Usługodawca** – podmiot wskazany w nagłówku OWU.
2. **Klient** – podmiot zawierający Umowę z Usługodawcą; Klientem może być:
 - a) przedsiębiorca, albo
 - b) konsument, albo
 - c) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, której przysługuje ochrona konsumentka na podstawie przepisów prawa.
3. **Klient objęty ochroną konsumentką** – konsument oraz osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, której przysługuje ochrona konsumentka w zakresie przewidzianym przepisami.
4. przedsiębiorca w rozumieniu przepisów prawa, zawierający umowę z Usługodawcą w związku z działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Usługi** – usługi świadczone przez Usługodawcę, w szczególności:
 1. hosting współdzielony,
 2. serwery VPS z administracją,
 3. pośrednictwo w rejestracji, utrzymaniu i odnowieniu nazw domen,
 4. usługi poczty elektronicznej i wsparcia administracyjnego.
6. **Usługa Bazowa/Usługodawca Infrastruktury** – usługa, infrastruktura, oprogramowanie lub zasób nabywany przez Usługodawcę od podmiotu trzeciego (w tym OVHcloud) i wykorzystywany do świadczenia Usług na rzecz Klienta.
7. **Okres Abonamentowy** – okres, na jaki dana Usługa została zamówiona lub odnowiona.
8. **Dzień Wygaśnięcia** – pierwszy dzień następujący po upływie opłaconego Okresu Abonamentowego, jeżeli nie doszło do skutecznego odnowienia.
9. **Dane Klienta** – wszelkie dane, pliki, bazy danych, treści, logi, konfiguracje i inne zasoby umieszczone przez Klienta lub jego użytkowników w ramach Usług.
10. **Zamówienie** – oświadczenie Klienta o zamówieniu Usługi, złożone w formie elektronicznej, dokumentowej lub pisemnej, przyjęte przez Usługodawcę.
11. **OWU** – niniejsze OWU wraz z dokumentami wskazanymi w klauzuli porządku z §24.
12. **Usługa Macierzysta** – usługa główna, z którą funkcjonalnie i rozliczeniowo powiązana jest inna Usługa (np. usługa pocztowa powiązana z hostingiem albo domeną).
13. **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
14. **Umowa** – Umowa pomiędzy Usługodawcą, a Klientem o świadczenie Usług.

§2. Zakres i charakter OWU

1. OWU stanowią ogólne warunki umów o świadczenie Usług zawieranych pomiędzy Usługodawcą a Klientem Usługi określone w Zamówieniach i Załącznikach Usługowych.
2. OWU mają zastosowanie do wszystkich Zamówień Klienta, chyba że Strony uzgodnią odmiennie na piśmie lub w formie dokumentowej (np. e-mail)

§3. Model świadczenia Usług

1. Usługodawca świadczy Usługi z należytą starannością właściwą dla profesjonalisty świadczącego usługi hostingu i utrzymania systemów.
2. Usługodawca jest uprawniony do korzystania z podwykonawców i Usług Bazowych, w tym podmiotów z grupy OVHcloud oraz innych dostawców infrastruktury, łączności, DNS, oprogramowania i bezpieczeństwa.
3. Klient przyjmuje do wiadomości, że Usługodawca nie jest właścicielem fizycznej infrastruktury centrów danych. Usługi świadczone są w modelu Back-to-Back, co oznacza, że parametry techniczne (SLA) oraz limity odpowiedzialności za warstwę sprzętową i łączność szkieletową są tożsame z warunkami narzuconymi przez Dostawców Infrastruktury.
4. Usługodawca odpowiada za czynności własne (konfigurację, administrację Managed), jednak jego odpowiedzialność jest wyłączona w zakresie, w jakim nienależyte wykonanie Usługi jest wynikiem awarii lub ograniczeń po stronie Usługodawcy Infrastruktury (np. awaria DC, przerwa w dostawie energii).

