

РЕГЛАМЕНТ НАДАННЯ ПОСЛУГ «AM Holding Group» («Регламент»)

I. Загальні положення

1. Цей Регламент визначає правила надання інформаційних та телекомунікаційних послуг («Послуги») компанією:
AM HOLDING GROUP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, зі штаб-квартирою у м. Катовіце, вул. Забрська 17, 40-083 Катовіце, внесеною до Реєстру підприємців KRS під номером **0001134961**, NIP **6343046944**, REGON **540013349** – далі: «Постачальник» або «AM Holding Group».
2. Регламент застосовується до всіх Договорів про надання Послуг, укладених із Постачальником, якщо сторони прямо не домовилися про інше у письмовій формі.
3. Регламент доступний на вебсайті Постачальника за адресою <https://amhg.eu> у спосіб, що дозволяє його завантажити, зберегти та роздрукувати.
4. Користування Послугами та укладення Договору з Постачальником означає акцептацію положень цього Регламенту.

II. Визначення

Для цілей Регламенту наведені нижче терміни означають:

1. **Постачальник / AM Holding Group** – суб'єкт, зазначений у п. I.1.
2. **Клієнт** – фізична особа-підприємець, юридична особа або організаційна одиниця, яка має правоздатність та укладає Договір з Постачальником і користується Послугами.
3. **Споживач** – фізична особа, яка укладає Договір не у зв'язку зі своєю підприємницькою або професійною діяльністю.
4. **Договір** – договір про надання Послуг, укладений між Постачальником і Клієнтом у письмовій формі, електронною поштою або шляхом акцептації пропозиції/послуги через вебсайт.
5. **Послуги** – послуги, що надаються Постачальником у межах Сервісу відповідно до цього Регламенту.
6. **Прайс-лист** – перелік цін, погодинних ставок, пакетів або абонентських платежів за Послуги, що надаються Клієнту у пропозиції або розміщені на вебсайті.
7. **Інфраструктура АМНГ** – обладнання, програмне забезпечення, віртуальні середовища, мережеві ресурси, дата-центри та інші технічні елементи, які використовуються Постачальником для надання Послуг.
8. **Матеріали Клієнта** – будь-які дані, файли, конфігурації, резервні копії та інша інформація, надана Клієнтом або створена для нього в рамках користування Послугами.
9. **Форс-мажор** – зовнішня подія, яку неможливо передбачити та уникнути, зокрема: війна, заворушення, стихійні лиха, відключення електроенергії, порушення роботи Інтернету, масштабні DDoS-атаки, рішення органів влади.
10. **SLA** – погоджений сторонами рівень доступності, час реакції та правила технічної підтримки, визначені в Договорі, додатку або пропозиції.
11. **Сервіс** – інтернет-сервіс Постачальника за адресою <https://amhg.eu> та пов'язані з ним панелі й системи для замовлення та обслуговування Послуг.
12. **Панель Клієнта** – електронна адміністративна панель / система управління, надана Клієнту для керування Послугами, доступами, платежами, технічними запитами та даними Клієнта.

