

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG „AM Holding Group” („Regulamin”)

### I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług informatycznych i telekomunikacyjnych („Usługi”) przez: **AM HOLDING GROUP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Katowicach, ul. Zabrska 17, 40-083 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem **0001134961**, NIP **6343046944**, REGON **540013349** – dalej: „Usługodawca” lub „AM Holding Group”.
2. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Umów o świadczenie Usług zawieranych z Usługodawcą, chyba że strony wyraźnie postanowią inaczej w formie pisemnej.
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Usługodawcy pod adresem <https://amhg.eu> w sposób umożliwiającą jego pobranie, zapisanie i wydruk.
4. Korzystanie z Usług oraz zawarcie Umowy z Usługodawcą oznacza akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.

### II. Definicje

Na potrzeby Regulaminu poniższe pojęcia oznaczają:

1. **Usługodawca / AM Holding Group** – podmiot wskazany w pkt I.1.
2. **Klient** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, która zawiera Umowę z Usługodawcą i korzysta z Usług.
3. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca Umowę z Usługodawcą w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Usługodawcą a Klientem, w formie pisemnej, elektronicznej (e-mail) lub poprzez akceptację oferty/usługi za pośrednictwem strony internetowej.
5. **Usługi** – usługi świadczone przez Usługodawcę w ramach Serwisu, na zasadach i warunkach określonych w Regulaminie.
6. **Cennik** – wykaz cen, stawek godzinowych, pakietów lub opłat abonamentowych za Usługi, przedstawiany Klientowi w ofercie lub na stronie internetowej.
7. **Infrastruktura AMHG** – sprzęt, oprogramowanie, środowiska wirtualne, zasoby sieciowe, centra danych i inne elementy techniczne wykorzystywane przez Usługodawcę do świadczenia Usług.
8. **Materiały Klienta** – wszelkie dane, pliki, treści, konfiguracje, kopie zapasowe oraz inne informacje przekazane przez Klienta lub generowane w jego imieniu w związku z korzystaniem z Usług.
9. **Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i uniknięcia, w szczególności: wojna, zamieszki, klęski żywiołowe, awarie zasilania, zakłócenia w pracy globalnej sieci Internet, ataki DDoS o znacznej skali, decyzje organów władzy.
10. **SLA** – uzgodniony między stronami poziom dostępności, czas reakcji i zasady wsparcia technicznego, określony w Umowie, załączniku lub ofercie.
11. **Serwis** – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę pod adresem <https://amhg.eu> oraz powiązane z nim panele i systemy służące do zamawiania i obsługi Usług.
12. **Panel Klienta** – udostępniony Klientowi elektroniczny panel administracyjny lub system obsługi usług, umożliwiającą zarządzanie Usługami, dostęпами, płatnościami, zgłoszeniami technicznymi oraz danymi Klienta.

