

OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG

Wersja z dnia 1.03.2023r

Ilekcroć w niniejszym regulaminie będzie padało słowo Netcloud24 tylekcroć chodzi o firmę NWMA Sp. z o.o. z siedzibą w Karniowicach ul. Mickiewicza 13, która jest właścicielem domeny www.netcloud24.com i świadczy na niej usługi.

1. ZAMAWIANIE USŁUG.

- 1.1.** Aby skorzystać z usług Netcloud24, klient musi posiadać aktywne konto klienta, które można założyć na stronie internetowej Netcloud24.com. Podczas rejestracji klient musi wprowadzić niezbędne informacje, takie jak adres e-mail, imię i nazwisko lub nazwa, adres oraz dane bankowe. Klient musi potwierdzić, że wszystkie podane przez niego informacje są prawdziwe i będą aktualizowane przez cały czas trwania umowy. Jeśli konto klienta jest używane przez osobę trzecią, ta osoba będzie traktowana jako działająca w imieniu klienta i musi mieć pełne uprawnienia do zawierania i wykonywania umowy.
- 1.2.** Netcloud24 ma prawo do weryfikacji poprawności informacji przesłanych przez klienta podczas rejestracji Konta Klienta, jak również w dowolnym momencie trwania umowy. W przypadku niekompletnych, niedokładnych lub fałszywych informacji, Netcloud24 ma prawo do zażądania dokumentów potwierdzających ich poprawność lub dezaktywować Konto Klienta. Przed aktywacją Konta Klienta Netcloud24 zastrzega sobie prawo do dokonania takiej weryfikacji.
- 1.3.** Po aktywacji Konta Klienta przez Netcloud24, Klient ma możliwość zamawiania Usług poprzez Witrynę Netcloud24.com lub bezpośrednio przy użyciu interfejsu Klienta lub interfejsu API, jeśli Netcloud24 zapewnił taki interfejs. Klient jest odpowiedzialny za zarządzanie swoim Kontem Klienta oraz za dane uwierzytelniające (takie jak nazwa użytkownika i hasło). Wszelkie Zamówienia Usług złożone z Konta Klienta są uważane za zamówione przez samego Klienta i są dla niego wiążące. Terminy i warunki świadczenia Usług różnią się w zależności od rodzaju zamówionej Usługi, a niektóre z nich wymagają przedpłaty przez Klienta. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z warunkami realizacji zamówionych Usług i upewnienia się, że spełniają one jego wymagania.

2. USŁUGI.

- 2.1.** Udostępnianie Usług i korzystanie z nich podlega niniejszym Warunkom korzystania z Usług, Specjalnym warunkom korzystania z Usług mającym zastosowanie do danych Usług, wszystkim innym warunkom określonym przez Ogólne warunki korzystania z Usług oraz Specjalne warunki korzystania z Usług, takim jak Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych, Warunki korzystania z Produktów Podmiotów Zewnętrznych oraz Karta deontologiczna Netcloud24, oraz wszelkim innym informacjom przekazanych Klientowi podczas składania Zamówienia (dalej „Warunki korzystania z Usług”), dostępnym na stronie internetowej Netcloud24.com. Korzystanie z Produktów Podmiotów Zewnętrznych (takich jak programy, systemy, aplikacje itp.) udostępnianych przez Netcloud24 w ramach świadczenia Usług może podlegać określonym warunkom użytkowania (zwanym dalej Warunkami korzystania z Produktów Podmiotów Zewnętrznych). Specjalne warunki korzystania z Usług oraz Warunki korzystania z Produktów Podmiotów Zewnętrznych są uzupełnieniem niniejszych Ogólnych warunków korzystania z Usług. W przypadku sprzeczności, Specjalne warunki korzystania z Usług oraz Ogólne warunki korzystania z Usług będą miały zastosowanie z pierwszeństwem przed Warunkami



korzystania z Produktów Podmiotów Zewnętrznych. Wszystkie obowiązujące Warunki korzystania z Usług są dostępne na stronie internetowej Netcloud24.com i mogą zostać przesłane do Klienta na wniosek skierowany do Działu Wsparcia Netcloud24. Warunki korzystania z Usług mogą się różnić w zależności od kraju, w którym usługi są zlokalizowane.

- 2.2. Przez stronę internetową Netcloud24.com klient ma dostęp do zasobów online, które zawierają informacje o oferowanych usługach. Te zasoby mogą zawierać informacje na temat różnych funkcji, opcji, konfiguracji oraz dokumentację, przewodniki techniczne i przypadki użycia. Jeśli klient potrzebuje dodatkowych informacji, może skontaktować się z Działem Wsparcia Netcloud24. W przypadku, gdy Netcloud24 oferuje usługi zgodne z uznanymi standardami lub przepisami dotyczącymi określonych branż, Netcloud24 określa zakres swojej odpowiedzialności oraz warunki, w jakich spełnia te standardy lub przepisy.
- 2.3. Netcloud24 ma obowiązek dostarczenia usług klientowi z należytą starannością i umiejętnościami, zgodnie z opisem, warunkami i poziomami usług określonymi w umowie. Firma zobowiązuje się do działania zgodnie z właściwymi standardami i starannością, w zakresie dysponowania odpowiednim zespołem, który zapewni wsparcie klientom oraz obsługiwane incydentów, jak również zapewni dostępność i bezpieczeństwo usług zgodnie z ustalonymi warunkami i poziomami wydajności.

3. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG.

- 3.1. Klient akceptuje zamówienie i korzystanie z usług zgodnie z warunkami określonymi przez dostawcę. Użytkowanie usług powinno odbywać się w sposób uczciwy. Klient zobowiązuje się przestrzegać ogólnych warunków korzystania z usług oraz specjalnych warunków z nimi związanych oraz zastosować odpowiednie warunki dotyczące korzystania z produktów innych podmiotów, które dostawca określił. Jeśli klient korzysta z usług w imieniu innego podmiotu lub zezwala na ich korzystanie, musi zapewnić, że dany podmiot przestrzega odpowiednich warunków korzystania z usług.
- 3.2. Przed rozpoczęciem korzystania z Usług, Klient powinien zapoznać się z Warunkami korzystania z Usług, w tym Specjalnymi warunkami korzystania z Usług i Warunkami korzystania z Produktów Podmiotów Zewnętrznych oraz dokumentacją dotyczącą Usług, aby wybrać odpowiednie Usługi dla siebie i podmiotów zewnętrznych. Klient ma obowiązek upewnić się, że Usługi są zgodne z wymaganiami prawnych dla działań, jakie zamierza wykonać. Jeśli Klient potrzebuje dodatkowych informacji, może skontaktować się z Działem Wsparcia Netcloud24. Warunki korzystania z Usług są aktualizowane, a Klient jest odpowiedzialny za zapoznanie się z nimi, szczególnie przy składaniu nowych zamówień.
- 3.3. Aby skorzystać z Usług, Klient musi mieć dostęp do zdalnego połączenia, takiego jak Internet lub prywatna sieć. Przygotowanie i opłacenie takiego połączenia jest wyłączną odpowiedzialnością Klienta. Klient jest informowany, że korzystanie z sieci Internet niesie ze sobą zagrożenia techniczne oraz zagrożenia dla bezpieczeństwa, które są niezależne od środków technicznych stosowanych przez Netcloud24 w ramach świadczenia Usług. Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności za działania dostawców usług dostępu do Internetu lub innych sieci przesyłania danych podmiotów zewnętrznych, w tym między innymi za zawodność połączeń, zmiany przepustowości, przerwy w łączności itp., ani za konsekwencje takich działań, szczególnie w przypadku, gdy skutkują niedostępnością lub przerwami w świadczeniu Usług.
- 3.4. Klient jest odpowiedzialny za zarządzanie metodami uwierzytelniania niezbędnymi do korzystania z Usług oraz za zachowanie poufności tych informacji. Klient ma obowiązek zapewnić, że użytkownicy



posiadają wiedzę i przestrzegają standardowych procedur, które pozwalają na zachowanie poufności danych uwierzytelniających. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki wynikające z utraty, ujawnienia lub nieprawidłowego wykorzystania dostarczonych użytkownikowi danych uwierzytelniających. Netcloud24 nie ponosi w żadnym przypadku odpowiedzialności za te działania. Klient zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Netcloud24 o utracie lub ujawnieniu danych uwierzytelniających i natychmiast dokonać zmiany tych danych.