III. Укладення Договору та принципи співпраці

1. Договір вважається укладеним, зокрема, шляхом:
 - a. підписання письмового договору,
 - b. акцепту пропозиції, надісланої електронною поштою,
 - c. підтвердження замовлення Послуг, поданого через контактну форму або інші канали, визначені Виконавцем.
2. Перед укладенням Договору Клієнт отримує:
 - a. опис Послуги,
 - b. технічні умови,
 - c. інформацію про винагороду та строк дії,
 - d. за потреби — проєкт Договору та/або SLA.
3. Клієнт зобов'язаний надати правдиві та актуальні ідентифікаційні, контактні та розрахункові дані. У разі їх зміни Клієнт зобов'язаний повідомити про це Виконавця не пізніше ніж протягом 7 днів з моменту зміни.
4. Послуги надаються онлайн, через мережу Інтернет.
 - a. Клієнт зобов'язаний самостійно забезпечити:
 - b. обладнання та програмне забезпечення, необхідні для використання Послуг,
 - c. актуальне та підтримуване програмне забезпечення (зокрема ОС, веббраузер, поштовий клієнт, CMS і плагіни),
 - d. стабільний та безпечний доступ до Інтернету.Виконавець не несе відповідальності за некоректну роботу Послуг, що виникла через невиконання цих вимог з боку Клієнта.
5. Виконавець може відмовити в укладенні Договору або в початку надання Послуг, якщо:
 - a. Клієнт надав неправдиві або неповні дані і не доповнив їх після запиту,
 - b. попередній договір з Клієнтом було розірвано з його вини,
 - c. Послуги мали б використовуватися у спосіб, що суперечить закону або Регламенту.
6. Детальний обсяг конфігурації, середовищ, доступів, користувацьких облікових записів та ролей може визначатися у проєктній документації, протоколах приймання або інших робочих узгодженнях між Сторонами.
7. Цей Регламент є зразком договору в розумінні положень Цивільного кодексу та є обов'язковим для Клієнта з моменту акцепту пропозиції, подання замовлення або початку користування Послугами, якщо Сторони не передбачили інше у письмовій формі.
8. У разі укладення Договору в електронній формі (зокрема через інтернет-форми, клієнтську панель <https://my.amhg.eu/> або онлайн-системи замовлень) позначення Клієнтом чекбокса «Akceptuję Regulamin» є підтвердженням ознайомлення з Регламентом і укладенням Договору на викладених у ньому умовах.
9. Якщо замовлення подається онлайн, Договір вважається укладеним у момент:
 - a. підтвердження замовлення Виконавцем електронною поштою, або
 - b. надання Клієнтові доступу до Послуг — залежно від того, яка подія настала раніше.
10. Подавши замовлення та акцептувавши Регламент, Клієнт заявляє, що має повну дієздатність та повноваження укласти Договір від імені юридичної особи, яку представляє (якщо застосовно).

IV. Обсяг послуг AM Holding Group

1. Виконавець надає Клієнтові професійні IT-, телекомунікаційні послуги та послуги, пов'язані з IT-інфраструктурою, зокрема: надання серверних ресурсів і віртуальних середовищ, хостинг, адміністрування та підтримку систем, технічну підтримку, мережеву безпеку, хмарні рішення, послуги дата-центрів, інтеграційні послуги та послуги, пов'язані з цифровою присутністю бізнесу (включаючи вебсайти та підтримку запуску IT-середовищ).

2. Детальний обсяг конкретної Послуги, її технічні параметри, конфігурація, ліміти, рівень підтримки (SLA), відповідальність за резервні копії, умови використання та технічні вимоги визначаються кожного разу:
 - a. Договором,
 - b. пропозицією, акцептованою Клієнтом,
 - c. технічним додатком,
 - d. документацією, наданою Клієнтові, або робочими узгодженнями Сторін.
3. Послуги можуть надаватися в абонентській, проєктній, погодинній або «on-demand» моделі, відповідно до домовленостей Сторін.
4. Виконавець може використовувати власну інфраструктуру, інфраструктуру дата-центрів в ЄС або за межами ЄС, хмарні рішення та субпідрядників, залишаючись відповідальним перед Клієнтом за належне виконання Послуг, якщо інше не передбачено Договором.

V. Обов'язки Клієнта

1. Клієнт зобов'язується:
 - a. користуватися Послугами відповідно до законодавства, Регламенту та Договору;
 - b. не передавати контент, що суперечить закону, включаючи матеріали, які порушують права третіх осіб;
 - c. не використовувати інфраструктуру AMHG для розсилки небажаної комерційної інформації (SPAM), мережових атак, спроб злому, майнінгу криптовалют тощо;
 - d. забезпечувати правильність і законність даних, що обробляються за допомогою Послуг;
 - e. своєчасно здійснювати оплату.
2. Клієнт несе відповідальність за наслідки передачі третім особам паролів, SSH-ключів, VPN-доступів або інших даних доступу, наданих Виконавцем.
3. Під час використання Послуг Клієнт зобов'язаний користуватися версіями програмного забезпечення, що підтримуються їх виробниками.
AM HOLDING GROUP не несе відповідальності за використання Клієнтом застарілого або не підтримуваного програмного забезпечення, зокрема за безпеку й стабільність наданих Послуг.
4. Клієнт зобов'язаний регулярно оновлювати програмне забезпечення, зокрема CMS, плагіни, теми та компоненти, використовуючи лише підтримувані та безпечні версії.
У разі встановлення, що середовище Клієнта становить загрозу для безпеки Послуг, інфраструктури або інших Клієнтів (наприклад, через відсутність оновлень, вразливості, інфекції malware), Виконавець має право тимчасово обмежити, заблокувати або призупинити надання Послуг до усунення загрози.