### III. Zawarcie Umowy i zasady współpracy

1. Do zawarcia Umowy dochodzi w szczególności poprzez:
  - a. podpisanie umowy pisemnej,
  - b. akceptację oferty przesłanej e-mailem,
  - c. potwierdzenie zamówienia Usług złożonego za pośrednictwem formularza kontaktowego lub innych kanałów wskazanych przez Usługodawcę.
2. Przed zawarciem Umowy Klient otrzymuje:
  - a. opis Usługi,
  - b. warunki techniczne,
  - c. informacje o wynagrodzeniu i okresie obowiązywania,
  - d. w razie potrzeby – projekt Umowy i/lub SLA.
3. Klient zobowiązany jest do przekazania prawdziwych, aktualnych danych identyfikacyjnych, kontaktowych oraz rozliczeniowych. W przypadku ich zmiany Klient zobowiązany jest poinformować o tym Usługodawcę nie później niż w terminie 7 dni od zaistnienia zmiany.
4. Usługi świadczone są w formie online, za pośrednictwem sieci Internet.
  - a. Klient jest zobowiązany do posiadania we własnym zakresie:
  - b. urządzeń i oprogramowania umożliwiającego korzystanie z Usług,
  - c. aktualnego i wspieranego oprogramowania (w szczególności systemu operacyjnego, przeglądarki internetowej, klienta poczty, CMS i wtyczek),
  - d. stabilnego i bezpiecznego dostępu do sieci Internet. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usług wynikające z braku spełnienia tych wymagań po stronie Klienta.
5. Usługodawca może odmówić zawarcia Umowy lub rozpoczęcia świadczenia Usług, jeżeli:
  - a. Klient podał dane nieprawdziwe lub niekompletne i nie uzupełnił ich po wezwaniu,
  - b. wcześniej Umowa z Klientem została rozwiązana z jego winy,
  - c. Usługi miałyby być używane w sposób sprzeczny z prawem lub Regulaminem.
6. Szczegółowy zakres konfiguracji, środowiska, dostępów, kont użytkowników i ról może zostać określony w dokumentacji projektowej, protokołach odbioru lub innych uzgodnieniach roboczych między stronami.
7. Niniejszy Regulamin stanowi wzorzec umowy w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego i wiąże Klienta od chwili akceptacji oferty, złożenia zamówienia lub rozpoczęcia korzystania z Usług, o ile Strony nie postanowiły inaczej w formie pisemnej.
8. W przypadku zawierania Umowy drogą elektroniczną (w szczególności za pośrednictwem formularzy internetowych, panelu klienta <https://my.amhg.eu/> lub systemów zamówień online), zaznaczenie przez Klienta pola „Akceptuję Regulamin” jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z Regulaminem oraz z zawarciem Umowy na warunkach w nim określonych.
9. Jeżeli zamówienie jest dokonywane online, do zawarcia Umowy dochodzi z chwilą:
  - a. potwierdzenia zamówienia przez Usługodawcę drogą elektroniczną (np. wiadomością e-mail), lub
  - b. udostępnienia Klientowi Usług,– w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi jako pierwsze.
10. Klient, składając zamówienie oraz akceptując Regulamin, oświadcza, że posiada pełną zdolność do czynności prawnych oraz jest uprawniony do zawarcia Umowy w imieniu podmiotu, który reprezentuje (jeśli dotyczy).

### IV. Zakres usług AM Holding Group

1. Usługodawca świadczy na rzecz Klienta profesjonalne usługi informatyczne, telekomunikacyjne oraz usługi związane z infrastrukturą IT, obejmujące w szczególności: udostępnianie zasobów serwerowych i środowisk wirtualnych, usługi hostingowe, administrację i utrzymanie systemów, wsparcie techniczne, bezpieczeństwo sieciowe, rozwiązania chmurowe, usługi data center, usługi integracyjne oraz usługi związane z cyfrową obecnością przedsiębiorstw (w tym strony WWW oraz wsparcie uruchomienia środowisk IT).

2. Szczegółowy zakres danej Usługi, jej parametry techniczne, konfiguracja, limity, poziom wsparcia (SLA), odpowiedzialność za kopie zapasowe, warunki korzystania oraz wymagania techniczne każdorazowo określa:
  - a. Umowa,
  - b. oferta zaakceptowana przez Klienta,
  - c. załącznik techniczny,
  - d. dokumentacja przekazana Klientowi lub ustalenia robocze Stron.
3. Usługi mogą być świadczone w modelu abonamentowym, projektowym, godzinowym lub „on-demand”, zgodnie z ustaleniami stron.
4. Usługodawca może wykorzystywać własną infrastrukturę, infrastrukturę centrów danych w UE lub poza UE, rozwiązania chmurowe oraz podwykonawców, pozostając odpowiedzialnym wobec Klienta za należyte wykonanie Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