- 3.5.** Netcloud24 nie zajmuje się obsługą informacji, danych, plików, systemów, aplikacji, stron internetowych oraz innych elementów, które są wykorzystywane i/lub obsługiwane przez Klienta w ramach Usług (zwanych łącznie Zawartością), z wyjątkiem elementów dostarczanych przez Netcloud24. Netcloud24 nie ma uprawnień dostępu do Zawartości w celu innym niż jest to konieczne do wykonywania Usług. Firma Netcloud24 nie przeprowadza weryfikacji, walidacji ani aktualizacji Zawartości, ani też nie wykonuje specjalnych kopii zapasowych Zawartości przechowywanej w ramach Usług. Zgodnie z umową, Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za zabezpieczenie swojej Zawartości przed utratą lub degradacją. Klient zapewnia, że Zawartość jest zgodna z prawem i używana zgodnie ze standardami branżowymi oraz obowiązującym prawem i regulacjami. Używanie jakiegokolwiek nielegalnej lub niewłaściwej Zawartości jest zabronione, w tym także korzystanie z Zawartości w sposób niezgodny z prawem lub stanowiący nadużycie. Netcloud24 zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zawieszenia lub dezaktywacji Konta klienta lub wypowiedzenia umowy z Klientem w przypadku naruszenia postanowień umowy przez Klienta.
- 3.6.** Klient ma obowiązek korzystać z Usług w sposób rozsądny, zgodny z Karty deontologicznej Netcloud24, dostępną na stronie internetowej Netcloud24.com, oraz zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Klient zobowiązuje się do śledzenia wszystkich aktualizacji i zmian w Karcie deontologicznej przesyłanych przez Netcloud24. Zakazane działania obejmują między innymi:
- A.** nadmierne lub nieuczciwe korzystanie z Usług i zasobów udostępnionych Klientowi, w szczególności takie, które zagrażają stabilności i bezpieczeństwu systemów Netcloud24 lub mogą wpłynąć negatywnie na jakość usług świadczonych dla innych klientów Netcloud24;
 - B.** włamania lub próby włamania przy użyciu Usług (takie jak skanowanie portów, sniffing, spoofing lub ataki na podmioty zewnętrzne pochodzące z zasobów udostępnionych przez Netcloud24);
 - C.** wysyłanie spamu lub innej korespondencji podobnej do spamu lub próby takiego działania;
 - D.** korzystanie z nielegalnej lub zabronionej zawartości, określonej w paragrafie 3.5 "Zawartość". Pragniemy zaznaczyć, że kopanie kryptowalut, ataki rozproszonej odmowy dostępu, spam oraz wszelkie inne działania mające na celu zakłócenie, uszkodzenie lub ograniczenie funkcjonalności jakichkolwiek Usług są surowo zabronione. Niemniej jednak, Klient ma prawo do korzystania z mechanizmów konsensusu, takich jak "proof of stake", służących do zatwierdzania transakcji w łańcuchu bloków, pod warunkiem, że taki mechanizm nie podlega ograniczeniom określonym w punkcie A. powyżej.
- 3.7.** Netcloud24 zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub części usług w przypadku:
- A.** zagrożenia dla stabilności i/lub bezpieczeństwa systemów Netcloud24 albo środowiska przez usługi i/lub zawartość klienta;
 - B.** planowanych działań konserwacyjnych;
 - C.** żądania organu prawnego lub właściwego organu sądowego;
 - D.** nieprzestrzegania przez klienta warunków korzystania z usług.

W nagłych przypadkach zawieszenie może nastąpić bez uprzedniego powiadomienia, szczególnie w przypadku zdarzeń wymienionych w A. i C., nielegalnego lub niewłaściwego korzystania z usług lub



używania ich w sposób, który narusza prawa osoby trzeciej, lub w jakikolwiek sposób, który może wiązać się z odpowiedzialnością Netcloud24. Netcloud24 będzie starać się zminimalizować wpływ zawieszenia na normalną działalność usług, chyba że jest to wymagane z powodu postępowania prawnego lub sądowego lub gdy klient nie przestrzega warunków korzystania z usług. Zawieszenie nie zwalnia klienta z obowiązku zapłaty całości należności umownych na rzecz Netcloud24. Harmonogram planowanych działań konserwacyjnych jest dostępny za pomocą specjalnego interfejsu. Zawieszenie nie spowoduje skasowania danych klienta, a czas trwania zawieszenia nie jest uznawany za brak dostępności usług w rozumieniu uzgodnionego poziomu dostępności usługi, chyba że zawieszenie wynika wyłącznie z niewywiązania się przez Netcloud24 ze swoich obowiązków. Jeśli zawieszenie spowoduje niewywiązanie się klienta ze zobowiązań umownych, Netcloud24 zachowuje prawo do wypowiedzenia umowy zgodnie z artykułem "Czas trwania, przedłużenie i wypowiedzanie świadczenia usług" oraz do skorzystania z innych uprawnień i środków zaradczych.

- 3.8.** Firma Netcloud24 ma prawo do dokonywania modyfikacji, dodawania, modyfikowania lub usuwania funkcji, zakresów i opcji Usług, a także ulepszania ich funkcjonalności w każdej chwili. Usługi są opisane na stronie internetowej Netcloud24. Klient jest zobowiązany do regularnego sprawdzania zmian w Usługach, które są natychmiastowo stosowane do wszystkich nowych zamówień. Klient będzie poinformowany e-mailem lub za pośrednictwem interfejsu zarządzania o wszelkich istotnych aktualizacjach dotyczących używanych przez niego Usług, które mogą wpłynąć na jakość świadczonych Usług, przynajmniej na jeden (1) miesiąc przed wprowadzeniem zmiany. Niemniej jednak, zmiany w Produktach Podmiotów Zewnętrznych i przypadki pilne (takie jak zagrożenia dla bezpieczeństwa lub aktualizacje wynikające z przepisów prawnych lub regulacyjnych) mogą spowodować natychmiastowe modyfikacje Usług. W przypadku, gdy aktualizacja obniża jakość Usługi (np. przez usunięcie funkcji lub obniżenie wydajności), Klient ma prawo wypowiedzieć umowę na Usługi za pośrednictwem listu poleconego z potwierdzeniem odbioru lub za pomocą formularza dostępnego w interfejsie zarządzania, w ciągu czterech (4) miesięcy od daty wprowadzenia odpowiednich zmian.
- 3.9.** Netcloud24 udostępnia Klientowi różne elementy, w tym oprogramowanie, infrastrukturę i dokumentację, w celu umożliwienia świadczenia Usług. Wszystkie te elementy pozostają wyłączną własnością Netcloud24 lub innych podmiotów, które udzieliły pozwolenia na ich używanie. Netcloud24 przynajmniej Klientowi niewyłączną licencję na korzystanie z tych elementów wyłącznie w ramach niniejszej Umowy i tylko w czasie jej trwania. Klient jest odpowiedzialny za uzyskanie wszelkich zezwoleń i praw do innych elementów i treści, takich jak dane, oprogramowanie, aplikacje, systemy i strony internetowe, które są używane w związku z Usługami. Klient i użytkownicy zachowują wszystkie prawa własności intelektualnej do swoich treści, a Netcloud24 nie będzie z nich korzystać poza zakresem niezbędnym do świadczenia Usług. Jednak Klient nie ma prawa do dekompilacji oprogramowania, kodu źródłowego i algorytmów wykorzystywanych podczas świadczenia Usług, ani stosowania inżynierii odwrotnej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 3.10.** Termin "Sankcje" użyty w niniejszych Warunkach świadczenia Usług oznacza wszelkie przepisy ustawowe, wykonawcze, embarga oraz środki ograniczające, administrowane, uchwalone lub egzekwowane przez Organizację Narodów Zjednoczonych, Unię Europejską, Francję, każde państwo członkowskie UE, Zjednoczone Królestwo, Stany Zjednoczone Ameryki, a także przez inne odpowiednie organy odpowiedzialne za sankcje. Termin ten odnosi się do sankcji gospodarczych lub handlowych, kontroli wywozu lub handlu, nierozprzestrzeniania broni jądrowej, zwalczania terroryzmu oraz podobnych praw, przepisów, zasad lub wymogów, które są okresowo obowiązujące.
- A.** Klient zobowiązuje się do przestrzegania Sankcji przez cały czas trwania Umowy. Klient oświadcza i gwarantuje, że nie jest i nie był wcześniej objęty Sankcjami jako osoba, która jest celem lub podlega jakimkolwiek Sankcjom; nie jest właścicielem ani nie działa w imieniu osoby lub podmiotu, który



zostali objęci jakimikolwiek sankcjami, są ich celem lub w inny sposób im podlegają; oraz że Usługi nie będą sprzedawane, eksportowane, przekierowywane ani w inny sposób przekazywane osobom lub podmiotom znajdującym się w jurysdykcjach, krajach lub regionach podlegających kompleksowym Sankcjom lub embargom handlowym, rządów tych krajów lub regionów, ani osobom lub podmiotom, które w inny sposób są celem przepisów dotyczących Sankcji, ani osobom lub podmiotom, które są bezpośrednio lub pośrednio zaangażowane w akty terroryzmu lub w związku z bronią masowego rażenia lub zastosowaniem pocisków. Klient nie będzie również wykorzystywać, zajmować się, sprzedawać, dostarczać, przekazywać lub eksportować, ani pośredniczyć w wykorzystywaniu, sprzedaży, dostarczaniu, przekazywaniu lub eksportowaniu Usług w sposób, który w przeciwnym razie naruszałby Sankcje. Klient niezwłocznie poinformuje Netcloud24, jeśli jakiegokolwiek oświadczenia i gwarancje zawarte w niniejszej klauzuli przestaną odpowiadać stanowi faktycznemu w jakimkolwiek zakresie w dowolnym momencie trwania Umowy.