VI. Винагорода та платежі

1. Послуги є платними, якщо інше прямо не зазначено (наприклад, тестові впровадження).
2. Розмір винагороди, модель розрахунків (абонентська плата, погодинна ставка, одноразова проєктна оплата) та строки платежів визначаються Договором або акцептованою пропозицією.
3. Основою для оплати є:
 - a. Рахунок (Faktura) — у разі оплати після виконання Послуг. Стандартний строк оплати становить 14 днів від дати виставлення рахунку, якщо Договір не визначає інше.
 - b. Рахунок-проформа (Faktura proforma / передплата) — у разі абонентських, підписних або авансових Послуг. Оплата вноситься наперед відповідно до строку, зазначеного у проформі.
Несплата проформи у строк або неможливість здійснення підписного платежу призводить до анулювання замовлення. Внесені платежі є неподільними, якщо інше не впливає з обов'язкових норм права.
4. Прострочення оплати може спричинити:
 - a. нарахування законних відсотків;
 - b. обмеження або тимчасове призупинення Послуг після попередження;
 - c. розірвання Договору з вини Клієнта при істотній та тривалій заборгованості.

5. Розірвання Договору з причин, що виникли з боку Клієнта, не дає підстав для повернення оплати за період, у який Послуги були доступні або належним чином виконані.
6. У разі Договорів із розрахунком у циклах (місячних, квартальних, річних) абонплата сплачується наперед за весь цикл.
7. За винятком випадків, передбачених законом для Споживачів, оплата за початий цикл не повертається у випадку розірвання Договору, обмеження обсягу Послуг або їх невикористання Клієнтом, якщо Виконавець був готовий надавати Послуги.
8. Якщо Договір укладено на визначений строк, після його закінчення він автоматично продовжується на аналогічний строк (наприклад, наступні 12 місяців), якщо інше не передбачено Договором.
9. Клієнт може заперечити проти автоматичного продовження, подавши письмову або електронну заяву не пізніше ніж за 30 днів до закінчення поточного строку. Відсутність заперечення означає згоду на продовження.
10. Виконавець може змінити Цінник з важливих причин, зокрема при істотному зростанні витрат енергії, услуг дата-центрів, ліцензій, зарплат, телеком-послуг або курсів валют.
11. Про зміну Цінника Клієнт повідомляється щонайменше за 30 днів електронною поштою або через сайт Виконавця.
12. Зміна Цінника діє від наступного розрахункового циклу. Для періодів, оплачених наперед, зміни не застосовуються.
13. Клієнт, який не приймає зміну Цінника, може розірвати Договір наприкінці поточного циклу, подавши письмову або електронну заяву. Відсутність такої заяви означає акцепт нових цін.
14. Повернення коштів можливе лише якщо Послуга виявилася неможливою до надання з вини Виконавця або у разі відмови реєстру у реєстрації домену.
Повернення не здійснюється, якщо Послугу було належним чином виконано, вона була доступною, або проблеми виникли через дії чи налаштування Клієнта.

VII. Права інтелектуальної власності

1. Усі права інтелектуальної власності до:
 - авторських конфігурацій систем,
 - скриптів, автоматизацій, шаблонів, документації,
 - вихідного коду, створеного АМНГ —належать Виконавцеві, якщо інше не передбачено Договором.
2. Клієнт отримує невиключну ліцензію на використання результатів робіт у межах, необхідних для користування Послугами згідно з призначенням та Договором.
3. У випадку створення спеціалізованого ПЗ, вебсайтів або інтеграцій обсяг передачі авторських прав визначається індивідуальним Договором.

