

# Usługi Hosting

- [Polityka Prywatności](#)
- [Regulamin świadczenia usługi Hosting](#)

# Polityka Prywatności

## Polityka prywatności

Weszła w życie od 01.03.2021 r.

Niniejszy dokument „Polityka prywatności” (zwana dalej „Polityką”) przedstawia zasady wykorzystywania przez PUQ sp. z O.O. (dalej PUQ) danych osobowych użytkownika.

Zaznaczając pole „Zgadzam się”, któremu towarzyszy link do niniejszej Polityki, (zwany dalej również Użytkownikiem) dobrowolnie, z własnej woli i w swoim interesie wyrażasz zgodę na przetwarzanie Danych Osobowych w sposób i na warunkach określonych w niniejszej Polityce.

## §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Polityka stanowi integralną część regulaminów dostępnych w Panelu Klienta pod adresem: <https://crm.puq.pl/knowledgebase/2/Dokumenty>, a także innych zawartych umów z Użytkownikiem, gdy jest to wyraźnie przewidziane w ich warunkach. Tym samym zawierając Umowę i określone umowy w sposób w niej ustalony, w tym korzystanie z usług, akceptujesz w całości warunki niniejszej Polityki.
2. Metody przetwarzania Danych Osobowych obejmują wszelkie działania (operacje) lub kombinację działań (operacji), w tym gromadzenie, rejestrowanie, systematyzowanie, przechowywanie, wyjaśnianie (aktualizacja, zmiana), wydobywanie, wykorzystywanie, przekazywanie (dystrybucja, udostępnianie, dostęp), depersonalizacja, blokowanie, usuwanie, niszczenie w celach określonych w niniejszej Polityce przy użyciu narzędzi automatyzacji lub bez użycia takich narzędzi według uznania Portalu.
3. W niniejszej Polityce posłużono się terminami i definicjami przewidzianymi w Umowie, a także z innymi umowami zawartymi z Użytkownikiem, chyba że niniejsza Polityka stanowi inaczej lub wynika z jej istoty. W pozostałych przypadkach interpretacja terminu użytego w Polityce dokonywana jest zgodnie z obowiązującym prawem, zwyczajami biznesowymi lub doktryną naukową.

## §2 Informacje osobiste

1. Dane osobowe w niniejszej Polityce oznaczają:
  1. Informacje, które Użytkownik podaje o sobie samodzielnie podczas rejestracji lub autoryzacji, a także w procesie dalszego korzystania z Panelu Klienta i/lub Usługi, w tym dane osobowe Użytkownika.
  2. Dane przekazywane automatycznie, w zależności od ustawień oprogramowania Użytkownika, w formie bezosobowej.
2. PUQ ma prawo określić wymagania dotyczące składu Danych Osobowych Użytkownika,

które należy podać w celu korzystania z Panelu Klienta i opartej na niej Usługi. Jeżeli pewne informacje nie są oznaczone przez PUQ jako obowiązkowe, ich podanie lub ujawnienie jest dokonywane przez Użytkownika według własnego uznania.

3. Podczas rejestracji Użytkownik musi podać nazwę konta (login), adres e-mail oraz hasło. Podczas rejestracji PUQ tworzy unikalny identyfikator dla każdego Użytkownika (user\_id). Identyfikator użytkownika jest powiązany z informacjami o profilu użytkownika. W celu zawarcia Umów Użytkownik może podać również następujące dane osobowe o sobie: imię i nazwisko, stanowisko, numer telefonu, NIP, KRS, adres rejestracyjny i adres pocztowy takiej organizacji, firmowy numer telefonu, rachunek bieżący, nazwa banku obsługującego, jego konto korespondencyjne mogą być dodatkowo zapewnione. Podane informacje o organizacji nie dotyczą danych osobowych.
4. PUQ nie sprawdza poprawności podanych Danych osobowych oraz czy Użytkownik posiada niezbędną zgodę na ich przetwarzanie zgodnie z niniejszą Polityką, wierząc, że działa w dobrej wierze, rozważnie i dokłada wszelkich starań, aby takie informacje były aktualne oraz uzyskali wszelkie niezbędne zgody podmiotów danych osobowych.
5. PUQ zbiera i przechowuje dane o działaniach Użytkownika w Serwisie za pomocą plików dziennika. W przypadku wykonywania czynności przez uprawnionego Użytkownika informacja taka jest kojarzona z identyfikatorem Użytkownika.
6. Użytkownik rozumie i akceptuje możliwość korzystania w Panelu Klienta z oprogramowania firm trzecich, w wyniku czego osoby te mogą odbierać i przysyłać dane, o których mowa w paragrafie §2.1.b, w formie bezosobowej.  
Określone oprogramowanie strony trzeciej obejmuje:
  1. analityczne systemy zbierania danych: Google Analytics.
  2. narzędzia analityczne sieci społecznościowych: Facebook, Google;
  3. systemy reklamowe: Google DoubleClick for Publishers (DFP), Google Adsense, Criteo.
7. Skład i warunki gromadzenia zanonimizowanych danych za pomocą oprogramowania stron trzecich są określane bezpośrednio przez ich właścicieli praw autorskich i mogą obejmować:
  1. dane przeglądarki (typ, wersja, plik cookie);
  2. dane systemu operacyjnego (typ, wersja, rozdzielczość ekranu);
  3. żądane dane (czas, źródło skierowania, adres IP).
  4. inne zanonimizowane dane o działaniach Użytkownika w Aplikacji.
8. W ramach świadczenia niektórych rodzajów usług PUQ może zapewnić Użytkownikom możliwość samodzielnego umieszczania na oddzielnych stronach Serwisu oprogramowania służącego do gromadzenia i przetwarzania zanonimizowanych danych, analogicznego do określonego w paragrafie §2.6. niniejszej Polityki, dzięki czemu Użytkownicy mogą otrzymać dane, o których mowa w paragrafie §2.1.b, w formie bezosobowej. Skład i warunki gromadzenia zanonimizowanych danych w tym przypadku określa Użytkownik, który umieścił oprogramowanie do gromadzenia i przetwarzania zanonimizowanych danych, ale nie może kolidować z niniejszą Polityką.
9. PUQ nie ponosi odpowiedzialności za procedurę wykorzystywania Danych Osobowych Użytkownika przez osoby trzecie, z którymi Użytkownik współdziała w ramach korzystania z Panelu Klienta i/lub Usługi.