- B. Netcloud24 nie musi spełniać żadnego zobowiązania wynikającego z tej umowy, jeśli jego wykonanie naruszy Sankcje, które mają zastosowanie do Netcloud24 lub narażają Netcloud24 na ryzyko działań egzekucyjnych, środków karnych, ograniczeń lub innych działań niekorzystnych wynikających z Sankcji.
- C. Netcloud24 gwarantuje, że zgodnie z Warunkami świadczenia Usług oraz specyficznymi ograniczeniami związanymi z działalnością Klienta, Usługi mogą być legalnie wprowadzone do obrotu i wykorzystywane w Unii Europejskiej i w krajach, w których Centra Danych są zlokalizowane i służą do świadczenia Usług. Jednakże, jeśli Klient korzysta z Usług w kraju lub poza granicami kraju, gdzie Centra Danych nie są zlokalizowane, lub pozwala stronom trzecim na korzystanie z Usług, to Klient jest odpowiedzialny za dokładne zweryfikowanie, czy korzystanie z Usług nie narusza obowiązujących przepisów ustawowych i wykonawczych, w tym np. rozporządzenia Rady Europejskiej WE 428/2009 z dnia 5 maja 2009 r. dotyczącego kontroli wywozu, transferu, pośrednictwa i tranzytu produktów podwójnego zastosowania oraz przepisów Stanów Zjednoczonych, takich jak EAO (Export Administration Regulations) i ITAR (International Traffic In Arms Regulations). Netcloud24 jest sprzedawcą rozwiązań stron trzecich, które podlegają przepisom Stanów Zjednoczonych.
- D. Jeśli Klient naruszy którekolwiek z postanowień tej klauzuli lub oświadczenia i/lub gwarancje określone w tej klauzuli przestaną być zgodne z faktycznym stanem rzeczy w dowolnym momencie w trakcie trwania Umowy lub zastosowanie znajdzie ustęp (B), Netcloud24 ma prawo, według własnego uznania, rozwiązać całą lub część Umowy, powiadamiając o tym Klienta na piśmie, na warunkach i w sposób określony przez Netcloud24 w takim pisemnym powiadomieniu. Netcloud24 zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zamówień złożonych z obszarów podlegających Sankcjom lub przez osoby zamieszkujące w tych obszarach lub osoby fizyczne podlegające Sankcjom.

3.11. O ile nie zostało to przewidziane w ramach specjalnych warunków korzystania z usługi, Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności za produkty podmiotów zewnętrznych, które są udostępniane jako część usług i mogą zawierać błędy techniczne, luki w zabezpieczeniach, niezgodności lub niestabilności. Netcloud24 nie gwarantuje żadnych warunków produktów podmiotów zewnętrznych, które są udostępniane Klientowi w ramach świadczonych przez niego usług, w tym wszelkich powiązanych informacji i elementów, takich jak oprogramowanie, systemy, aplikacje itp. Klient ma prawo korzystać z produktów podmiotów zewnętrznych udostępnionych przez Netcloud24 tylko zgodnie z warunkami umowy, a w szczególności zabrania się dekompilacji, dostępu do kodu źródłowego oraz ponownej instalacji oprogramowania na innych dostępnych oprogramowaniach lub systemach. Klient korzysta z produktów podmiotów zewnętrznych na własne ryzyko i zgodnie z warunkami korzystania z usługi, a także odpowiada za sprawdzenie, czy usługi są dostosowane do jego potrzeb i celów.



3.12. Jeśli nie określono inaczej w Specjalnych warunkach korzystania z Usług, to zakończenie świadczenia Usług z jakiegokolwiek przyczyny (w szczególności wypowiedzenie lub nieprzedłużenie Umowy, brak przestrzegania Warunków korzystania z Usług itp.) oraz wykonanie pewnych czynności mających na celu aktualizację lub ponowną instalację Usług spowoduje nieodwracalne usunięcie całej Zawartości, w tym informacji, danych, plików, systemów, aplikacji, stron internetowych i innych elementów, które były reprodukowane, przechowywane, zbierane, transmitowane, dystrybuowane, publikowane oraz w inny sposób wykorzystywane i/lub obsługiwane przez Klienta w ramach Usług, w tym wszelkich kopii zapasowych. Przed wypowiedzeniem lub zakończeniem świadczenia Usługi oraz przed rozpoczęciem jakichkolwiek operacji usuwania, aktualizacji lub ponownej instalacji Usługi, Klient jest zobowiązany do samodzielnego wykonania wszelkich czynności (takich jak tworzenie kopii zapasowych, przejście na rozwiązania podmiotów zewnętrznych, wykonanie snapshotów itp.), które są niezbędne do zachowania własnej zawartości. Na życzenie Klienta, z zastrzeżeniem postanowień artykułu "Poufność", Netcloud24 dostarczy wszelkie informacje techniczne dotyczące Usług, które mogą ułatwić operacje odwracania i odzyskiwania Zawartości Klienta. Jednakże, takie świadczenie pomocy może skutkować dodatkowymi opłatami, które będą ustalone na podstawie warunków finansowych dostępnych na stronie internetowej Netcloud24 lub na wniosek złożony do Działu Wsparcia Netcloud24. Netcloud24 nie podejmie żadnych działań mających na celu przywrócenie lub migrację Zawartości Klienta, ponieważ jest to wyłączna odpowiedzialność Klienta. Z wyjątkiem danych, które Netcloud24 musi zachować zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, danych wymienionych poniżej w artykule "Procesy Netcloud24" oraz wszelkich danych niezbędnych do obrony swoich praw, Netcloud24 zobowiązuje się nie przechowywać kopii danych Klienta po zakończeniu świadczenia Usług, chyba że Strony uzgodniły lub postanowiły inaczej w stosownych Specjalnych warunkach korzystania z Usług.

4. ŚRODKI PRZECIWKO WYSYŁANIU WIADOMOŚCI SPAM Z SIECI NETCLOUD24.

- 4.1.** Netcloud24 wprowadziło system działań mających na celu zapobieganie wysyłaniu oszukańczych oraz SPAM-owych wiadomości e-mail z ich infrastruktury. W tym celu firma dokonuje weryfikacji strumienia danych przesyłanych z serwera SMTP Klienta za pomocą narzędzi automatycznych. Wysyłane dane nie są filtrowane ani przechwytywane, ale jedynie weryfikowane z kilkusekundowym opóźnieniem, przy czym operacje te są przeprowadzane równolegle. Netcloud24 nie przechowuje żadnych informacji poza danymi statystycznymi, a cały proces jest w pełni zautomatyzowany i odbywa się bez udziału czynnika ludzkiego. W żadnym wypadku nie przeprowadzane są żadne operacje bezpośrednio na transferze danych między serwerem a siecią internetową ani na wychodzących wiadomościach e-mail Klienta, które nie są oznaczane ani modyfikowane przez Netcloud24.
- 4.2.** Netcloud24 ma prawo zablokować wysyłkę wiadomości e-mail w niektórych przypadkach. Dotyczy to sytuacji, gdy Klient wysłał wiadomości e-mail z serwera, które zostały zidentyfikowane jako SPAM lub wiadomości oszukańcze. Netcloud24 poinformuje wtedy Klienta o tym fakcie poprzez pocztę elektroniczną i zablokuje port SMTP Serwera.
- 4.3.** Klienci mogą zażądać odblokowania portu SMTP. W przypadku kolejnego rozpoznania i oznaczenia wiadomości jako SPAM, Netcloud24 ponownie ograniczy dostęp do portu, tym razem na dłuższy okres. Po trzecim zablokowaniu Netcloud24 zastrzega sobie prawo do odrzucenia wszelkich kolejnych żądań odblokowania portu SMTP.
- 4.4.** Netcloud24 nie przechowuje żadnych kopii wiadomości wysłanych za pomocą portu SMTP z Serwera, nawet w przypadku gdy zostały one oznaczone jako SPAM.