§4. Charakter prawny świadczenia

1. Umowa o świadczenie Usług („Umowa”) zostaje zawarta w formie dokumentowej z chwilą łącznego spełnienia następujących warunków:
 - a) złożenia Zamówienia przez Klienta oraz
 - b) uiszczenia przez Klienta opłaty wskazanej na fakturze pro forma albo w inny uzgodniony sposób rozliczenia.ma charakter umowy ramowej; poszczególne Usługi są uruchamiane i wykonywane na podstawie Zamówień. Złożenie Zamówienia oraz dokonanie płatności, o których mowa w ust 1, stanowi oświadczenie woli Klienta o zawarciu Umowy oraz akceptację OWU wraz z załącznikami, o których mowa w § 24 poniżej.
2. Na treść Umowy składają się łącznie: Zamówienie, dokument rozliczeniowy (faktura pro forma, faktura VAT), OWU wraz z załącznikami o których mowa w § 24 poniżej.
3. Klient oświadcza, że Zamówienie składa osoba uprawniona do reprezentacji Klienta zgodnie z KRS albo CEIDG, bądź posiadająca ważne pełnomocnictwo. Klient ponosi odpowiedzialność za skutki złożenia Zamówienia przez osobą nieumocowaną.
4. Klient zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o każdej zmianie swoich danych w szczególności danych teleadresowych oraz adresu e-mail. Skutki braku aktualizacji danych obciążają Klienta.
5. O ile Strony wyraźnie nie postanowią inaczej, zobowiązania Usługodawcy mają charakter zobowiązań starannego działania, nie zobowiązań rezultatu.

6. Klient przyjmuje do wiadomości, że niektóre elementy Usług zależą od świadczeń i parametrów środowisk zewnętrznych, zapewnianych przez podmioty trzecie (w szczególności dostawców infrastruktury, operatorów telekomunikacyjnych, rejestratorów domen) , na które Usługodawca nie ma wpływu.

§5. Czas trwania Umowy i aktywacja Usług

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony w Zamówieniu (Okres Abonamentowy), chyba że Zamówienie stanowi inaczej..
2. Zamówienia mogą być składane za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innego uzgodnionego kanału.
3. Aktywacja Usługi następuje po spełnieniu łącznie warunków:
 1. przyjęcia Zamówienia przez Usługodawcę,
 2. zaksięgowania należnej płatności, o ile warunki danej Usługi nie stanowią inaczej,
 3. przekazania Klientowi danych dostępowych albo potwierdzenia aktywacji.
4. Usługodawca może odmówić aktywacji Usługi lub żądać dodatkowej weryfikacji, jeżeli wymagają tego bezpieczeństwo, przeciwdziałanie nadużyciom, wymogi prawne lub wymogi podmiotów trzecich.

§6. Model rozliczeń (faktura proforma / faktura VAT / odnowienie)

1. Przed rozpoczęciem Okresu Abonamentowego Usługodawca może wystawić dokument pro forma.
2. Faktura VAT jest wystawiana zgodnie z obowiązującymi przepisami, po powstaniu obowiązku podatkowego lub zgodnie z przyjętym modelem rozliczeń dla danej Usługi.
3. Brak terminowej płatności należności za kolejny Okres Abonamentowy oznacza brak skutecznego odnowienia Usługi.
4. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, odnowienie następuje wyłącznie po skutecznym opłaceniu należności.
5. Klient ponosi odpowiedzialność za zapewnienie aktualnej i skutecznej metody płatności.
6. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Usługodawcy.

§7. Czas trwania i odnowienie

1. Usługa jest świadczona przez Okres Abonamentowy wskazany w Zamówieniu.
2. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień, Usługa może podlegać automatycznemu odnowieniu.
3. Klient może zrezygnować z odnowienia na zasadach wskazanych w Zamówieniu, Cenniku lub Załączniku Usługowym.
4. Brak odnowienia skutkuje wygaśnięciem Usługi z upływem opłaconego Okresu Abonamentowego.