VIII. Контент Клієнта, хостинг та обмеження (DSA / безпека)

1. У межах хостингу, VDS, серверів Linux, колокації або вебсайтів Клієнт може зберігати та публікувати контент (Матеріали Клієнта).
2. Матеріали не можуть:
 - a. порушувати законодавство Польщі, ЄС або права третіх осіб,
 - b. містити пропаганду ненависті, насильства чи інший шкідливий або незаконний контент,
 - c. містити шкідливе ПЗ або загрожувати безпеці систем.
3. Виконавець не зобов'язаний контролювати контент Клієнта, але у разі:
 - a. надійного повідомлення про порушення, або
 - b. офіційного запиту органу влади — може заблокувати доступ до контенту.
4. Будь-яка особа може повідомити про потенційно незаконний контент, надіславши повідомлення на **feedback@amhg.eu**, яке має містити:
 - a. опис порушення,
 - b. точну локацію (URL, сервіс, хост),
 - c. контактні дані (за можливості),
 - d. заяву про добросовісність.
5. Виконавець розглядає повідомлення у розумний строк і може:
 - a. видалити або заблокувати контент,
 - b. вимагати пояснень від Клієнта,
 - c. у разі повторних або грубих порушень — розірвати Договір.
6. Заборонено використовувати Послуги для:
 - a. розсилки SPAM,
 - b. масових атак, сканування, брутфорсу,
 - c. майнінгу криптовалют без письмового дозволу,
 - d. дій, що створюють загрозу суспільній безпеці або мають ознаки правопорушення.

IX. Відповідальність Виконавця

1. Виконавець несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання Послуг відповідно до чинного законодавства та положень Договору.
2. З урахуванням імперативних норм права, відповідальність Виконавця перед Клієнтом, який є підприємцем, обмежується:
 - a. розміром фактичної шкоди (без урахування упущеної вигоди),
 - b. сумою винагороди нетто, отриманої від Клієнта за відповідну Послугу протягом останніх 12 місяців, що передували події, яка спричинила шкоду.
3. Виконавець не несе відповідальності за:
 - a. збитки, що виникли внаслідок неправильної конфігурації систем з боку Клієнта або третіх осіб,
 - b. збитки, спричинені діями Клієнта всупереч рекомендаціям Виконавця,
 - c. втрату даних через невиконання Клієнтом власного резервного копіювання, якщо Договір прямо не покладає відповідальність за резервні копії на Виконавця,
 - d. наслідки дії форс-мажорних обставин.
4. Вказані обмеження відповідальності не застосовуються до Споживачів у тій мірі, в якій це суперечило б чинному законодавству.
5. Виконавець може доручати виконання Послуг повністю або частково субпідрядникам, зберігаючи повну відповідальність перед Клієнтом за їхні дії та бездіяльність як за власні. Використання субпідрядників не є зміною Договору і не вимагає окремої згоди Клієнта, якщо інше не передбачено Договором.
6. Якщо надання Послуг пов'язане з обробкою персональних даних, Виконавець може залучати субпідрядників у ролі субпроцесорів лише відповідно до умов договору про доручення обробки персональних даних та чинного законодавства, зокрема GDPR. Актуальний список субпроцесорів може бути наданий Клієнту на його запит.

X. Персональні дані та GDPR

1. Адміністратором персональних даних Клієнта та контактних осіб з боку Клієнта є **AM HOLDING GROUP Sp. z o.o.**
2. Персональні дані обробляються відповідно до:
 - a. Регламенту (ЄС) 2016/679 (GDPR),
 - b. Закону про захист персональних даних,
 - c. Політики конфіденційності AM Holding Group, розміщеної на вебсайті.
3. Якщо в рамках Послуг відбувається доручення обробки персональних даних (наприклад, хостинг, VDS, резервне копіювання, міграції, віддалене адміністрування), сторони укладають окремий договір про доручення обробки персональних даних.
4. Детальні відомості про обсяг, цілі та правові підстави обробки даних містяться в Політиці конфіденційності.