### **§3 Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych**

1. Podstawy prawne, na których PUQ wykorzystuje dane osobowe, obejmują:
  1. Przetwarzanie danych osobowych, gdy Użytkownik wyraził zgodę na przetwarzanie w jednym lub większej liczbie określonych celów;
  2. Przetwarzanie Danych Osobowych, gdy jest to niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest Użytkownik;
  3. Przetwarzanie Danych Osobowych, gdy jest to niezbędne do zawarcia umowy z Użytkownikiem;
  4. Przetwarzanie Danych Osobowych, które jest niezbędne do wypełniania obowiązków zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

### **§4 Zasady dotyczące dzieci**

1. PUQ nie zbiera celowo danych osobowych od dzieci poniżej 18 roku życia, nie żąda ich i nie zezwala im na korzystanie z Panelu Klienta. Osobom poniżej 18 roku życia nie wolno podawać danych osobowych, w tym imienia i nazwiska, adresu, numeru telefonu i adresu e-mail. Jeśli PUQ dowie się, że informacje zostały otrzymane od dziecka w wieku poniżej 18 lat, PUQ natychmiast usunie takie informacje. Jeśli uważasz, że mogliśmy uzyskać jakiegokolwiek informacje od dziecka poniżej 18 roku życia lub o nim, skontaktuj się z nami pod adresem [biuro@puq.pl](mailto:biuro@puq.pl)

### **§5 Cele przetwarzania danych osobowych**

1. PUQ prowadzi przetwarzanie, w tym gromadzenie i przechowywanie tych Danych osobowych, które są niezbędne do zawarcia i wykonywania umów z Użytkownikiem, a także udostępnia publicznie przez Użytkownika poprzez wypełnienie profilu i dokonanie ustawień w Panelu Klienta.
2. PUQ ma prawo wykorzystywać dane osobowe w następujących celach:
  1. Wdrożenie funkcjonalności Usługi polegającej na tworzeniu i wyświetlaniu profilu Użytkownika w Panelu Klienta. PUQ przechowuje, organizuje i wyświetla w panelu profile Użytkowników zawierające Dane osobowe, które Użytkownicy udostępnili publicznie.
  2. Zawieranie umów o korzystanie z Panelu Klienta i Usługi; Zawarcie Umowy odbywa się na odległość poprzez wymianę dokumentów elektronicznych, które są podpisywane prostym podpisem elektronicznym. W takim przypadku rolę klucza prostego podpisu elektronicznego Użytkownika może pełnić para login - hasło lub jego adres e-mail. Dlatego są wymagane podczas rejestracji.
  3. Wypełnienie zobowiązań wynikających z zawartych umów, w tym zapewnienie Użytkownikowi dostępu do Panelu Klienta i Usługi; Wnioski o udostępnienie

Usługi/Portalu przyjmowane są za pośrednictwem Panelu Klienta oraz poczty elektronicznej.

4. Identyfikacja użytkownika w ramach wypełniania zobowiązań wynikających z zawartych z nim umów; Konto osobiste Użytkownika jest powiązane z loginem-haśłem Użytkownika i adresem e-mail.
5. Zapewnienie wsparcia technicznego w związku z korzystaniem z Panelu Klienta i Usługi; Zgłoszenia do pomocy technicznej są przyjmowane za pomocą oprogramowania aplikacji i poczty e-mail.
6. Zapewnienie komunikacji z Użytkownikiem w celu świadczenia usług informacyjnych i poprawy jakości Usługi w ramach zawieranych Umów, w tym poprzez powiadomienie z udziałem osób trzecich; Komunikacja z Użytkownikiem odbywa się za pośrednictwem poczty elektronicznej lub numeru telefonu subskrybenta podanego przez Użytkownika podczas rejestracji lub w trakcie korzystania z Panelu Klienta i/lub Usługi.
7. Wykorzystywanie zanonimizowanych danych do kierowania reklam i/lub materiałów informacyjnych według wieku, płci i innych cech.
8. Prowadzenie badań marketingowych, statystycznych i innych na podstawie zanonimizowanych danych. Dane z podanych w punkcie 2.7. systemy gromadzenia danych w formie zanonimizowanej są zbierane i analizowane w celu ustalenia, ile czasu Użytkownicy spędzają w różnych sekcjach Panelu Klienta, jakie są ich zainteresowania i preferencje.
9. Zgodność z wymogami prawnymi. Jako organizator rozpowszechniania informacji w Internecie, PUQ przechowuje informacje o faktach odbioru, transmisji, dostarczania i (lub) przetwarzania pisemnych tekstów, obrazów, dźwięków, wideo lub innych wiadomości elektronicznych internautów oraz informacje o tych użytkownikach, przez okres wymagany prawem od zakończenia realizacji tych działań.