§8. Brak płatności, zawieszenie, retencja i usunięcie danych

1. W przypadku braku skutecznego odnowienia Usługi:
 1. od Dnia Wygaśnięcia (**D+0**) Usługodawca jest uprawniony do natychmiastowego zawieszenia Usługi,
 2. w miejsce treści Klienta może zostać opublikowana strona techniczna lub informacyjna Usługodawcy. Klient akceptuje, że wyświetlenie treści Usługodawcy

- na domenie Klienta po wygaśnięciu płatności nie narusza jego dóbr osobistych, ani innych dóbr związanych z prowadzoną przez Klienta działalnością.
3. po upływie 7 (siedmiu) dni kalendarzowych **(D+7)** od Dnia Wygaśnięcia Usługodawca jest uprawniony do trwałego i nieodwracalnego usunięcia wszystkich Danych Klienta w tym plików, baz, logów i backupów.
 4. Z uwagi na wymogi Dostawców Infrastruktury, dane w usłudze Microsoft Exchange są usuwane nieodwołalnie po **48 godzinach (D+2)** od Daty Wygaśnięcia.
2. Usunięcie, o którym mowa w ust. 1 pkt 4, obejmuje również dane pomocnicze i dane techniczne, które podlegają normalnemu cyklowi nadpisu i retencji operacyjnej.
 3. Klient akceptuje, że powyższy mechanizm stanowi istotny element techniczny i organizacyjny modelu świadczenia usług hostingowych.
 4. Usługodawca nie ma obowiązku uprzedniego wezwania do zapłaty ani dodatkowego wypowiedzenia umowy terminowej w zakresie, w jakim Usługa wygasa wskutek braku odnowienia.
 5. Ewentualne powiadomienia przypominające wysyłane przez Usługodawcę mają charakter grzecznościowy i ich brak nie wpływa na skuteczność zawieszenia, wygaśnięcia lub usunięcia danych.

§9. Kopie zapasowe i odpowiedzialność za dane

1. O ile Strony nie uzgodnią odrębnie odpłatnej usługi backupu zarządzanego, Klient jest wyłącznie odpowiedzialny za wykonywanie i testowanie kopii zapasowych Danych Klienta.
2. Backupy techniczne wykonywane przez Usługodawcę w celach operacyjnych, bezpieczeństwa lub ciągłości działania nie stanowią usługi backupu na rzecz Klienta, chyba że wyraźnie wskazano to w Załączniku Usługowym.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych, jeżeli Klient nie wykonał niezależnej kopii bezpieczeństwa. Oznacza to, że Klient ma bezwzględny obowiązek utrzymania własnych, niezależnych kopii danych poza infrastrukturą Usługodawcy.
4. Klient pozostaje wyłącznym właścicielem Danych Klienta i odpowiada za ich legalność.

§10. SLA, dostępność, okna serwisowe

1. O ile Strony nie postanowią wyraźnie inaczej w Załączniku Usługowym, Usługodawca nie udziela gwarancji poziomu dostępności (SLA) i nie przewiduje kar umownych ani credit notes z tytułu przerw w dostępności.
2. Usługodawca jest uprawniony do przeprowadzania planowych prac serwisowych i modernizacyjnych (maintenance windows), także z czasową niedostępnością Usług.
3. W miarę możliwości Usługodawca poinformuje Klienta o planowanych pracach z wyprzedzeniem.
4. W przypadku awarii, incydentu bezpieczeństwa lub zagrożenia integralności infrastruktury, Usługodawca może podjąć działania natychmiastowe, bez uprzedniego zawiadomienia.