5. ZABEZPIECZENIE PRZED ATAKAMI DOS I DDOS.

- 5.1. Netcloud24 wprowadziło system mający na celu ochronę przed atakami typu DoS i DDoS (ang. distributed denial of service - rozproszona odmowa usługi), pod warunkiem, że ataki te są przeprowadzane masowo. Głównym celem tego systemu jest zapewnienie ciągłej dostępności usługi klientom podczas trwania ataku. Mechanizm ten polega na weryfikacji ruchu kierowanego do usługi klienta i pochodzącego spoza sieci Netcloud24. Ruch uznany za nielegalny jest blokowany przed dotarciem do infrastruktury klienta, co umożliwiła uprawnionym użytkownikom korzystanie z aplikacji oferowanych przez klienta, mimo ataku.
- 5.2. Przedstawione środki zabezpieczające nie zapewniają ochrony przed atakami informatycznymi, takimi jak wstrzyknięcia SQL, Bruteforce lub wykorzystanie luk w zabezpieczeniach. Ze względu na wysoką złożoność usługi zabezpieczającej, Netcloud24 jest zobowiązane jedynie do starannego działania. W związku z tym, możliwe jest, że niektóre ataki nie zostaną wykryte przez zainstalowane narzędzia, a ich działanie nie będzie zapewnione. W zależności od rodzaju ataku i jego złożoności, Netcloud24 stosuje różne poziomy zabezpieczenia ruchu, aby chronić infrastrukturę i usługi klientów.
- 5.3. Netcloud24 uruchamia mitygację dopiero po wykryciu ataku przez zainstalowane narzędzia. W związku z tym usługa jest bezpośrednio narażona na atak, aż do momentu uruchomienia filtrowania, co może spowodować niedostępność usługi. Opcja mitygacji jest aktywowana na nieokreślony czas i automatycznie dezaktywowana, gdy Netcloud24 stwierdzi, że nie ma żadnych innych działań złej woli lub niepożądanych danych przesyłanych do usługi klienta. W czasie trwania filtracji, Netcloud24 nie może zagwarantować dostępności aplikacji klienta, ale robi wszystko, co w jego mocy, aby ograniczyć skutki ataku na usługę klienta i infrastrukturę Netcloud24. Jeśli atak zagraża integralności infrastruktury Netcloud24 lub stanowi zagrożenie dla innych klientów firmy, Netcloud24 wzmocni środki bezpieczeństwa, co może wpłynąć na wydajność lub dostępność usługi klienta. Istnieje również ryzyko, że część ruchu wygenerowanego przez atak nie zostanie wykryta przez sprzęt Netcloud24 i dostanie się do serwera klienta.
- 5.4. Skuteczność mitygacji zależy również od sposobu konfiguracji Usługi Klienta, dlatego Klient ma obowiązek upewnić się, że posiada odpowiednie umiejętności do prawidłowego zarządzania serwerem.
- 5.5. Przypominamy, że włączenie mitygacji w żaden sposób nie uwalnia Klienta z obowiązku podjęcia działań w celu zabezpieczenia Usługi, takich jak instalacja narzędzi ochronnych (takich jak firewall), regularna aktualizacja systemu, tworzenie kopii zapasowych danych i dbanie o bezpieczeństwo programów informatycznych (skryptów, kodów itp.).

6. USŁUGA W FAZIE TESTOWEJ.

- 6.1. Netcloud24 zastrzega sobie prawo do oferowania usług lub nowych funkcji w wersji „Testowej” (zwanymi dalej „Usługą(-ami) Testową(-ymi)”).
- 6.2. Test to każda faza procesu rozwoju Usługi, podczas której Klient ma prawo korzystać z danej usługi Netcloud24 przed jej wprowadzeniem na rynek, aby wziąć udział w jej ulepszaniu i wykrywaniu ewentualnych nieprawidłowości. Netcloud24 dokona identyfikacji Usługi Testowej w dowolny sposób. Na przykład, każda wersja usługi oznaczona przez Netcloud24 na stronie internetowej jako Alpha, Beta lub Gamma będzie traktowana jako Usługa Testowa zgodnie z niniejszymi postanowieniami.



- 6.3.** Klient może zostać poproszony o regularne przekazywanie informacji zwrotnych dotyczących korzystania z Usługi w fazie testowej poprzez różne uprzednio ustalone kanały udostępnione przez Netcloud24. Klient przyjmuje do wiadomości i zostaje poinformowany, że Usługa Testowa dostarczona przez Netcloud24 znajduje się w fazie testowej, zgodnie z potocznym znaczeniem tego terminu. W związku z tym Klient zobowiązuje się do ponoszenia wszelkiego ryzyka związanego z tą fazą, takiego jak niestabilność, zaburzenia działania, niedostępność, utrata lub modyfikacja danych. Poziomy usługi (SLA) określone w niniejszych warunkach szczegółowych nie mają zastosowania do Usług Testowych.
- 6.4.** Netcloud24 przypomina Klientowi, że w trakcie trwania fazy testowej zdecydowanie odradza się przechowywania na Usłudze Testowej plików, które są kluczowe lub niezbędne dla prowadzonej przez niego działalności. Klient zobowiązuje się do nieprzechowywania danych osobowych na Usłudze Testowej.
- 6.5.** Netcloud24 nie gwarantuje wprowadzenia Usługi do obrotu oraz ciągłości jej działania po zakończeniu fazy testów. Netcloud24 zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub zakończenia Usługi Testowej w dowolnym momencie bez wypłacenia odszkodowania. W związku z tym, Netcloud24 zastrzega sobie prawo do zawężenia, ograniczenia lub zawieszenia Usługi Testowej bez wypowiedzenia lub odszkodowania, jeśli okaże się, że Klient wykorzystuje świadczone mu usługi do celów niezgodnych z warunkami umowy z Netcloud24 lub niezgodnych z celami testów przeprowadzanych w ramach Usługi Testowej.
- 6.6.** W przypadku nieodnowienia fazy testowej, Netcloud24 dokłada wszelkich starań, aby poinformować Klienta z wyprzedzeniem i usunąć wszystkie dane przechowywane przez niego na Usłudze Testowej. Po zakończeniu świadczenia Usługi Testowej, niezależnie od przyczyny, Netcloud24 zobowiązuje się do usunięcia wszystkich danych przechowywanych przez Klienta w ramach Usługi Testowej.

7. DZIAŁ WSPARCIA NETCLOUD24.

- 7.1.** Dział Wsparcia Netcloud24 jest odpowiedzialny za obsługę Incydentów związanych z Usługami oraz za udzielanie informacji Klientowi dotyczących cech i warunków korzystania z usług na jego żądanie. Komunikacja z Działem Wsparcia Netcloud24 jest możliwa tylko w języku polskim lub angielskim, a informacje dotyczące Usług są dostępne wyłącznie w godzinach pracy. Z wyjątkiem określonych poziomów wsparcia. Wtedy obsługa Incydentów jest realizowana przez Netcloud24 przez całą dobę, przez 7 dni w tygodniu, przez 365 dni w roku. W celu zapewnienia ciągłości obsługi Incydentów w trybie 24/7/365 Netcloud24 zastrzega sobie prawo do zlecenia części Wsparcia podwykonawcom, zgodnie z postanowieniami artykułów "Podwykonawstwo" i "Obsługa danych osobowych".
- 7.2.** Klient może skontaktować się z Działem Wsparcia Netcloud24 za pomocą poczty elektronicznej, specjalnego formularza dostępnego w Interfejsie zarządzania lub telefonicznie, dzwoniąc pod numer +48 532 134 735 lub inne numery telefonów wskazane na stronie internetowej Netcloud24 o ile takie są. Poza godzinami pracy kontakt z Działem Wsparcia Netcloud24 jest możliwy tylko przez e-mail lub za pośrednictwem Interfejsu zarządzania. Dla każdego żądania lub zgłoszenia Incydentu Netcloud24 utworzy zgłoszenie („Zgłoszenie”) i poinformuje Klienta o numerze zgłoszenia poprzez wiadomość e-mail. Klient ma dostęp do historii i statusu zgłoszeń oraz Incydentów za pośrednictwem Interfejsu zarządzania. Przed skorzystaniem z Działu Wsparcia Netcloud24, Klient zobowiązany jest zapoznać się z zasobami i informacjami dostępnymi na stronie internetowej Netcloud24 (przewodniki użytkownika, przypadki użycia, dokumentacja produktu itp.) oraz w Interfejsie zarządzania (raportowanie, monitorowanie itp.). Klient nie może kontaktować się z Działem Wsparcia Netcloud24 w zakresie usług lub produktów, których nie kupił bezpośrednio od Netcloud24 lub bezpośrednio z własnymi klientami