## **§6 Prawa użytkownika w odniesieniu do danych osobowych**

1. Jeżeli przewidują to obowiązujące przepisy prawa, Użytkownik ma prawo do:
  1. informacji o zbieraniu i wykorzystywaniu jego danych osobowych;
  2. uzyskania dostępu do swoich danych osobowych i poprawienia ich, jeśli są nieprawidłowe lub niekompletne;
  3. zabronić przetwarzania Twoich danych osobowych, jeśli ich dokładność jest kwestionowana, przetwarzanie odbywa się niezgodnie z prawem, a także w przypadkach, gdy PUQ nie potrzebuje już danych osobowych do celów, w których były przetwarzane przez PUQ;
  4. sprzeciwu dotyczącego przetwarzania jego danych osobowych, a także zakazania ich przetwarzania w przypadkach, gdy PUQ przetwarzał je w ramach wykonywania zadań w interesie publicznym lub w swoim własnym prawnie uzasadnionym interesie i nie ma konieczności ich dalszego przetwarzania;
  5. cofnięcia w dowolnym momencie zgody, którą wyraził na przetwarzanie jego danych osobowych. W przypadku cofnięcia przez Użytkownika zgody na przetwarzanie danych osobowych, takie cofnięcie nie wpłynie na zgodność z prawem

- przetwarzania, którego PUQ dokonał na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
6. żądać usunięcia swoich danych osobowych w następujących przypadkach:
    1. gdy nie dotyczą już celów, w których zostały zebrane lub w których były przetwarzane;
    2. gdy zgoda zostanie wycofana, a PUQ nie ma podstaw do dalszego przetwarzania;
    3. gdy istnieją zastrzeżenia co do dalszego przetwarzania ze względu na społecznie użyteczne lub uzasadnione interesy PUQ i nie ma obowiązkowej potrzeby dalszego przetwarzania;
    4. gdy dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem;
  7. nie podlegania decyzji opartej wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, która wywołuje dla Użytkownika istotne skutki prawne lub wpływa w podobny sposób, chyba że istnieje podstawa prawna do dalszego przetwarzania;
  8. otrzymywać dane osobowe w ustrukturyzowanej, powszechnie używanej i nadającej się do odczytu maszynowego formie, aby móc przysyłać dane, w przypadkach, gdy PUQ przetwarza przekazane dane osobowe w sposób zautomatyzowany.
2. Prawa te można zrealizować korzystając z narzędzi, które PUQ oferuje w Panelu Klienta lub wysyłając specjalne zapytanie do PUQ w sposób opisany poniżej. PUQ niezwłocznie odpowie na wszelkie takie żądania zgodnie z obowiązującym prawem. W niektórych przypadkach PUQ może poprosić Użytkownika o przejście przez procedurę identyfikacji przed przetworzeniem żądania. Użytkownik ma prawo skontaktować się z właściwym organem nadzorczym w swojej jurysdykcji, jeśli odpowiedź PUQ go nie zadowoli.

## **§7 Przechowywanie danych osobowych**

1. Wszystkie zebrane Dane Osobowe są przechowywane tylko przez okres niezbędny do realizacji celów, dla których zostały zebrane lub przez okres dozwolony lub wymagany zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. PUQ okresowo sprawdza systemy przetwarzania danych pod kątem aktualności celów gromadzenia i przetwarzania danych osobowych użytkowników. To ustalenie opiera się na szeregu czynników, które obejmują między innymi: czy Użytkownik utrzymuje relacje z PUQ, czy PUQ spełnił żądania Użytkownika (w tym wszelkie dodatkowe zadania), czy istnieje stosunek umowny między Użytkownikiem i PUQ oraz czy istnieją umowne lub prawne podstawy do dalszego przechowywania danych osobowych Użytkownika.
2. W celu poprawy jakości Usługi oraz zapewnienia możliwości ochrony prawnej PUQ ma prawo do przechowywania plików dziennika dotyczących czynności wykonywanych przez Użytkownika w ramach korzystania z Panelu Klienta i/lub Usługi, a także w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy oraz innych umów przez Użytkownika z jego strony, przez 1 (jeden) rok od dnia ich zlecenia.

## **§8 Wymagania dotyczące ochrony danych osobowych**

1. PUQ przechowuje Dane Osobowe i zapewnia ich ochronę przed nieuprawnionym dostępem i rozpowszechnianiem zgodnie z wewnętrznymi zasadami i regulacjami.
2. W odniesieniu do Danych Osobowych Użytkownika zachowana jest ich poufność, z wyjątkiem publicznie dostępnych informacji (punkt 2.4. Niniejszej Polityki) oraz innych przypadków, w których technologia Panelu Klienta lub Usługi świadczona na ich podstawie lub ustawienia oprogramowania używane przez Użytkownika zapewniają otwartą wymianę informacji z innymi Użytkownikami Panelu Klienta lub z użytkownikami Internetu.

## **§9 Przekazywanie danych osobowych**

1. PUQ ma prawo do przekazywania danych osobowych stronom trzecim w następujących przypadkach:
  1. Użytkownik wyraził zgodę na takie działania, w tym w przypadkach, gdy Użytkownik stosuje ustawienia używanego oprogramowania, które nie ograniczają przekazywania określonych informacji;
  2. przeniesienie jest niezbędne w ramach korzystania przez Użytkownika z funkcjonalności Panelu Klienta i/lub specyfiki opartej na niej Usługi;
  3. w związku z przekazaniem Panelu Klienta w posiadanie, użytkowaniem lub majątkiem takiej osoby trzeciej, w tym cesją praw wynikających z umów zawartych z Użytkownikiem na rzecz takiej osoby trzeciej;
  4. na wniosek sądu lub innego uprawnionego organu państwowego w trybie określonym w ustawie;
  5. w celu ochrony praw i uzasadnionych interesów PUQ w związku z naruszeniem umów zawartych z Użytkownikiem.