## V. Obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązuje się do:
  - a. korzystania z Usług zgodnie z prawem, Regulaminem oraz Umową;
  - b. niedostarczania treści sprzecznych z prawem, w tym treści naruszających prawa osób trzecich;
  - c. nieużywania infrastruktury AMHG do wysyłki niezamówionych informacji handlowych (SPAM), ataków sieciowych, prób łamania zabezpieczeń, kopania kryptowalut, itp.;
  - d. zapewnienia poprawności i zgodności z prawem danych przetwarzanych z wykorzystaniem Usług;
  - e. terminowego regulowania należności.
2. Klient ponosi odpowiedzialność za skutki udostępnienia osobom trzecim haseł, kluczy SSH, VPN lub innych danych dostępowych przekazanych przez Usługodawcę.
3. Przy korzystaniu z usług, Klient obowiązany jest korzystać z wersji oprogramowania posiadającej wsparcie producenta tego oprogramowania. Spółka AM HOLDING GROUP nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Klienta z oprogramowania nieposiadającego wsparcia producenta, w szczególności nie odpowiada za bezpieczeństwo i stabilność świadczonej usługi.
4. Klient zobowiązany jest do regularnego aktualizowania oprogramowania, w szczególności systemów CMS oraz ich wtyczek, motywów i komponentów, tak aby korzystać wyłącznie z wersji wspieranych i bezpiecznych. W przypadku stwierdzenia, że środowisko Klienta stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa usług, infrastruktury lub innych Klientów (np. z powodu braku aktualizacji, podatności bezpieczeństwa, infekcji malware), Usługodawca ma prawo czasowo ograniczyć, zablokować lub zawiesić świadczenie Usług do czasu usunięcia zagrożenia.

## VI. Wynagrodzenie i płatności

1. Usługi są odpłatne, chyba że wyraźnie wskazano inaczej (np. testy pilotażowe).
2. Wysokość wynagrodzenia, sposób rozliczeń (abonament, stawka godzinowa, jednorazowa opłata projektowa) oraz terminy płatności określa Umowa lub oferta zaakceptowana przez Klienta.
3. Podstawą do zapłaty jest:
  - a. Faktura – w przypadku usług rozliczanych po ich wykonaniu. Domyślny termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury, chyba że Umowa stanowi inaczej.
  - b. Faktura proforma (przedpłata / płatność z góry) – w przypadku usług abonamentowych, subskrypcyjnych lub wymagających przedpłaty. Opłata jest wnoszona z góry, zgodnie z terminem wskazanym na proformie. Nieopłacenie proformy w terminie lub brak możliwości realizacji Płatności Subskrypcyjnej skutkuje anulowaniem zamówienia przypisanego do danej proformy. Wnoszone opłaty są niepodzielne, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
4. Opóźnienie w płatności może skutkować:
  - a. naliczeniem odsetek ustawowych za opóźnienie,
  - b. ograniczeniem lub czasowym zawieszeniem świadczenia Usług po uprzednim wezwaniu,
  - c. rozwiązaniem Umowy z winy Klienta przy znacznym i długotrwałym zaleganiu z płatnościami.

5. Rozwiązanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta nie stanowi podstawy do zwrotu wynagrodzenia za okres, w którym Usługi były gotowe do świadczenia lub zostały już wykonane.
6. W przypadku Umów rozliczanych w cyklach rozliczeniowych (np. miesięcznych, kwartalnych, rocznych) opłaty abonamentowe są należne z góry za cały dany cykl rozliczeniowy.
7. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności dotyczących Konsumentów, opłaty abonamentowe za rozpoczęty cykl rozliczeniowy nie podlegają zwrotowi w przypadku wcześniejszego rozwiązania Umowy przez Klienta, ograniczenia zakresu Usług lub ich niewykorzystywania przez Klienta, jeżeli Usługodawca pozostawał gotowy do świadczenia Usług.
8. Jeżeli Umowa została zawarta na czas określony z rozliczaniem w cyklach abonamentowych, po upływie okresu, na jaki została zawarta, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na kolejne okresy równoważne okresowi pierwotnemu (np. kolejne 12 miesięcy), na dotychczasowych warunkach, chyba że Umowa stanowi inaczej.
9. Klient może sprzeciwić się automatycznemu przedłużeniu Umowy, składając Usługodawcy oświadczenie w formie pisemnej lub elektronicznej (np. e-mail) nie później niż 30 dni przed końcem bieżącego okresu obowiązywania Umowy, chyba że Umowa przewiduje inny termin. Brak sprzeciwu w ww. terminie oznacza zgodę Klienta na przedłużenie Umowy.
10. Usługodawca może dokonać zmiany Cennika w trakcie trwania Umowy z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku istotnego wzrostu kosztów energii, usług centrów danych, licencji oprogramowania, wynagrodzeń, kosztów operatorów telekomunikacyjnych lub zmian kursów walut.
11. O planowanej zmianie Cennika Usługodawca poinformuje Klienta z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed datą jej wejścia w życie, przesyłając informację na adres e-mail wskazany przez Klienta lub publikując ją na stronie internetowej Usługodawcy.
12. Zmiana Cennika wiąże Klienta od początku następnego cyklu rozliczeniowego przypadającego po dacie wejścia w życie zmiany. W przypadku Umów opłaconych z góry za określony czas (np. 12 miesięcy) zmiana Cennika nie wpływa na wysokość opłat należnych za już opłacony okres.
13. Klient, który nie akceptuje zmiany Cennika, może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec bieżącego cyklu rozliczeniowego, składając oświadczenie w formie pisemnej lub elektronicznej przed datą wejścia w życie nowego Cennika. Brak wypowiedzenia w tym terminie oznacza akceptację nowego Cennika przez Klienta.
14. Zwrot środków przysługuje wyłącznie w przypadku, gdy świadczenie Usługi okazało się niemożliwe z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Usługodawcy lub – w przypadku usług domenowych – z powodu odmowy rejestracji domeny przez rejestr.  
Zwrot nie przysługuje, jeżeli Usługa została wykonana prawidłowo, była dostępna do wykorzystania lub jeżeli problemy wynikły z działań, zaniechań lub konfiguracji po stronie Klienta.

## VII. Prawa własności intelektualnej

1. 1. Wszelkie prawa własności intelektualnej do:
  - o autorskich konfiguracji systemów,
  - o skryptów, automatyzacji, szablonów, dokumentacji,
  - o kodu źródłowego tworzonego przez AMHG– przysługują Usługodawcy, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. Klient otrzymuje niewyłączną licencję do korzystania z rezultatów prac w zakresie niezbędnym do korzystania z Usług, zgodnie z przeznaczeniem i Umową.
3. W przypadku tworzenia dedykowanego oprogramowania, stron WWW lub integracji, zakres przeniesienia praw autorskich lub udzielonej licencji określa indywidualna Umowa.



## VIII. Treści Klienta, hosting i ograniczenia (DSA / bezpieczeństwo)

1. W ramach usług hostingowych, VDS, serwerów Linux, kolokacji lub stron WWW Klient może przechowywać i udostępniać treści (Materiały Klienta).
2. Klient zobowiązany jest, aby Materiały:
  - a. nie naruszały prawa polskiego, unijnego ani praw osób trzecich,
  - b. nie propagowały nienawiści, przemocy, treści skrajnie szkodliwych lub nielegalnych,
  - c. nie zawierały złośliwego oprogramowania lub treści zagrażających bezpieczeństwu systemów.
3. Usługodawca nie ma ogólnego obowiązku monitorowania treści Klienta, ale w przypadku:
  - a. wiarygodnego zgłoszenia naruszenia prawa lub
  - b. otrzymania urzędowego zawiadomieniamoże zablokować dostęp do wskazanych treści lub usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami (w tym Rozporządzeniem (UE) 2022/2065 – DSA).
4. Każda osoba może zgłosić treści potencjalnie nielegalne lub naruszające Regulamin, wysyłając zgłoszenie na adres: [feedback@amhg.eu](mailto:feedback@amhg.eu). Zgłoszenie powinno zawierać:
  - a. opis, dlaczego treść jest uznana za nielegalną lub naruszającą prawa,
  - b. dokładne wskazanie lokalizacji (adres URL, usługa, nazwa hosta itp.),
  - c. dane kontaktowe zgłaszającego (o ile to możliwe), d. oświadczenie o działaniu w dobrej wierze.
5. Usługodawca rozpatruje zgłoszenia w rozsądnym terminie, z należytą starannością i może: a. usunąć treść lub uniemożliwić do niej dostęp, b. zażądać wyjaśnień od Klienta, c. w przypadku rażących lub powtarzających się naruszeń – rozwiązać Umowę.
6. Zakazane jest korzystanie z Usług do:
  - a. wysyłki SPAM-u,
  - b. masowych ataków, skanowania sieci, łamania haseł,
  - c. kopania kryptowalut na infrastrukturze AMHG bez pisemnej zgody,
  - d. działań naruszających bezpieczeństwo publiczne lub mogących być uznanymi za przestępstwo.