XI. Типове SLA (Service Level Agreement)

1. Цей розділ визначає типовий рівень доступності, часи реакції та правила проведення сервісних робіт для Послуг, якщо Сторони не погодили інші умови в Договорі або окремому SLA.
2. Якщо Регламент/умови конкретної послуги так передбачають, AM Holding Group гарантує Доступність цієї послуги протягом оплаченого Абонентського періоду, у якому послуга є активною, на рівні 99,9% у межах цього періоду. У випадку перерв у роботі послуги в межах оплаченого Абонентського періоду, загальна тривалість яких перевищує максимально допустимий час недоступності, AM Holding Group, після позитивного розгляду рекламации Клієнта, зобов'язується продовжити Абонентський період послуги на 2 дні за кожні розпочаті 24 години сукупного часу перерв. У відносинах з Клієнтами, які не є Споживачами, AM Holding Group не несе іншої відповідальності за Доступність послуги, окрім вказаної вище. Час реакції на звернення. Для критичних звернень (повна недоступність послуг): час реакції — до 4 годин з моменту отримання звернення. Для стандартних звернень: час реакції — до 24 годин з моменту отримання звернення.
3. Час реакції не є тотожним часу усунення несправності, який залежить від характеру проблеми. Вказані параметри Доступності та часи реакції застосовуються, якщо індивідуальний Договір, пропозиція, пакет послуг або окремий SLA не встановлюють інших або більш деталізованих значень. У випадку розбіжностей пріоритет мають:
 - a. індивідуальний Договір,
 - b. пропозиція або пакет послуг,
 - c. цей Регламент.
4. Доступність технічної підтримки:
 - критичні звернення: 24/7,
 - стандартні звернення: робочі дні, 9:00–17:00 (CET), якщо інше не передбачено пропозицією або Договором.
5. Сервісні роботи (maintenance windows).

Виконавець має право здійснювати сервісні роботи, модернізацію інфраструктури та оновлення ПЗ у години 22:00–6:00 (CET). Про заплановані роботи, що спричиняють перерву в доступності послуг, Клієнта інформують щонайменше за 24 години, за винятком ситуацій, коли негайне проведення робіт необхідне з міркувань безпеки або стабільності систем.
6. Компенсація за недоступність послуг.

Якщо місячна доступність послуг з причин, що залежать від Виконавця, знижується нижче рівня, вказаного в п. 2, Клієнт має право на знижку в розмірі 5% місячної абонплати за кожен повний 1 п.п. недоступності нижче гарантованого рівня, але не більше 50% плати за відповідний місяць.
7. Знижка надається виключно на підставі письмової заяви Клієнта, поданої протягом 14 днів після закінчення місяця, у якому мала місце недоступність. Неподання заяви у строк означає відмову від претензій за недоступність.
8. Надання знижки, описаної в п. 6, є повним і виключним задоволенням вимог Клієнта щодо недоступності Послуг і виключає право на подальше відшкодування понад суму такої знижки, з урахуванням обов'язкових норм права.

9. Вищі або індивідуально погоджені гарантії доступності можуть бути встановлені лише у письмовій або електронній формі в окремому документі SLA, що є невід'ємною частиною Договору.

XII. Рекламация

1. Клієнт має право подати рекламацию щодо способу надання Послуг.
2. Рекламация має містити:
 - a. ідентифікаційні дані Клієнта,
 - b. зазначення Послуги, якої вона стосується,
 - c. опис зауважень,
 - d. очікуваний спосіб вирішення справи.
3. Рекламация слід надсилати на e-mail **feedback@amhg.eu** або на поштову адресу офісу Виконавця.
4. Виконавець розглядає рекламацию та надає відповідь протягом 14 днів від дати її отримання, якщо інший строк не передбачено Договором.