## **§10 Modyfikacja i usuwanie danych osobowych**

1. Użytkownik ma prawo w każdej chwili samodzielnie edytować dane osobowe podane przez niego podczas rejestracji lub autoryzacji na swoim Koncie Osobistym.
2. Użytkownik ma prawo usunąć własne konto lub skorzystać z prawa do cofnięcia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych poprzez wysłanie do PUQ żądania usunięcia konta na adres [biuro@puq.pl](mailto:biuro@puq.pl)

## **§11 Zmiany w Polityce prywatności**

1. Niniejsza Polityka może zostać zmieniona lub wypowiedziana przez PUQ jednostronnie bez uprzedniego powiadomienia Użytkownika. Nowa wersja Polityki wchodzi w życie z chwilą umieszczenia jej w Serwisie PUQ.

2. Aktualna wersja Polityki znajduje się na Stronie PUQ w Internecie pod adresem:

<https://crm.puq.pl/knowledgebase/2/Dokumenty>



# Regulamin świadczenia usługi Hosting

## Regulamin usług hostingowych i domen

### §1 Definicje

**PUQ sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie pod adresem: ul. Stefana Jaracza 2/503, 00-378 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy pod numerem KRS 0000857953, NIP 5252834345, REGON 38693602400000, zwaną dalej „PUQ” lub „Zleceniobiorca” reprezentowaną przez upoważnionego Przedstawiciela PUQ – Piotra Esse (prezesa zarządu);

**Klient** - osoba prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna mająca wykupioną usługę hostingową u Zleceniobiorcy;

**Usługa Hostingowa** - świadczona przez Zleceniobiorcę a polegająca na udostępnieniu Klientowi zasobów infrastruktury informatycznej Zleceniobiorcy w celu zamieszczenia i przechowywania na niej danych ("Dane") (w rozumieniu art. 14 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z 27 lipca 2002 r.) ("Usługa Główna") oraz uruchomieniu wybranych przez Klienta usług dodatkowych, integralnie związanych z udostępnieniem tych zasobów, zgodnie z ich specyfikacją zamieszczoną na stronie internetowej Zleceniobiorcy pod adresem <https://www.crm.puq.pl>;

**Usługa dodatkowa** - usługa wybrana przez Klienta, integralnie związana z Usługą Główną. Usługa dodatkowa może polegać m.in. na udostępnieniu Klientowi dodatkowych kont e-mail, transferze danych, zwiększeniu parametrów transferu i innych. Koszt, jaki Klient ponosi za udostępnienie Usługi Głównej wraz z usługami dodatkowymi podano w cenniku na stronie internetowej Zleceniobiorcy: <https://puq.pl/dokumenty/uslugi-dodatkowe/>;

**Dane** (Dane zgromadzone na serwerze) - dane, które Klient zamieszcza i przechowuje na udostępnionej mu w tym celu infrastrukturze informatycznej Zleceniobiorcy;

**Panel klienta** - w wyniku pełnej rejestracji klient otrzymuje dostęp do głównego Panelu, w którym może zarządzać usługami, zgłoszeniami czy przeglądać dokumenty księgowe. Panel klienta pokazuje również specyficzne dostępy do wykupionych usług za pomocą np.: Panelu serwera. Panel klienta przyznawany jest jednorazowo dla poszczególnego klienta na cały okres aktywności przynajmniej jednej usługi.

**Panel serwera** – niektóre wykupione usługi dają dostęp do dodatkowego panelu serwera w którym można zarządzać bezpośrednio szczegółowymi ustawieniami i funkcjonalnościami danej usługi. Np: dla usługi hostingu jest to panel dający możliwość zarządzania kontami email, FTP, kopiami zapasowymi, bazami danych itp. Klient może posiadać wiele paneli serwera w zależności od ilości i cech wykupionych usług.

**Transfer** - limit ruchu z i do serwera klienta określony w specyfikacji danej usługi;

**Regulamin** - niniejszy regulamin usług hostingowych Zleceniobiorcy ;

**Pełna aktywacja usługi** - po uiszczeniu przez Klienta Opłaty Abonamentowej, Klient otrzymuje pełny dostęp do usługi;

**Opłata Abonamentowa** - opłata uiszczana przez Klienta tytułem świadczenia usług hostingowych przez Zleceniobiorcę na podstawie dokumentu pro forma wysłanego przez Zleceniobiorcę na adres e-mail Klienta oraz dostępnego w panelu klienta. Klient z góry wnosi Opłatę Abonamentową za cały Okres Abonamentowy;

**Okres Abonamentowy** - czas na jaki została wykupiona usługa hostingowa. Klient wnosi opłatę abonamentową dla Zleceniobiorcy z góry na podstawie dokumentu pro forma.

**Strona internetowa Zleceniobiorcy** - strona internetowa dostępna pod adresem <https://www.PUQ.pl>;

**SPAM** - przesyłanie pocztą elektroniczną (e-mail) informacji handlowych lub innych, które nie były zamawiane przez adresata;

**Administrator danych** - administratorem danych osobowych Klienta jest PUQ sp. z o.o, kontakt z Administratorem danych - [biuro@puq.pl](mailto:biuro@puq.pl);

**Strony** - oznaczają Zleceniobiorcę oraz Klienta;

**Kontakt** w sprawach nie związanych z obsługą techniczną ze Zleceniobiorcą odbywa się drogą telefoniczną na numery:

telefon: +48 22 525 3333 poniedziałek-piątek od 9:00 do 16:00;

\* Opłaty za połączenia telefoniczne według stawek Operatora

Drogą Mailową na adres: [biuro@puq.pl](mailto:biuro@puq.pl) czynny całą dobę

## §2 Postanowienia ogólne

1. Postanowienia niniejszego regulaminu określają ogólne zasady świadczenia Usług Hostingowych i obsługi domen przez Zleceniobiorcę oraz korzystania z tych usług przez Klienta.
2. Opłata przez Klienta i Uruchomienie usługi oznacza, że Klient zapoznał się z treścią Regulaminu, akceptuje jego postanowienia w całości i zobowiązuje się do ich

przestrzegania.