## IX. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa oraz w Umowie.
2. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, odpowiedzialność Usługodawcy wobec Klienta będącego przedsiębiorcą jest ograniczona:
  - a. do wysokości szkody rzeczywistej (bez utraconych korzyści),
  - b. do łącznej kwoty wynagrodzenia netto otrzymanego od Klienta z tytułu danej Usługi w okresie ostatnich 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie wywołujące szkodę.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. szkody wynikające z nieprawidłowej konfiguracji systemów przez Klienta lub osoby trzecie,
  - b. szkody spowodowane działaniami Klienta niezgodnymi z zaleceniami Usługodawcy,
  - c. utratę danych spowodowaną brakiem wykonywania przez Klienta własnych kopii zapasowych, o ile Umowa nie przewiduje odpowiedzialności Usługodawcy za backup, d. skutki działania siły wyższej.
4. Ograniczenia odpowiedzialności nie dotyczą Konsumentów w zakresie, w jakim byłoby to sprzeczne z obowiązującymi przepisami.
5. Usługodawca może powierzać wykonanie całości lub części Usług podwykonawcom, pozostając w pełni odpowiedzialnym wobec Klienta za ich działania lub zaniechania jak za własne. Korzystanie z podwykonawców nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga odrębnej zgody Klienta, chyba że Umowa stanowi inaczej.
6. W zakresie, w którym świadczenie Usług wiąże się z przetwarzaniem danych osobowych, Usługodawca może korzystać z podwykonawców pełniących rolę subprocesorów wyłącznie zgodnie z zasadami określonymi w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności RODO. Lista aktualnych subprocesorów może być udostępniona Klientowi na jego żądanie.

## X. Dane osobowe i RODO

1. Administratorem danych osobowych Klienta oraz osób kontaktowych po stronie Klienta jest AM HOLDING GROUP Sp. z o.o.
2. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z:
  - a. Rozporządzeniem (UE) 2016/679 (RODO),
  - b. ustawą o ochronie danych osobowych,
  - c. Polityką Prywatności AM Holding Group dostępną na stronie internetowej.
3. W przypadku, gdy w ramach Usług dochodzi do powierzenia przetwarzania danych osobowych (np. hosting, VDS, backup, migracje, zdalna administracja), strony zawierają odrębną **umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych**.
4. Szczegółowe informacje o zakresie, celach i podstawach przetwarzania danych znajdują się w Polityce Prywatności.