lub jakąkolwiek inną stroną spoza Umowy. Netcloud24 zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia żądań, które nie spełniają tych warunków. Klient zobowiązuje się do właściwego korzystania z Działu Wsparcia Netcloud24 i zachowania we właściwy, serdeczny i pełen szacunku sposób w komunikacji z nim. Netcloud24 zastrzega sobie prawo do nie odpowiadania na żądania Klienta oraz do niezwłocznego wypowiedzenia Umowy w przypadku zachowań obraźliwych, nagannych lub poniżających. Takie zachowanie może również prowadzić do podjęcia działań prawnych przeciwko Klientowi. W takiej sytuacji Netcloud24 może wykorzystać dowolne środki dowodowe, które uważa za użyteczne i istotne (np. zapisy rozmów z klientem, zrzuty ekranu, e-maile, nagrania rozmów telefonicznych). Dział Wsparcia Netcloud24 odpowiada za obsługę Incydentów związanych z Usługami oraz dostarczanie Klientowi informacji dotyczących cech i Warunków korzystania z usług na jego żądanie. Praca Działu Wsparcia Netcloud24 jest wliczona w cenę Usług.

- 7.3.** W przypadku, gdy Usługi nie działają prawidłowo, Klient jest zobowiązany przeprowadzić testy techniczne zalecane na stronie internetowej Netcloud24. Jeśli te testy nie rozwiążą problemu, Klient może zgłosić Incydent do Działu Wsparcia Netcloud24, przekazując jak najwięcej informacji, aby ułatwić właściwą diagnozę. Po zgłoszeniu Incydentu, Dział Wsparcia Netcloud24 przeprowadzi badania, aby zidentyfikować przyczynę problemu i ustalić diagnozę. Klient wyraża zgodę na zachowanie stałej dyspozycyjności wobec Netcloud24, aby umożliwić właściwą diagnozę i rozwiązanie Incydentu, w szczególności przez udostępnienie Netcloud24 dodatkowych informacji oraz przeprowadzenie wszystkich niezbędnych testów i weryfikacji. W zakresie obsługi Incydentów Netcloud24 i jej firmy partnerskie są upoważnione przez Klienta do łączenia się z Usługami Klienta na poziomie sprzętowym i programowym, aby podjąć niezbędne działania w celu przeprowadzenia diagnozy. Netcloud24 będzie informować Klienta o postępach działań. Jeśli Netcloud24 ustali, że Usługi są dostępne i funkcjonują prawidłowo, że nie można potwierdzić istnienia Incydentu lub że Incydent nie podlega Netcloud24, Klient zostanie o tym odpowiednio poinformowany. W takim przypadku czas spędzony przez Netcloud24 na diagnozie i pomocy Klientowi może zostać nałożony na Klienta jako dodatkowa usługa zgodnie z cennikiem dostępnym na stronie internetowej Netcloud24 lub dostarczonym Klientowi. Netcloud24 zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia pomocy, jeśli ustali, że Klient narusza Umowę lub jakiegokolwiek obowiązujące prawo. Jeśli Incydent podlega zakresowi odpowiedzialności Netcloud24, Netcloud24 zakończy diagnozę i rozpocznie pracę w celu ponownego udostępnienia świadczonych Usług. Prace wykonywane przez Netcloud24 w takim przypadku nie wiążą się z dodatkowymi opłatami. Netcloud24 ustali diagnozę przy użyciu wszelkich niezbędnych środków, w tym wymianę informacji między Stronami i danych z systemu informacyjnego Netcloud24, co Klient niniejszym wyraźnie potwierdza. Firma Netcloud24 nie udziela gwarancji dotyczących czasu naprawy lub ram czasowych prowadzących do rozstrzygnięcia Incydentów w ramach Działu Wsparcia Netcloud24, z wyjątkiem Specjalnych Warunków korzystania z Usług i innych poziomów Wsparcia.
- 7.4.** Netcloud24 oferuje nie tylko Standardowe wsparcie, jak opisano powyżej, ale także inne poziomy, które zapewniają Klientowi dostęp do dodatkowych usług i poziomów zaangażowania. Warunki korzystania z tych poziomów wsparcia są szczegółowo opisane w Specjalnych Warunkach Korzystania z Usługi oraz innych odpowiednich dokumentach, które są dostępne na stronie internetowej Netcloud24 lub na żądanie zgłoszonym do Działu Wsparcia Netcloud24.

8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

- 8.1.** Każda ze stron gwarantuje i oświadcza, że posiada pełną zdolność i uprawnienia niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy. W szczególności, Klient i Netcloud24 potwierdzają oraz gwarantują, że posiadają wszelkie uprawnienia, umiejętności i wiedzę (zwłaszcza o charakterze technicznym), konieczne do korzystania z Usług oraz świadczenia ich zgodnie z warunkami Umowy.



- 8.2.** Jeśli w Specjalnych warunkach korzystania z usług Netcloud24 zobowiązuje się do określonych poziomów świadczenia usług, to w przypadku niezrealizowania takiego poziomu Netcloud24 będzie musiał uiścić płatność lub należność Klientowi jako jedyny środek zaradczy. W takiej sytuacji Netcloud24 ponosi całkowitą odpowiedzialność za niedotrzymanie poziomu usługi określonego w Specjalnych warunkach korzystania z usługi. W przypadku, gdy Netcloud24 nie jest zobowiązany do określonego poziomu usług, łączna odpowiedzialność Netcloud24 wobec Klienta nie może przekroczyć całkowitej sumy kwot zapłaconych przez Klienta Netcloud24 za świadczone usługi w ciągu ostatnich sześciu miesięcy przed zgłoszeniem roszczenia o odszkodowanie, niezależnie od powodu roszczenia (tj. naruszenie umowy, podanie nieprawdziwych informacji, czyny niedozwolone itp.).
- 8.3.** Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niniejszej Umowy ani w związku z nią w żadnych okolicznościach, o ile taki brak odpowiedzialności jest dozwolony przez obowiązujące prawo:
- A.** Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności z tytułu korzystania z Usług przez Klienta lub podmiot zewnętrzny w sposób naruszający warunki Umowy.
 - B.** Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie, awarie, nieprawidłowe działanie lub niedostępności Usług wynikających z działań podmiotów zewnętrznych (z wyłączeniem podwykonawców firmy Netcloud24), Klienta lub Produktów Podmiotów Zewnętrznych, ani za niewywiązanie się przez Klienta z jego zobowiązań.
 - C.** Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności za pośrednie lub wtórne straty lub szkody.
 - D.** Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności za utratę możliwości biznesowej, utratę przychodu, utratę reputacji, utratę umów lub klientów, utratę możliwości wykorzystania pieniędzy, utratę szans, utratę, uszkodzenie lub zniekształcenie danych, niezależnie od tego, czy straty te są bezpośrednie, pośrednie czy wtórne. W szczególności nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe ujawnienie poufnych informacji wynikające z luki w zabezpieczeniach lub włamania do systemu, działania osób trzecich przeciwko Klientowi itd.
 - E.** Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ujawnienie lub nielegalne lub oszukańcze wykorzystanie danych uwierzytelniających Użytkowników przez Użytkownika lub jakiegokolwiek podmiot zewnętrzny w związku z korzystaniem z Usług objętych niniejszą Umową.
 - F.** Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności za zawieszenie dostępu lub czasowe/trwałe zawieszenie obsługiwanych Usług zgodnie z artykułem 3 niniejszych Ogólnych warunków korzystania z Usług, co może wynikać z żądań organu prawnego lub właściwego organu sądowego.
 - G.** Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie lub zmianę całości lub fragmentów Zawartości (w tym informacji, danych, aplikacji, plików lub innych elementów) przechowywanych w Infrastrukturze, jeśli wynika to z działań lub zaniedbań Klienta, a w szczególności z braku operacji tworzenia kopii zapasowych.
 - H.** Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności za brak dopasowania Usług do specyficznych potrzeb Klienta, w tym dotyczących wrażliwości danych.
 - I.** Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności za incydenty bezpieczeństwa związane z korzystaniem z Internetu, w szczególności za utratę, zmianę, zniszczenie, ujawnienie lub nieupoważniony dostęp do danych Klienta lub informacji z Internetu.
 - J.** Netcloud24 nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia systemów, aplikacji i innych elementów zainstalowanych przez Klienta w infrastrukturze.
- 8.4.** Klient ponosi ryzyko związane z prowadzoną działalnością i jest odpowiedzialny za korzystanie z Usług Netcloud24 zgodnie z obowiązującymi Warunkami korzystania z Usług. Klient jest odpowiedzialny za dostosowanie zamówionych Usług do swoich potrzeb oraz potrzeb podmiotów zewnętrznych, dla których lub w ich imieniu Usługi są używane. Ponadto, Klient jest odpowiedzialny za Zawartość (informacje, dane, pliki, systemy, aplikacje, itp.), którą używa w ramach Usług i za zarządzanie nią



zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami oraz Kartą deontologiczną. W przypadku, gdy Zawartość należy do podmiotu zewnętrznego lub jest używana przez lub w imieniu podmiotu zewnętrznego, Klient również ponosi odpowiedzialność za nią. Jeśli Klient prowadzi działalność gospodarczą lub działa w imieniu podmiotu zewnętrznego, Klient zobowiązuje się do wykupienia polisy ubezpieczeniowej obejmującej całą potencjalną kwotę szkód i do zachowania tej polisy przez cały czas trwania Umowy.

8.5. Obie Strony Umowy zapewniają, że działają zgodnie z obowiązującym prawem. Klient zobowiązuje się do ochrony NETCLOUD24 przed wszelkimi skutkami wynikającymi z nieprawidłowego korzystania z Usług, takimi jak:

- A.** używanie lub wykorzystywanie nielegalnej Zawartości,
- B.** korzystanie z Usług w sposób niezgodny z Warunkami korzystania z Usług lub innymi przepisami,
- C.** naruszanie praw podmiotów zewnętrznych,
- D.** wybieranie niewłaściwych Usług dla potrzeb Klienta lub Użytkowników,
- E.** utrata lub nieprawidłowe użycie danych uwierzytelniających Użytkowników.

Klient zobowiązuje się do podjęcia odpowiednich działań w przypadku jakiegokolwiek skargi lub roszczenia podmiotów zewnętrznych dotyczących Zawartości i/lub Warunków korzystania z Usług. Klient zobowiązuje się także do ochrony Netcloud24 przed wszelkimi szkodami, kosztami lub wydatkami, które mogą wynikać z takich skarg lub roszczeń, włączając w to koszty obsługi prawnej lub koszty sądowe.

8.6. Zgodnie z umową, Netcloud24 nie jest zobowiązany do podjęcia jakichkolwiek działań na rzecz podmiotów zewnętrznych, w tym Użytkowników, i żadne z postanowień umowy nie może być interpretowane jako zawierające zobowiązania na rzecz osób trzecich w stosunku do stron umowy. Klient jest odpowiedzialny za współpracę z podmiotami zewnętrznymi, w tym Użytkownikami Usług, oraz zabezpieczenie i ochronę Netcloud24 przed roszczeniami, skargami lub działaniami osób trzecich dotyczącymi Usług Netcloud24. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Netcloud24 na piśmie o wszelkich roszczeniach, skargach lub działaniach prawnych podjętych przez podmiot zewnętrzny dotyczące Usług Netcloud24, podając szczegóły skargi oraz wszelkie inne przydatne informacje, co pozwoli Netcloud24 na udzielenie Klientowi niezbędnych informacji. Netcloud24 zastrzega sobie prawo do uczestniczenia w takich postępowaniach sądowych.

8.7. W tym artykule wyjaśniono, że "Strona, której dotyczy zdarzenie" oznacza stronę umowy, która jest dotknięta lub twierdzi, że jest dotknięta zdarzeniem siły wyższej. "Zdarzenie siły wyższej" oznacza zdarzenie, na które żadna ze stron nie ma wpływu, takie jak katastrofa naturalna, akt terroryzmu, wojna, niepokoje społeczne, pożar, eksplozja lub zmiany w prawie. Jeśli zdarzenie siły wyższej uniemożliwia wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za to opóźnienie lub niewykonanie. Jednak strona, której dotyczy zdarzenie, musi niezwłocznie powiadomić drugą stronę na piśmie o okolicznościach i przewidywanym okresie trwania zdarzenia siły wyższej, a także regularnie informować o stanie sytuacji. Jeśli zdarzenie siły wyższej utrzymuje się przez ponad 30 kolejnych dni, strona, której zdarzenie nie dotyczy, może zrezygnować ze wszystkich lub części usług dotkniętych tym zdarzeniem poprzez zawiadomienie strony, której dotyczy zdarzenie, bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności.



9. WARUNKI FINANSOWE.

- 9.1.** Ceny Usług zafakturowanych klientowi obowiązują w chwili składania Zamówienia przez Klienta zgodnie z cennikiem opublikowanym na stronie internetowej Netcloud24 i zawierają podatek VAT. Informacje na temat cen są udzielane Klientom przez Dział Wsparcia Netcloud24 na ich żądanie. Jeśli nie jest podane inaczej, wszystkie ceny podane są w euro. Netcloud24 oferuje różne ceny w zależności od rodzaju Usługi (miesięczna cena ryczałtowa, roczna cena ryczałtowa, cena za jednorazowe użycie itp.). Ceny te mogą być powiązane z zobowiązaniem do określonego okresu korzystania i/lub określoną metodą fakturowania. W przypadku gdy dla tej samej Usługi jest dostępnych kilka cen, Klient może wybrać jedną z nich podczas składania Zamówienia. Niektóre Usługi są dostępne wyłącznie dla klientów biznesowych, a nie dla konsumentów indywidualnych. Ceny tych Usług są podane bez podatku. Jeśli nie istnieje specjalny mechanizm określania cen, ceny Usług obejmują koszt nabycia licencji i praw do korzystania z narzędzi, oprogramowania i systemów operacyjnych używanych przez Netcloud24 i/lub udostępnianych Klientowi przez Netcloud24 w ramach świadczenia Usług. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za uzyskanie i wypełnienie swoich obowiązków w odniesieniu do wszystkich licencji i praw użytkowania, które są niezbędne do obsługi lub korzystania z Zawartości w ramach Usług. Metody obliczania ceny Usług, a także jednostki rozliczeniowe, są określone na stronie internetowej Netcloud24 oraz w obowiązujących Specjalnych Warunkach Korzystania z Usług. Każda rozpoczęta jednostka rozliczeniowa jest fakturowana i należna w pełnej wysokości. Klient zobowiązany jest do uwzględnienia tego przed złożeniem zamówienia. Niektóre Usługi mogą wymagać dodatkowych kosztów instalacji lub uruchomienia.
- 9.2.** Netcloud24 zastrzega sobie prawo do zmiany cen w dowolnym momencie. Nowe ceny obowiązują od momentu składania nowych zamówień. W przypadku wzrostu ceny Usług, których Klient już używa, Netcloud24 zobowiązuje się powiadomić Klienta o zmianie ceny drogą mailową z wyprzedzeniem na co najmniej jeden (1) miesiąc kalendarzowy. W takim przypadku Klient ma prawo zrezygnować z korzystania z Usługi, której to dotyczy, w ciągu czterech (4) miesięcy, bez ponoszenia żadnych kar. Klient musi przesłać wypowiedzenie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub za pośrednictwem określonego formularza dostępnego w Interfejsie zarządzania.
- 9.3.** Netcloud24 będzie fakturować Usługi na podstawie Zamówień Klienta i korzystania z Usług zgodnie z ustaleniami poczynionymi w systemie informacyjnym Netcloud24. Sposób fakturowania i okresowość (miesięczna, roczna lub inna) faktur zależy od rodzaju Usługi. Klient powinien zapoznać się z informacjami dotyczącymi fakturowania, przed złożeniem Zamówienia. Netcloud24 przesyła faktury Klientowi po każdej płatności i Klient wyraża zgodę na przysyłanie faktur drogą elektroniczną. Faktura jest wysyłana pocztą elektroniczną i/lub udostępniana Klientowi w Interfejsie zarządzania. Klient jest odpowiedzialny za przechowywanie kopii faktury zgodnie z obowiązującymi przepisami. Faktury udostępnione w interfejsie zarządzania pozostają dostępne przez okres dwunastu (12) miesięcy od daty udostępnienia.
- 9.4.** Usługi świadczone przez firmę Netcloud24 są płatne w momencie otrzymania faktury, którą można otrzymać w momencie złożenia zamówienia lub później, w zależności od rodzaju Usługi. Klient ma obowiązek wybrać odpowiednią metodę płatności, która jest dostępna w Interfejsie zarządzania, a której rodzaj może się różnić w zależności od Usługi. Przed złożeniem zamówienia, Klient zobowiązany jest do zapoznania się z informacjami na temat dostępnych metod płatności. W przypadku usług płatnych z dołu, Netcloud24 ma prawo do wystawienia faktury przed końcem miesiąca, jeśli łączna wartość Usług wykorzystanych przez Klienta w danym miesiącu osiągnie znaczną kwotę. Klient jest odpowiedzialny za dokonanie płatności zgodnie z artykułem "Warunki finansowe". Klient musi wybrać właściwą metodę płatności i zapewnić odpowiednie środki na pokrycie płatności. Jeśli Klient zdecyduje