3. Naruszanie postanowień Regulaminu przez Klienta wywołuje skutki przewidziane w niniejszym Regulaminie oraz w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
4. Usługodawca nie ma obowiązku przeszkolenia Klienta w zakresie korzystania z Usług Hostingowych, Klient obowiązany jest uczynić to we własnym zakresie.
5. Przedsiębiorcą jest ten Klient, który korzysta z Usług Hostingowych w celu bezpośrednio związanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową, chociażby nawet nie była ona zarejestrowana.
6. Wypełniając formularz zamówienia Klient potwierdza, że jest przedsiębiorcą i ponosi pełną odpowiedzialność za zgodność podanych danych z rzeczywistym stanem rzeczy.
7. Usługodawca nie rozszerza parametrów poszczególnych usług - klient powinien wybrać usługę która będzie w stanie obsłużyć jego potrzeby. Jeśli przekraczane są ilości danych klient może usunąć część niepotrzebnych danych aby zmieścić się w wykupionych dla usługi limitach lub wykupić odpowiednio pasującą usługę.

### **§3 Informacja o Przetwarzaniu danych osobowych**

1. Klient powierza Administratorowi danych, w trybie art. 28 ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (zwanego w dalszej części "Rozporządzeniem") dane osobowe do przetwarzania przez Zleceniobiorcę w zakresie umożliwiającym wywiązanie się ze zobowiązań w stosunku do Klienta.
2. Administrator dokłada szczególnej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą, a w szczególności zapewnia, że zbierane przez niego dane są przetwarzane zgodnie z prawem; zbierane dla oznaczonych, zgodnych z prawem celów i niepoddawane dalszemu przetwarzaniu niezgodnemu z tymi celami; merytorycznie poprawne i adekwatne w stosunku do celów, w jakich są przetwarzane oraz przechowywane w postaci umożliwiającej identyfikację osób, których dotyczą, nie dłużej niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania.
3. Klient oświadcza, iż wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Administratora danych / Zleceniobiorcę / zgodnie z przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r.o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U.z 2002r.Nr.101, poz 926 z późniejszymi zmianami) przez Zleceniobiorcę w zakresie określonym w danych kontaktowych ( Formularz zamówienia, ,e-mail) umożliwiającym wywiązanie się ze zobowiązań w stosunku do Klienta.
4. Klient oświadcza, iż został poinformowany o prawie do wglądu i możliwości dokonywania zmian w zgromadzonych przez Administratora danych, danych osobowych.
5. Klient ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania, a w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych do jej wycofanie. Skorzystanie prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, które miało miejsce do momentu wycofania zgody.
6. Klient ma także prawo do przenoszenia danych.
7. Dane podlegają udostępnieniu podmiotom zewnętrznym wyłącznie w granicach prawnie dozwolonych. Dane są udostępniane firmom współpracującym w celu realizacji zamówienia lub świadczenia usług hostingowej jak np. biura rachunkowe, rejestratorzy

domen, inne firmy w zakresie niezbędnym do realizacji usług Zleceniobiorcę.

8. Zgodnie z polityką prywatności zamieszczoną na stronie Zleceniobiorcę, dane są przetwarzane na czas obowiązywania umowy lub świadczenia danej usługi, a także po zakończeniu umowy / świadczenia usługi w celach: dochodzenia roszczeń wynikających z umowy, statystycznych, wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa. Pani/Pana dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji usług, bądź do momentu wyrażenia sprzeciwu przez Państwa. Dane mogą być również przechowywane po zakończeniu trwania umowy jednak wyłącznie w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, wyłącznie na czas zgodny z obowiązującymi przepisami, przy czym przysługuje Państwu prawo do "bycia zapomnianym" na wyraźną Państwa prośbę.
9. Administrator danych zobowiązuje się przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych do ich zabezpieczenia poprzez ogólne stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia
10. Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
11. Administrator danych zastrzega sobie prawo zamieszczenia adresu URL i nazwy klienta w zestawieniach klientów oraz listach referencyjnych zarówno w formie pisemnej jak i elektronicznej, w tym na stronach WWW Zleceniobiorcę. W przypadku braku zgody ze strony klienta jest on zobowiązany powiadomić Zleceniobiorcę odrębnym pismem.

#### **§4 Zarządzanie usługami w panelu KLIENTA/SERWERA**

1. W celu zamówienia i zarządzania usługami świadczonymi przez PUQ wymagane jest założenie przez Klienta konta w systemie <https://crm.puq.pl> (zwanym dalej: panelem Klienta).
2. Klient rejestruje konto poprzez podanie adresu e-mail, podstawowych danych teleadresowych oraz nadanie silnego hasła (zawierającego minimum 8 znaków, w tym: co najmniej 1 dużą literę, 1 małą literę, 1 cyfrę i 1 znak specjalny).
3. Klient, rejestrując konto w systemie <https://crm.puq.pl>, otrzymuje dostęp do Panelu Klienta który oferuje takie możliwości jak m.in.:
  1. zamawiania nowych usług,
  2. przegląd dostępnych aktywnych usług wraz z możliwością poznania szczegółowych cech usługi takiej jak m. in. wykorzystywana objętość, transfery czy adresy logowania oraz zmiany haseł itp.
  3. dostępu do listy dokumentów księgowych
  4. dostępu do systemu zgłoszeń pomocy technicznej
4. Po poprawnym zamówieniu i opłacie za usługę klient zostanie poinformowany w sposób elektroniczny o stanie usługi.
5. Dostęp i sposób wykorzystania wykupionej usługi może się różnić w zależności od konkretnej wykupionej usługi. Szczegóły dostępu umieszczane są w Panelu klienta w sekcji dotyczącej danej usługi.
6. Klient zobowiązany jest do nieujawniania swoich danych dostępowych osobom trzecim.

Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje przekazania hasła przez Klienta osobom trzecim.

7. Panel serwera poszczegółnej usługi daje możliwość zarządzania bazami danych, strefami DNS, kontami email i innymi ustawieniami.
8. Klient ma możliwość wygenerowania i pobrania kopii zapasowej całej usługi w dowolnym momencie. Możliwość ta jest dostępna z panelu serwera.
9. W przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu świadczenia usług, w szczególności w przypadku wykorzystywania usług świadczonych przez Zleceniobiorcę do działań niezgodnych z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszających prawa osób trzecich, Zleceniobiorca może zablokować świadczone usługi albo zawiesić dostęp do panelu Klienta.
10. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do usunięcia kont nieaktywnych, na których nie widnieją aktywne usługi przez okres ustanowiony odpowiednim prawem.
11. Założenie Konta w systemie <https://crm.puq.pl> oznacza akceptację postanowień Regulaminu usług zamieszczonych na stronie [www.crm.puq.pl](http://www.crm.puq.pl).

## **§ 5 CZAS TRWANIA I ZAKOŃCZENIE USŁUGI**

1. Umowa na świadczenie Usług pomiędzy Zleceniobiorcą a Klientem zawierana jest na czas określony równy okresowi abonamentowemu, na jaki Usługa została wykupiona, chyba, że Regulamin stanowi inaczej.
2. Usługa może zostać zakończona:
  1. Na skutek pisemnego (listu lub e-mail na adres: [biuro@puq.pl](mailto:biuro@puq.pl)) oświadczenia Klienta o rezygnacji z usługi, dostarczonego co najmniej na 14 dni przed datą końca aktualnego okresu rozliczeniowego.
  2. Z powodu braku uregulowania przez Klienta opłat lub upływu okresu abonamentowego i braku uregulowania płatności za przedłużenie abonamentu - ze skutkiem natychmiastowym - w przypadku Klientów posiadających aktywną usługę.
  3. W wyniku naruszenia przez Klienta warunków korzystania z usługi i braku usunięcia skutków naruszeń w terminie 7 dni od daty zgłoszenia tego faktu przez Zleceniobiorcę, po uprzednim powiadomieniu i podaniu przyczyn z wyprzedzeniem 14 dni przed datą końca aktualnego okresu rozliczeniowego lub jeśli naruszenie dotyczy dóbr innych użytkowników sieci - ze skutkiem natychmiastowym.
  4. Na skutek rozwiązania lub likwidacji firmy Klienta, nie będącego osobą fizyczną.
  5. Na skutek działania Klienta powodującego wymierne szkody lub zakłócenie pracy Zleceniobiorcy.
3. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w przypadku, gdy funkcjonowanie usługi Klienta zagraża stabilności sieci lub stabilności innych użytkowników. W przypadku rozwiązania umowy ze strony Zleceniobiorcy, Klientowi przysługuje prawo do zwrotu opłaty abonamentowej pomniejszonej o wykorzystany okres abonamentowy. Zwrot przysługuje wyłącznie w sytuacji, gdy Klient nie przyczynił się bezpośrednio do spowodowania zagrożenia dla innych Użytkowników sieci.
4. Rozwiązanie Umowy nie wymaga zachowania formy pisemnej.

## **§ 6 ZOBOWIĄZANIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA**

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za zarządzanie Usługą, przechowywane dane i treści oraz konsekwencje swoich działań.
2. Z chwilą wykupienia Usług, Zleceniobiorca przekazuje Klientowi wyłączność zarządzania Usługami, a sam nie asystuje w działaniach Klienta, przechowywane w Usłudze danych, nie decyduje o ich przeznaczeniu i nie weryfikuje ich zawartości.
3. Klient we własnym zakresie ponosi odpowiedzialność za konfigurację i zarządzanie wykupioną usługą (konfiguracja kont email, ustawienia dns, zarządzanie bazą danych oraz witryną www itp.)
4. Klient ma możliwość wykupienia usług dodatkowych opisanych na stronie <https://crm.puq.pl/knowledgebase/1/Uslugi-dodatkowe.html> obejmujących m.in. bieżącą obsługę usługi podstawowej.
5. Klient odpowiada za bezpieczny dostęp do swoich usług. Winien też przestrzegać zasady chronienia swoich haseł i konta do zarządzania wykupionymi usługami przed osobami trzecimi. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za włamanie się na konto lub działania osób nieuprawnionych, w tym wszelkie konsekwencje takich działań, jak np. dokonane bez jego woli i wiedzy zmiany, utratę danych lub ich upowszechnienie przez osoby trzecie.
6. Klient zobowiązuje się do:
  1. podania prawdziwych danych osobowych podczas zamawiania usługi;
  2. stosowania się do postanowień niniejszych Regulaminów;
  3. terminowego regulowania należności za zamówione usługi;
  4. korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem;
  5. niezwłocznego powiadomienia Zleceniobiorcy o wszelkich przypadkach braku działania lub nieprawidłowościach w działaniu Usług;
  6. informowania Zleceniobiorcy o wszelkich zmianach mających wpływ na realizację Usług,
  7. niezwłocznego zawiadamiania Zleceniobiorcy, w formie pisemnej lub elektronicznej, o wszelkich zmianach danych teleadresowych Klienta, niezbędnych do wystawiania faktur i doręczeń;
  8. współdziałania z Zleceniobiorcą w przypadku ewentualnych sporów sądowych oraz pozasądowych z osobami trzecimi, które będą dochodziły roszczeń w stosunku do Zleceniobiorcy w związku z usługami świadczonymi na rzecz Klienta.
7. Klient zobowiązuje się do dbania o ciągłą aktualizację wykorzystywanych przez niego systemów umieszczonych na infrastrukturze Zleceniobiorcy do najnowszych dostępnych wersji i uznaje, że niezastosowanie się do tego może skutkować błędnym działaniem lub nawet blokadą poprawnego działania usługi nie wynikłą z winy Zleceniobiorcy;
8. Przed aktualizacją systemu Klient powinien upewnić się, że niniejsza usługa hostingowa spełnia wymagania systemu po aktualizacji.
9. Zabrania się dostarczania oraz umieszczania w infrastrukturze Zleceniobiorcy jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, zawierających wirusy lub takich, które mogą wywołać zakłócenia bądź uszkodzenia systemów komputerowych;
10. Klient zobowiązuje się do nie przekraczania limitu 0,2 miliona umieszczonych plików oraz