## XI. Domyślne SLA (Service Level Agreement)

1. Niniejszy rozdział określa domyślny poziom dostępności, czasy reakcji oraz zasady prowadzenia prac serwisowych dla Usług, jeżeli Strony nie uzgodniły odmiennych warunków w Umowie lub indywidualnym SLA.
2. W przypadku gdy Regulamin danej usługi tak stanowi, AM Holding Group gwarantuje Dostępność tej usługi w trakcie trwania jej Okresu Abonamentowego, w którym usługa taka jest aktywna, na poziomie 99,9 % w skali tego okresu. W przypadku wystąpienia przerw w działaniu usługi w trakcie trwania opłaconego Okresu Abonamentowego, których łączny czas trwania przekroczy maksymalny dopuszczalny czas niedostępności usługi, AM Holding Group, po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji Klienta, zobowiązuje się do przedłużenia Okresu Abonamentowego usługi o 2 dni za każde rozpoczęte 24 godziny łącznego czasu trwania przerw. Spółka AM Holding Group nie będzie w inny sposób ponosić odpowiedzialności za Dostępność Usługi w przypadku usług świadczonych na rzecz Klienta niebędącego Konsumentem.
3. Czas reakcji na zgłoszenia. W przypadku zgłoszeń krytycznych (całkowita niedostępność usług): czas reakcji wynosi do 4 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia. W przypadku zgłoszeń standardowych: czas reakcji wynosi do 24 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia. Czas reakcji nie jest tożsamy z czasem usunięcia usterki, który zależy od charakteru problemu. Niniejsze parametry Dostępności oraz czasy reakcji mają zastosowanie, o ile Umowa, oferta, pakiet usług lub dedykowany dokument SLA nie określają odmiennych lub bardziej szczegółowych wartości. W przypadku rozbieżności pierwszeństwo mają postanowienia indywidualnej Umowy, następnie oferta lub pakiet usług, a na końcu niniejszy Regulamin.
4. Dostępność wsparcia technicznego: zgłoszenia krytyczne: 24/7, zgłoszenia standardowe: dni robocze, godz. 9:00–17:00 (CET), chyba że oferta lub Umowa przewiduje rozszerzony zakres wsparcia.
5. 5. Prace konserwacyjne (maintenance windows). Usługodawca ma prawo do przeprowadzania prac serwisowych, modernizacji infrastruktury oraz aktualizacji oprogramowania w godzinach 22:00–6:00 CET. O planowanych pracach powodujących przerwę w dostępności usług Klient jest informowany z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem, chyba że prace muszą zostać przeprowadzone niezwłocznie ze względów bezpieczeństwa lub stabilności systemów.
6. Kompensaty za niedostępność usług. W przypadku, gdy miesięczna dostępność Usług spadnie poniżej poziomu określonego w ust. 2 z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, Klientowi przysługuje rabat w postaci: 5% miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy 1 punkt procentowy (1 p.p.) niedostępności poniżej gwarantowanego poziomu, nie więcej jednak niż 50% opłaty za dany miesiąc.
7. Warunki udzielenia rabatu. Rabat przysługuje wyłącznie na pisemny wniosek Klienta złożony w terminie 14 dni od zakończenia miesiąca, w którym wystąpiła niedostępność. Brak zgłoszenia w terminie oznacza rezygnację z dochodzenia roszczeń z tytułu niedostępności.
8. Przyznanie rabatu, o którym mowa w ust. 6, stanowi pełne i wyłączne zaspokojenie roszczeń Klienta z tytułu niedostępności Usług i wyłącza możliwość dochodzenia odszkodowania w zakresie przekraczającym wysokość należnego rabatu, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

9. Większe lub indywidualnie negocjowane gwarancje dostępności mogą zostać ustalone wyłącznie w formie pisemnej lub elektronicznej w odrębnym dokumencie SLA stanowiącym część Umowy.

## XII. Reklamacje

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą sposobu świadczenia Usług.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. dane identyfikujące Klienta,
  - b. wskazanie Usługi, której dotyczy,
  - c. opis zastrzeżeń,
  - d. oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.
3. Reklamacje należy kierować na adres e-mail: [feedback@amhg.eu](mailto:feedback@amhg.eu) lub na adres siedziby Usługodawcy.
4. Usługodawca rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie do **14 dni** od dnia jej otrzymania, chyba że Umowa przewiduje krótszy termin.