się na rezygnację z Usług przed końcem okresu użytkowania, nie ma prawa do zwrotu kosztów za nie wykorzystane Usługi. Niemniej jednak, Klient ma prawo domagać się od firmy Netcloud24 odpowiedzialności zgodnie z artykułem "Odpowiedzialność", jeśli sytuacja wynika z niewywiązania się przez Netcloud24 ze swoich obowiązków.

9.5. W przypadku braku zapłaty przez Klienta na rzecz Netcloud24 kwoty należnej z tytułu Umowy w terminie zapłaty, Klient zobowiązany jest do zapłacenia odsetek od zaległej kwoty w wysokości 5,5 punktu procentowego w skali roku powyżej stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego. Odsetki te będą naliczane codziennie od dnia wymagalności do faktycznej zapłaty zaległej kwoty, zarówno przed, jak i po ewentualnym wydaniu wyroku przez sąd w tej sprawie. Klient jest również zobowiązany do zapłaty odsetek wraz z zaległą kwotą. W przypadku opóźnienia lub braku płatności przez Klienta, wynikających z Umowy, które trwają dłużej niż cztery (4) dni po otrzymaniu przez Klienta powiadomienia o braku lub opóźnieniu płatności przesłanego przez Netcloud24 pocztą elektroniczną, Netcloud24 zastrzega sobie prawo do

- A.** żądania niezwłocznej zapłaty wszystkich należnych kwot pozostających do zapłaty przez Klienta na podstawie Umowy, bez względu na warunki płatności oraz
- B.** do podjęcia decyzji o natychmiastowym zawieszeniu, bez uprzedniego powiadomienia, wszystkich lub niektórych Usług Klienta (w tym tych, za które już zapłacono), odmowy przyjęcia nowego Zamówienia lub przedłużenia świadczenia Usługi Klientowi oraz rozwiązania całości lub części Umowy.

9.6. Jeśli Klient zauważy niezgodność dotyczącą fakturowania lub charakteru Usług, musi jak najszybciej poinformować o tym Dział Wsparcia Netcloud24 za pośrednictwem Interfejsu zarządzania, i to w ciągu jednego (1) miesiąca od daty wystawienia faktury. W przypadku braku takiego powiadomienia, Klient musi uregulować wszelkie niezapłacone faktury zgodnie z warunkami Umowy. Niemniej jednak, Klient ma prawo później zakwestionować taką fakturę. W przypadku błędów lub opóźnień w fakturowaniu Usług, Netcloud24 ma prawo wystawić poprawną fakturę lub skorygować istniejącą fakturę, ale tylko w granicach obowiązujących ograniczeń, takich jak przedawnienie roszczeń.

10. CZAS TRWANIA, PRZEDŁUŻANIE I WYPOWIADANIE ŚWIADCZENIA USŁUG.

10.1. Umowa między Netcloud24 a Klientem jest zawierana na czas nieokreślony i obowiązuje, dopóki Klient korzysta z Usług świadczonych przez Netcloud24. Okres użytkowania, czyli czas, na który Klient zobowiązuje się korzystać z Usług, jest określony w cenie wybranej przez Klienta podczas składania Zamówienia. W przypadku płatności ryczałtowych lub stałych, Klient zobowiązuje się korzystać z Usług przez cały okres obowiązywania Umowy, chyba że zastosuje się artykuł "Warunki szczególne dla konsumentów" lub sekcję "Wypowiedzenie z powodu naruszenia". W przypadku płatności za jednorazowe użycie Usługi, Usługi są dostępne dla Klienta na nieokreślony czas, a Klient może w dowolnym momencie zakończyć korzystanie z Usług zgodnie z obowiązującymi procedurami.

10.2. Warunki kontynuowania świadczenia Usług różnią się w zależności od ich rodzaju, zgodnie z poniższymi informacjami. Niektóre Usługi są przedłużane automatycznie („Automatyczne przedłużenie”), podczas gdy inne są przedłużane po wcześniejszej zapłacie przez Klienta. W przypadku różnych opcji odnowienia, Klient jest odpowiedzialny za wybór sposobu przedłużenia. Dla niektórych Usług, automatyczne przedłużenie jest domyślnie włączone. Wnioski o ponowne wykonanie płatności są automatycznie odrzucane w przypadku braku wykonania lub nieprawidłowej płatności (niewłaściwa kwota, niepełna płatność, płatność bez wymaganych referencji lub wykonana przy użyciu metody lub procedury nieakceptowanej przez Netcloud24). W przypadku płatności czekiem, Klient musi wydać płatność na



tylko wcześniej, aby czek został odebrany przez Netcloud24 przed upływem terminu zakończenia świadczenia Usług. W przypadku wycofania Usługi, Netcloud24 zastrzega sobie prawo do nieprzedłużenia jej świadczenia ze stosownym uprzednim powiadomieniem.

10.3. Jeśli któraś ze stron naruszy postanowienia umowy w sposób niemożliwy do naprawienia, druga strona ma prawo do natychmiastowego wypowiedzenia umowy, przekazując pisemne powiadomienie. Jeśli naruszenie jest możliwe do usunięcia, druga strona musi otrzymać pisemne powiadomienie listem poleconym i ma siedem dni na jego naprawienie. Jeśli Klient korzysta z Usług Netcloud24 w sposób nieuczciwy lub nielegalny, Netcloud24 ma prawo do natychmiastowego wypowiedzenia umowy drogą elektroniczną, bez uprzedniego formalnego powiadomienia. Wypowiedzenie nie wyklucza prawa do odszkodowania.

11. POUFNOŚĆ.

11.1. Każda ze stron ma obowiązek zachowania poufności dotyczących informacji przekazywanych przez drugą stronę w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy. Strony zobowiązują się do wykorzystywania tych informacji wyłącznie w celu realizacji Umowy oraz do zachowania ich poufności z taką samą starannością, jak w przypadku własnych poufnych informacji. Informacje poufne można przekazywać jedynie odpowiednim pracownikom i Spółkom Powiązanym, którzy potrzebują dostępu do tych informacji w związku z pełnionymi funkcjami, pod warunkiem, że otrzymali uprzednie powiadomienie o poufnym charakterze tych informacji oraz zawarli porozumienie o poufności o treści co najmniej równoważnej z niniejszą Umową. Strony mogą również przekazać informacje poufne swoim doradcom, pod warunkiem że są to zawodowcy regulowani prawnie (np. adwokaci, radcy prawni lub biegli rewidenci). Każda ze stron zabrania ujawniania informacji poufnych drugiej stronie osobom trzecim bez pisemnej zgody drugiej strony oraz gwarantuje poszanowanie poufności tych danych przez każdą osobę, której ujawnia. Wszelkie informacje przekazywane między Stronami lub do których Strony mają dostęp w związku z wykonaniem Umowy, bez względu na ich formę i charakter, uważane są za poufne, nawet jeśli nie zostały oznaczone jako poufne na dokumentach lub innych nośnikach zawierających te informacje.

11.2. Zobowiązania poufności nie dotyczą informacji, które spełniają następujące warunki:

- A. Strona otrzymująca uzyskała te informacje w sposób zgodny z prawem i nie jest zobligowana do zachowania ich w tajemnicy przed drugą Stroną lub przed ich uzyskaniem;
- B. informacje te są publiczne lub były w domenie publicznej w momencie realizacji Umowy, a ich ujawnienie nie wynika z naruszenia zobowiązań poufności nałożonych na Stronę otrzymującą lub osoby działające w jej imieniu;
- C. zostały przekazane Stronie otrzymującej przez osobę trzecią, która miała prawo do ich ujawnienia zgodnie z prawem;
- D. wynikają z działalności Strony otrzymującej lub jej pracowników, niezależnie od wykonania Umowy;
- E. druga Strona wyraziła zgodę na ich ujawnienie zgodnie z postanowieniami Umowy.