5 tysięcy utworzonych katalogów w wykupionej usłudze. Potrzeba umieszczania większej ilości plików wymaga wykupienia usług prywatnych. W przypadku braku zgody Klienta na przejście na usługi Prywatne, Zleceniobiorca rezerwuje prawo do zawieszenia świadczenia usługi zgodnie z postanowieniami § 5.3

11. W przypadku konieczności zakupu urządzeń peryferyjnych, sieciowych lub oprogramowania, niezbędnych do prawidłowego działania usługi, obowiązek ten leży po stronie Klienta. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za posiadanie przez Klienta licencji z nieautoryzowanego źródła lub jej brak. Całkowita odpowiedzialność za posiadanie licencji leży po stronie Klienta.

## **§ 7 ZOBOWIĄZANIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ Zleceniobiorcy**

1. Zleceniobiorca zobowiązany jest do świadczenia Usługi w sposób należyty, ciągły i zgodny z zapisami niniejszego regulaminu.
2. Zleceniobiorca jest zobowiązany do zapewnienia warunków technicznych po swojej stronie, umożliwiających udostępnienie wykupionych Usług Klientowi.
3. Zleceniobiorca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów związanych z usługą, zgłoszonych przez klienta.
4. Dane umieszczone w infrastrukturze Zleceniobiorcy przez Klienta w ramach korzystania z Usług są przechowywane przez Zleceniobiorcę w czasie trwania aktywnej Usługi oraz po jej ustaniu zgodnie z obowiązującym prawem. Po upływie tego terminu, dane są trwale usuwane z serwerów Zleceniobiorcy.
5. Zleceniobiorca odpowiada jedynie za poprawne działanie i dostępność wykupionej usługi - tj. serwera www oraz email. Status sieci Zleceniobiorcy można sprawdzać pod adresem: <https://crm.puq.pl/serverstatus.php>
6. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu:
  1. braku ciągłości świadczenia usług spowodowanych działaniem lub zaniechaniem podmiotów i osób trzecich, w tym świadczących usługi telekomunikacyjne dla Zleceniobiorcy,
  2. wystąpienia przerw w dostawie usługi ze względu na działanie siły wyższej, klęsk żywiołowych lub innej okoliczności, za którą Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
  3. skutków zaniechania lub niepoprawnie wykonanych aktualizacji wykorzystywanych przez Klienta systemów informatycznych (np.: aplikacje webowych) na udostępnionej przez Zleceniobiorcę infrastrukturze,
  4. skutków naruszenia postanowień Regulaminów,
  5. skutków nieprawidłowego korzystania z Usług przez Klienta lub osoby trzecie, działającego w jego imieniu, w szczególności wynikających z tego awarii, uszkodzeń sprzętu, urządzeń, systemu operacyjnego, oprogramowania, utraty lub zniszczenia zgromadzonych i przechowywanych danych Klienta,
  6. skutków dostępu do Konta Klienta przez osoby trzecie, jeśli te osoby weszły w posiadanie tych informacji na skutek ich ujawnienia przez Klienta albo w skutek ich niedostatecznego zabezpieczenia,
  7. skutków wykorzystania pobranych przez Klienta informacji, treści, oprogramowania i

- innych, z nieautoryzowanego źródła, nie będącego źródłem Zleceniobiorcy,
8. utraconych przez Klienta korzyści,
  9. innych zdarzeń niezależnych od Zleceniobiorcy.
7. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy względem Klienta ogranicza się do równowartości opłaty wniesionej przez Klienta z tytułu zakupionej Usługi.