§11. Wsparcie techniczne

1. Zakres wsparcia i poziomy obsługi określa Zamówienie, Cennik lub właściwy Załącznik Usługowy.
2. O ile Strony nie uzgodnią wyższego pakietu wsparcia, wsparcie obejmuje wyłącznie czynności utrzymaniowe i administracyjne dotyczące środowiska Usługi.
3. Wsparcie nie obejmuje w szczególności:
 1. developmentu aplikacji Klienta,

2. zmian funkcjonalnych kodu Klienta,
 3. usuwania błędów aplikacyjnych niezwiązanych z infrastrukturą Usługi,
 4. wsparcia dla komponentów spoza uzgodnionego zakresu.
4. Usługodawca kwalifikuje zgłoszenia według kategorii priorytetu i realizuje je według kolejności oraz stopnia krytyczności.
 5. Czynności wykraczające poza określony pakiet Usług oraz prace naprawcze po błędach Klienta są płatne dodatkowo wg stawki godzinowej z Załącznika nr 7.

§12. Domena i usługi pocztowe – model pośrednictwa

1. W zakresie domen i usług pocztowych Usługodawca może działać jako pośrednik i reseller Usług Bazowych.
2. Klient przyjmuje do wiadomości, że zasady rejestrów, rejestratorów, operatorów domen, dostawców oprogramowania i usług bazowych mają wpływ na realizację Usług i mogą być nadrzędne wobec oczekiwań Klienta co do trybu i terminu wykonania operacji.
3. Usługodawca nie gwarantuje:
 1. dostępności konkretnej nazwy domeny,
 2. skuteczności rejestracji/odnowienia/transferu w każdym przypadku,
 3. ciągłości utrzymania domeny po upływie terminu odnowienia.
4. Brak odnowienia domeny lub usługi pocztowej może skutkować jej zawieszeniem, wygaśnięciem, utratą pierwszeństwa, usunięciem lub innym skutkiem wynikającym z polityk podmiotów trzecich.
5. O ile Strony nie postanowią inaczej, Usługodawca pozostaje stroną relacji z dostawcą bazowym; Klient nabywa świadczenie od Usługodawcy na warunkach niniejszej Umowy.

§13. Nadużycia, bezpieczeństwo i procedura abuse

1. Klient zobowiązuje się nie korzystać z Usług w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami, prawami osób trzecich lub OWU, w szczególności do: spamu, phishingu, malware, ataków DDoS, skanowania, prób nieuprawnionego dostępu, hostowania treści bezprawnych.
2. Usługodawca jest uprawniony do niezwłocznego ograniczenia lub zawieszenia Usługi, bez uprzedzenia, jeżeli jest to konieczne dla bezpieczeństwa, ochrony infrastruktury, zapobieżenia szkodzie, wykonania obowiązku prawnego lub realizacji żądania uprawnionego organu.
3. W przypadku zgłoszenia abuse Klient zobowiązuje się niezwłocznie współpracować z Dostawcą i stosować środki naprawcze.
4. Usługodawca może odmówić przywrócenia Usługi do czasu usunięcia przyczyny naruszenia.
5. Usługodawca ma prawo udostępnić Dane Klienta na żądanie uprawnionych organów państwowych.

§14. Zmiana parametrów Usług i migracje techniczne

1. Usługodawca jest uprawniony do zmiany parametrów technicznych Usług, w tym środowiska bazowego, jeżeli jest to uzasadnione: bezpieczeństwem, zgodnością technologiczną, wymogami podmiotów trzecich, rozwojem oferty lub optymalizacją operacyjną.
2. O istotnych zmianach wpływających na korzystanie z Usługi Usługodawca informuje Klienta z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni, chyba że zmiana ma charakter pilny.

3. Klient jest zobowiązany dostosować własne środowisko (aplikacje, integracje, konfiguracje) do uzasadnionych zmian technicznych.