XIII. Строк дії Договору та розірвання

1. Договір може бути укладений:
 - a. на визначений строк (наприклад, проєкт, 12-місячний абонемент),
 - b. на невизначений строк із можливістю розірвання.
2. Якщо інше не передбачено Договором або пропозицією, Договір, укладений на невизначений строк, може бути розірваний будь-якою Стороною з дотриманням 1-місячного строку попередження з набранням чинності на кінець календарного місяця.
3. Для абонентських послуг строк попередження становить 1 місяць, якщо Договором не встановлено довший строк. Розірвання набирає чинності на кінець поточного розрахункового періоду.
4. Виконавець може розірвати Договір з негайним набранням чинності, зокрема, якщо:
 - a. Клієнт грубо порушує Регламент або закон,
 - b. Клієнт має прострочену заборгованість і не погашає її попри нагадування,
 - c. Послуги використовуються у спосіб, що загрожує безпеці систем, інших Клієнтів або третіх осіб.
5. З моменту розірвання або припинення Договору надання Послуг припиняється, а облікові записи, сервіси й ресурси Клієнта можуть бути заблоковані. Виконавець зберігає Матеріали Клієнта протягом 30 днів, якщо інше не передбачено Договором або пропозицією.
6. Протягом цього строку Клієнт, після повного погашення заборгованості, має право:
 - завантажити свої Матеріали самостійно, або
 - замовити у Виконавця платну послугу з міграції даних на підставі окремої пропозиції.
7. Після закінчення строку, вказаного в п. 5, Виконавець має право безповоротно видалити Матеріали Клієнта та пов'язані конфігурації без додаткового повідомлення й не несе відповідальності за наслідки такого видалення, з урахуванням імперативних норм права.
8. Виконавець не зобов'язаний надавати послуги з міграції систем, даних або конфігурацій до іншого постачальника після розірвання Договору, якщо інше не погоджено окремо. Такі послуги виконуються на платній основі згідно з Цінником або індивідуальною оцінкою.
9. Якщо доменні імена реєструвалися або підтримувалися через Виконавця, після розірвання або припинення Договору Виконавець не зобов'язаний підтримувати DNS, хостинг або продовжувати домени, якщо інше не погоджено окремо.
10. На запит Клієнта, зроблений у строк, вказаний у п. 5, і після повного розрахунку за Послуги, Виконавець надає Клієнту необхідні дані (зокрема коди авторизації, як-от AUTHINFO), що дозволяють провести трансфер домену до іншого оператора.

11. Виконавець має право винести Клієнту попередження, обмежити доступ, заблокувати окремі функції або призупинити надання Послуг. У разі повторних порушень Виконавець може розірвати Договір з негайним набранням чинності.

XIV. Зміни Регламенту

1. Виконавець залишає за собою право змінювати Регламент з важливих причин, зокрема у зв'язку з:
 - зміною законодавства,
 - технічними змінами у способі надання Послуг,
 - розширенням або модифікацією пропозиції.
2. Інформація про зміну Регламенту публікується на вебсайті Виконавця та, для Клієнтів з активними Договорами, може бути надіслана на вказану адресу e-mail.
3. Зміни набирають чинності після закінчення строку, вказаного в повідомленні (як правило, 14 днів з моменту публікації), якщо інше не вимагається законом.
4. Якщо Клієнт не приймає змін Регламенту, він може розірвати Договір у період, зазначений у повідомленні. Подальше користування Послугами після набрання змінами чинності означає їх акцепт.

XV. Заключні положення

1. У питаннях, не врегульованих Регламентом або Договором, застосовується законодавство Польщі, зокрема Цивільний кодекс, GDPR та інші релевантні національні й європейські акти.
2. Усі спори, що виникають у зв'язку з Договором або Регламентом, розглядаються компетентним загальним судом за місцезнаходженням Виконавця, з урахуванням обов'язкових норм щодо Споживачів.
3. Положення Регламенту не виключають і не обмежують прав Споживача, що випливають із імперативних норм права.
4. Актуальна версія Регламенту доступна на вебсайті Виконавця.
5. У разі підготовки Регламенту кількома мовами, обов'язковою є польська версія.