## **§ 8 Faktury, rachunki, płatności**

1. Za wniesioną, na podstawie dokumentu pro forma opłatę, Zleceniobiorca wystawia Klientowi Fakturę VAT. Faktura VAT zostaje wysłana do Klienta drogą elektroniczną w ciągu 7 dni od daty potwierdzenia uiszczenia Opłaty Abonamentowej na wskazany w pro formie rachunek bankowy Zleceniobiorcy lub natychmiast w przypadku uiszczenia opłaty online.
2. Wszystkie dokumenty, w tym nieopłacone faktury proforma i faktury VAT dostępne są w panelu Klienta pod adresem <https://crm.puq.pl>.
3. Jeśli Klient korzystający z Usług Hostingowych nie poinformuje Zleceniobiorcy, że rezygnuje z przedłużenia Okresu Abonamentowego, Zleceniobiorca dostarcza Klientowi drogą elektroniczną dokument pro forma na 7 dni przed końcem okresu abonamentowego.
4. Na 7 dni przed końcem wykupionego abonamentu klient dostanie z systemu Zleceniobiorcy fakturę Proforma która powinien opłacić do daty końca obowiązującego abonamentu.
5. Brak terminowej opłaty faktury proforma oznacza rezygnację z usługi.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje wynikające z opóźnienia lub zwłoki w zaksięgowaniu Opłaty Abonamentowej na rachunku bankowym Zleceniobiorcy, spowodowanych przez osoby trzecie, w szczególności przedsiębiorców pocztowych, banki, pełnomocników, posłańców i innych.
7. Rezygnacja z usługi skutkuje rozwiązaniem Umowy: Panel serwera danej usługi, wraz ze wszelkimi danymi zgromadzonymi na Serwerze, ulega zawieszeniu a następnie usunięciu (za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności).
8. Wysokość opłat określona w cenniku gwarantowana jest przez Zleceniobiorcę w dniu zamówienia usługi. Zmiany cen usług nie dotyczą Klientów z opłaconym okresem abonamentowym do końca tego okresu.

## **§9 ZGŁASZANIE PROBLEMÓW Z USŁUGĄ**

1. Klient ma prawo zgłosić problemy przez system zgłoszeniowy w panelu klienta pod adresem: <https://crm.puq.pl>
2. Zgłoszenie może dotyczyć jedynie wykupionej usługi.
3. Jeżeli Regulamin świadczonej na rzecz Klienta Usługi nie stanowi inaczej, Dostawca gwarantuje dostępność Usługi na poziomie 99% w skali roku. W przypadku wystąpienia przerw w dostępności Usługi w trakcie trwania opłaconego okresu abonamentowego,



- przekraczającej dopuszczalny czas niedostępności, Dostawca przedłuży okres abonamentowy Klientowi o 2 dni za każde 24 godziny łącznego czasu niedostępności.
4. Do czasu braku dostępności Usługi, stanowiącego podstawę stwierdzenia przekroczenia parametru SLA nie wlicza się:
    1. czasu trwania Awarii spowodowanego działaniem Siły wyższej;
    2. braku dostępności spowodowanego Przerwą techniczną, o ile nie przekracza jednorazowo 8 godzin i nie występuje więcej niż pięciokrotnie w ciągu każdych kolejnych 12 miesięcy korzystania z Usługi;
    3. braku dostępności Usługi spowodowanego podjęciem przez PUQ Sp. z o.o. innych środków w przypadkach wskazanych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności z przyczyn obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
  5. W przypadku stwierdzenia wystąpienia problemu z dostępem do Usług, potwierdzonym odpowiednią informacją na stronie statusu usług <https://crm.puq.pl/serverstatus.php>, Klient dokonuje niezwłocznie Zgłoszenia w panelu <https://crm.puq.pl>, jednak nie później niż do momentu kiedy status usługi wróci do normalności. W przypadku braku zgłoszenia awarii w powyższym terminie, Klient traci wszelkie roszczenia w stosunku do Zleceniobiorcy z tego tytułu, w tym roszczenia o usunięcie awarii, o obniżenie płatności za okres w którym awaria wystąpiła oraz wszelkie roszczenia odszkodowawcze.
  6. Każde zgłoszenie zostanie przesłane przez Klienta poprzez panel <https://crm.puq.pl>. Zgłoszenia telefoniczne i mailowe nie będą rozpatrywane, za wyjątkiem sytuacji gdy panel <https://crm.puq.pl> nie działa i uniemożliwione jest założenie nowego zgłoszenia, Klient może dokonać zgłoszenia telefonicznego pod numerem: 22 525 3333.
  7. Klient zobowiązany jest do zawarcia w Zgłoszeniu serwisowym następujących informacji:
    1. zaznaczenie jakiej usługi dotyczy zgłoszenie (pole „usługa powiązana”)
    2. szczegółowy opis problemu lub awarii;
    3. dane identyfikujące konto Użytkownika oraz usługę, dla którego dotyczy zgłoszenie.
  8. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przystąpienia do rozwiązywania zgłoszeń zakładanych przez Klienta najszybciej jak jest to możliwe. W przypadku wystąpienia awarii po stronie Zleceniobiorcy (uwidocznione na stronie statusu usług zleceniobiorcy pod adresem <https://crm.puq.pl/serverstatus.php>), uniemożliwiającej korzystanie z usługi, Zleceniobiorca przystąpi do jej usunięcia niezwłocznie. Zleceniobiorca dokonuje naprawy/usunięcia awarii:
    1. nieodpłatnie – w przypadku, gdy Awaria powstała w wyniku przyczyn leżących wyłącznie po stronie Zleceniobiorcy, Sieci Zleceniobiorcy lub Urzędzeń, jeżeli nie są one wynikiem naruszenia przez Klienta postanowień regulaminu;
    2. odpłatnie – w pozostałych przypadkach.

## **§ 10 Postanowienia końcowe**

1. Zarówno Zleceniobiorcę jak i Klient w trakcie realizacji Usługi Hostingowej oraz usług dodatkowych zobowiązują się do przestrzegania obowiązujących w tej materii kwestii przepisów prawnych.

2. Jeżeli jakieś postanowienie Regulaminu odwołuje się do adresu Zleceniobiorcy, to należy przez to rozumieć: PUQ sp. z o.o., ul. Stefana Jaracza 2/503, 00-378 Warszawa.
3. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
4. Wszelkie kwestie sporne będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku możliwości porozumienia strony poddadzą spór sądowi powszechnemu właściwemu ze względu na siedzibę Zleceniobiorcy.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz odpowiednich ustaw.

Obecna wersja Regulaminu wchodzi w życie z dniem 1 marca 2021 i ma zastosowanie od tego dnia włącznie.