## XIII. Czas trwania Umowy i rozwiązanie

1. Umowa może zostać zawarta: a. na czas określony (np. projekt, abonament 12 miesięcy), b. na czas nieokreślony z możliwością wypowiedzenia.
2. Jeżeli Umowa lub oferta nie stanowi inaczej, Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. W przypadku usług abonamentowych, okres wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc, chyba że Umowa przewiduje dłuższy okres. Wypowiedzenie jest skuteczne na koniec bieżącego cyklu rozliczeniowego.
4. Usługodawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w szczególności, gdy:
  - a. Klient rażąco narusza Regulamin lub prawo,
  - b. Klient zalega z płatnościami i nie ureguje ich mimo wezwania,
  - c. Usługi są wykorzystywane w sposób zagrażający bezpieczeństwu systemów, innych Klientów lub osób trzecich.
5. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy świadczenie Usług zostaje wstrzymane, a konta, usługi i zasoby Klienta mogą zostać zablokowane. Usługodawca przechowuje Materiały Klienta przez okres 30 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, chyba że Umowa lub oferta przewiduje inny okres.
6. W okresie, o którym mowa w ust. 5, Klient ma prawo, po uprzednim uregulowaniu wszelkich wymagalnych należności wobec Usługodawcy, do pobrania Materiałów Klienta we własnym zakresie lub do zlecenia Usługodawcy odpłatnej usługi wsparcia migracji danych na podstawie odrębnej oferty.
7. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 5, Usługodawca jest uprawniony do trwałego usunięcia Materiałów Klienta oraz konfiguracji związanych z Usługami bez dodatkowego wezwania i nie ponosi odpowiedzialności za skutki ich usunięcia, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Usługodawca nie jest zobowiązany do świadczenia usług migracji systemów, danych lub konfiguracji Klienta do innego dostawcy po rozwiązaniu Umowy, chyba że Strony postanowią inaczej w odrębnej umowie lub ofercie. Usługi migracyjne są realizowane jako odrębnie płatne, zgodnie z Cennikiem lub indywidualną wyceną.
9. W przypadku domen internetowych rejestrowanych lub utrzymywanych za pośrednictwem Usługodawcy, po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Usługodawca nie jest zobowiązany do dalszego utrzymywania usług DNS, hostingu ani odnawiania domen, chyba że Strony postanowią inaczej w odrębnych ustaleniach.
10. Na żądanie Klienta, zgłoszone w okresie, o którym mowa w ust. 5, oraz po uregulowaniu wszelkich wymagalnych należności wobec Usługodawcy, Usługodawca przekaze Klientowi niezbędne dane (w szczególności kody autoryzacyjne, np. kod AUTHINFO), umożliwiające transfer domeny do innego operatora domen.

11. Usługodawca ma prawo udzielić Klientowi ostrzeżenia, ograniczyć dostęp, zablokować wybrane funkcje lub zawiesić świadczenie Usług. W przypadku powtarzających się naruszeń Usługodawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

#### **XIV. Zmiany Regulaminu**

1. 1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności:
  - o zmiany przepisów prawa,
  - o zmian technicznych w sposobie świadczenia Usług,
  - o rozszerzenia lub modyfikacji oferty.
2. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie opublikowana na stronie Usługodawcy oraz – w przypadku Klientów posiadających aktywne Umowy – może zostać przesłana na wskazany adres e-mail.
3. Zmiany wchodzi w życie z upływem terminu wskazanego w komunikacie (zwykle 14 dni od publikacji), chyba że przepisy prawa wymagają innego terminu.
4. Jeżeli Klient nie akceptuje zmian Regulaminu, może wypowiedzieć Umowę w okresie wskazanym w komunikacie. Dalsze korzystanie z Usług po wejściu zmian w życie jest równoznaczne z ich akceptacją.

#### **XV. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem lub Umową stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, RODO oraz inne właściwe akty prawa krajowego i unijnego.
2. Wszelkie spory wynikłe na tle Umowy lub Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Usługodawcy, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących Konsumentów.
3. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej Usługodawcy.
5. W przypadku sporządzenia Regulaminu w kilku wersjach językowych, wiążąca jest wersja polska.