§15. Cennik, zmiany cen i waloryzacja

1. Ceny Usług określa Cennik lub indywidualna Oferta.
2. Usługodawca może zmienić Cennik z ważnych przyczyn, w szczególności: wzrostu kosztów infrastruktury, energii, oprogramowania, kursów walut, kosztów pracy, podatków lub opłat publicznoprawnych.
3. O zmianie cen Usługodawca informuje Klienta co najmniej 14 dni przed wejściem zmiany w życie.
4. Zmiana ceny nie wpływa na opłacony już Okres Abonamentowy, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
5. Jeżeli Klient nie akceptuje zmiany ceny, może nie odnawiać Usługi na kolejny Okres Abonamentowy.

§16. Klauzula cesji do nowej spółki (reorganizacja działalności)

1. Klient wyraża zgodę na przeniesienie przez Usługodawcę całości lub części praw i obowiązków wynikających z Umowy na podmiot powiązany kapitałowo lub organizacyjnie, w tym na nowo utworzoną spółkę dedykowaną działalności hostingowej (dalej: „**Nowy Usługodawca**”).
2. Cesja może nastąpić pod warunkiem, że Nowy Usługodawca zapewni:
 1. co najmniej równoważny poziom bezpieczeństwa i zgodności prawnej świadczenia Usług,
 2. parametry i warunki ekonomiczne, które w relacji parametrów do ceny nie będą mniej korzystne od dotychczasowych (z uwzględnieniem obiektywnych zmian kosztowych oraz uzasadnionych różnic technologicznych).
3. O cesji Usługodawca powiadomi Klienta co najmniej 30 dni przed datą jej skuteczności.
4. Klient może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na dzień poprzedzający cesję, jeżeli wykaże istotne i obiektywne naruszenie warunków z ust. 2.

§17. Odpowiedzialność Stron

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 1. treści, dane i działania Klienta lub użytkowników Klienta,
 2. szkody wynikające z błędnej konfiguracji lub zaniechań Klienta,
 3. skutki awarii i ograniczeń po stronie podmiotów trzecich,
 4. utratę korzyści, utratę przychodów, utratę reputacji, szkody pośrednie i następce.
2. Łączna odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy wobec Klienta, niezależnie od podstawy prawnej roszczenia, jest ograniczona do kwoty równej opłatom netto faktycznie zapłaconym przez Klienta za daną Usługę w okresie 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie.
3. Ograniczeń, o których mowa powyżej, nie stosuje się do szkody wyrządzonej umyślnie. Usługodawca ponosi szkodę wyłącznie za szkodę rzeczywistą wyrządzoną z winy umyślnej. Wylączona jest odpowiedzialność za utracone korzyści, szkody pośrednie oraz skutki awarii Dostawców Infrastruktury (Back-to-Back).
4. W ramach Usług, Klient nie otrzymuje dostępu z uprawnieniami „Root”. Każda samodzielna ingerencja Klienta w warstwę systemową zwalnia Usługodawcę z odpowiedzialności za stabilność i bezpieczeństwo Usługi.

5. Klient niniejszym zwalnia Usługodawcę z odpowiedzialności względem osób trzecich (w tym Microsoft/OVH) w przypadku roszczeń wynikających z treści umieszczonych przez Klienta.

§18. Siła wyższa i zdarzenia nadzwyczajne

1. Strona nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane siłą wyższą.
2. Za siłę wyższą uznaje się także zdarzenia cybernetyczne o charakterze masowym, długotrwałe awarie infrastruktury krytycznej, przerwy dostaw energii, awarie łączy międzynarodowych, działania organów władzy publicznej oraz inne zdarzenia pozostające poza kontrolą Strony.
3. Strona dotknięta siłą wyższą podejmie działania minimalizujące skutki zdarzenia.

§19. Poufność

1. Strony zobowiązują się zachować w poufności wszelkie informacje techniczne, organizacyjne, handlowe i finansowe uzyskane w związku z wykonywaniem Umowy.
2. Obowiązek poufności obowiązuje przez okres trwania Umowy oraz 3 lata po jej zakończeniu.
3. Obowiązek poufności nie dotyczy informacji:
 1. powszechnie znanych,
 2. ujawnianych na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub prawomocnego żądania uprawnionego organu.

§20. Dane osobowe

1. W zakresie, w jakim realizacja Usług obejmuje przetwarzanie danych osobowych, Strony zawierają Umowę Powierzenia Przetwarzania Danych (DPA), stanowiącą integralny załącznik do Umowy.
2. W sprawach ochrony danych osobowych stosuje się DPA, przepisy RODO oraz przepisy krajowe.
3. Usługodawca jest uprawniony do korzystania z dalszych podmiotów przetwarzających na zasadach określonych w DPA.

§21. Konsument / przedsiębiorca na prawach konsumenta

1. Postanowienia Umowy stosuje się z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów dotyczących konsumentów oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, którym przysługuje ochrona konsumencka.
2. W przypadku usług cyfrowych uruchamianych przed upływem terminu odstąpienia, Klient objęty ochroną konsumencką składa wymagane prawem oświadczenia, w tym o zgodzie na rozpoczęcie świadczenia i przyjęciu do wiadomości skutków tej zgody.
3. W zakresie, w jakim przepisy bezwzględnie obowiązujące wyłączają skuteczność określonych postanowień Umowy wobec podmiotów, o których mowa w ust. 1, postanowienia te stosuje się w granicach prawnie dopuszczalnych.

§22. Reklamacje i komunikacja

1. Reklamacje Klient składa na adres e-mail: biuro@seo-partner.pl

2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: dane pozwalające na identyfikację Klienta, oznaczenie Usługi (w szczególności nazwę domeny lub adres IP/identyfikator serwera), opis zgłaszanego problemu i żądanie.
3. Usługodawca udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 Dni Roboczych, a w sprawach złożonych informuje o dalszym terminie rozpatrzenia.
4. Komunikacja elektroniczna na adresy wskazane przez Klienta wywołuje skutek doręczenia z chwilą wysłania.

§23. Rozwiązanie Umowy

1. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę ramową z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem bieżących Okresów Abonamentowych.
2. Usługodawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku istotnego naruszenia Umowy przez Klienta, w szczególności naruszeń z §13 lub zwłoki w płatności przekraczającej 14 dni.
3. Rozwiązanie Umowy ramowej nie uchybia uprawnieniom Usługodawcy do zawieszenia lub zakończenia konkretnej Usługi zgodnie z §8.

§24. Klauzula porządku (hierarchia dokumentów)

1. Na stosunek umowny Stron składają się:
 1. Zamówienie / przyjęta Oferta,
 2. właściwy Załącznik Usługowy (Service Schedule),
 3. niniejsza Umowa Ramowa (MSA),
 4. DPA – w sprawach ochrony danych osobowych,
 5. Załącznik „Backup, retencja i usuwanie danych”,
 6. Cennik / Zasady rozliczeń,
 7. Polityka Acceptable Use Policy (AUP),
 8. pozostała dokumentacja techniczna i operacyjna wyraźnie wskazana w Zamówieniu.
2. W razie rozbieżności stosuje się kolejność pierwszeństwa wskazaną w ust. 1, z tym że w zakresie danych osobowych pierwszeństwo ma DPA.
3. Odstępstwo od powyższej hierarchii wymaga wyraźnego postanowienia w Zamówieniu, zaakceptowanego przez obie Strony. §24.

§25. Postanowienia końcowe

1. Umowa podlega prawu polskiemu.
2. Spory wynikłe z Umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów dotyczących właściwości w sprawach konsumenckich.
3. Zmiana Umowy wymaga co najmniej formy dokumentowej, chyba że przepisy prawa wymagają formy surowszej.
4. Nieważność lub bezskuteczność części postanowień nie wpływa na ważność pozostałych postanowień.
5. Załączniki stanowią integralną część Umowy.
6. Umowę zawarto w formie dokumentowej.