Każda ze Stron zastrzega jednak prawo do ujawnienia informacji otrzymanych od drugiej Strony, gdy jest to konieczne do obrony swoich praw. W takim przypadku, informacje te będą przechowywane w tajemnicy przez okres wymagany przez prawo i ujawnione tylko osobom związanych tajemnicą zawodową lub umową o poufności, które są uprawnione do ich poznania w ramach postępowania sądowego lub procedury prawnej. Strona otrzymująca może również ujawnić informacje na żądanie właściwego organu prawnego lub sądowego, z zastrzeżeniem konieczności powiadomienia drugiej Strony o takim żądaniu, chyba że przepisy prawa lub nakazy prawne stanowią inaczej.



12. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

- 12.1.** Klauzula salwatoryjna to postanowienie w umowie, które stanowi, że jeśli jakiegokolwiek jej części są niezgodne z prawem, nieważne lub bezskuteczne, to należy je zmodyfikować lub usunąć w minimalnym zakresie, aby uczynić je ważnymi i skutecznymi zgodnie z prawem. Jeśli taka modyfikacja nie jest możliwa, to odpowiednie postanowienia lub ich części uważa się za skreślone, ale nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień umowy. Jeśli jakiś fragment umowy jest nieważny, strony będą prowadzić negocjacje w dobrej wierze, aby wprowadzić takie zmiany w postanowieniu, które przywrócą jego zgodność z prawem, ważność i skuteczność oraz osiągną zamierzony cel biznesowy.
- 12.2.** Nagłówki artykułów i ustępów podano wyłącznie dla wygody. Nie mają one wpływu na interpretację niniejszej Umowy.
- 12.3.** Jeśli któraś ze Stron nie wykonuje prawa lub środka zaradczego, przewidzianego w Umowie lub w przepisach, nie oznacza to, że rezygnuje z tego prawa lub środka, ani nie utrudnia ani nie ogranicza wykonywania innych praw lub środków. Używanie prawa lub środka zaradczego raz lub w części nie uniemożliwia ani nie ogranicza dalszego wykorzystania tego prawa lub środka ani innych środków naprawczych.
- 12.4.** Umowa składa się z Warunków korzystania z Usług, co stanowi całość Umowy zawartej między Klientem a Netcloud24, i wyklucza wszelkie Ogólne warunki pochodzące od Klienta i inne wcześniejsze dokumenty, umowy lub porozumienia. Firma Netcloud24 może w dowolnym czasie i zgodnie z prawem zmienić obowiązujące Warunki korzystania z Usług. Zmiany takie mają natychmiastowe zastosowanie do wszystkich nowych Zamówień. W odniesieniu do Usług wykorzystywanych przez Klienta, Klient zostanie powiadomiony o zmianach Warunków korzystania z Usług przez e-mail lub za pośrednictwem Interfejsu zarządzania. Zmiany w Warunkach korzystania z usług wchodzi w życie po trzydziestu (30) dniach kalendarzowych od daty wysłania wspomnianego powiadomienia. Niezależnie od tego, zmienione postanowienia Warunków korzystania z Produktów Podmiotów Zewnętrznych lub postanowienia wynikające z obowiązków prawnych lub regulacyjnych mogą być stosowane natychmiast. Klient może rozwiązać Umowę, której dotyczy powiadomienie, w ciągu czterech (4) miesięcy od wejścia w życie nowych Warunków korzystania z Usług. Wypowiedzenie musi zostać przesłane listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub za pośrednictwem określonego formularza dostarczonego w Interfejsie zarządzania.
- 12.5.** Firma Netcloud24 ma prawo do zmiany Warunków korzystania z Usług w dowolnym czasie i zgodnie z prawem. Te zmiany mają natychmiastowe zastosowanie dla nowych zamówień, a w przypadku Usług, które już korzysta Klient, zostanie powiadomiony o zmianach przez e-mail lub za pośrednictwem Interfejsu zarządzania. Nowe Warunki korzystania z Usług wchodzi w życie po trzydziestu (30) dniach od daty wysłania powiadomienia, chyba że zmiana wynika z regulacji lub Produktów Podmiotów Zewnętrznych, które wymagają natychmiastowej implementacji. W przypadku, gdy nowe Warunki korzystania z Usług są niekorzystne dla Klienta, Klient ma prawo zrezygnować z Usługi w ciągu 30 dni od wejścia w życie zmian. Aby dokonać rezygnacji, Klient musi przesłać wypowiedzenie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub za pośrednictwem określonego formularza dostępnego w Interfejsie zarządzania. Jednakże, powyższe warunki nie mają zastosowania do Konsumentów.
- 12.6.** Umowa między Netcloud24 a Klientem nie stanowi ustanowienia spółki ani umowy joint venture między Stronami, ani też nie upoważnia jednej ze Stron do reprezentowania drugiej Strony lub podejmowania zobowiązań w jej imieniu. Każda ze Stron potwierdza, że działa na własny rachunek, a nie w imieniu innej osoby.



12.7. Żadna ze Stron nie może przekazywać, przenosić, obciążać, zastawiać ani w inny sposób dysponować prawami i zobowiązaniami wynikającymi z niniejszej Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony. Niemniej jednak, każda ze Stron ma prawo do przekazania całości lub części Umowy na rzecz Spółek Powiązanych. W takim przypadku należy niezwłocznie powiadomić drugą Stronę na piśmie. Niemniej jednak, niektóre działania nie są objęte zakresem stosowania niniejszego artykułu i są dozwolone, takie jak zmiany wśród akcjonariuszy, strukturze kapitałowej lub przejęcie kontroli nad jedną ze Stron, a także operacje takie jak fuzje, przejęcia, sprzedaż aktywów przedsiębiorstwa, zbycie lub inne czynności, które obejmują przeniesienie aktywów którejkolwiek ze Stron. Jeśli jedna ze Stron dokona takich działań, jest zobowiązana poinformować o tym drugą Stronę. W przypadku, gdy operacja ta jest na korzyść bezpośredniego konkurenta drugiej Strony, druga Strona ma prawo do rozwiązania Umowy bez prawa do odszkodowania.

12.8. Wszystkie informacje przekazywane drogą elektroniczną są uznawane za oficjalne i obowiązujące, a ich datą i godziną jest czas serwera Netcloud24. Netcloud24 przechowuje te informacje przez cały okres obowiązywania umowy oraz przez kolejne trzy (3) lata. W przypadku innych form komunikacji i odbiorców określonych w Umowie, wszelkie powiadomienia, oficjalne zawiadomienia i inne komunikaty są uważane za dostarczone w sposób prawidłowy, jeśli zostaną przesłane do:

- Dla Netcloud24: Listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres ul. Mickiewicza 13, 32-545 Karniowice
- Dla klienta: Listem poleconym z potwierdzeniem odbioru na adres pocztowy podany przez Klienta na Koncie klienta lub na adres e-mail.

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

12.9. Jeśli Klient nie wyrazi inaczej za pomocą specjalnego formularza dostępnego w Interfejsie zarządzania, Netcloud24 może ujawniać swoje relacje handlowe z Klientem w ramach zwykłych relacji handlowych z istniejącymi i potencjalnymi klientami. Jednak wszelkie inne wzmianki odnośnie Klienta oraz wykorzystanie jego znaków (loga, znaki towarowe itp.) w celach reklamowych, wystawienniczych, konferencyjnych, publikacjach specjalistycznych dla specjalistów, broszurach, dokumentach handlowych i na stronie internetowej Netcloud24 wymagają wcześniejszej zgody Klienta.

12.10. Zgodnie z postanowieniami Umowy, informacje z systemów informatycznych Netcloud24 oraz jego podwykonawców, takie jak dzienniki logowania, rejestry zużycia, zlecenia i płatności, raporty o incydentach i inne, są uznawane za dopuszczalne dowody w przypadku sporów prawnych z Klientem. Oznacza to, że takie dane mogą być wykorzystane jako materiał dowodowy przeciwko Klientowi.

12.11. Terminy są obliczane w dniach kalendarzowych i liczone od następnego dnia od zdarzenia, które ich dotyczy.

13. JURYSDYKCJA I STOSOWANE PRAWO.

13.1. W przypadku sporu z Klientem obowiązuje jurysdykcja Sądu właściwa dla miejsca zamieszkania pozwanego lub, według wyboru Klienta, dla miejsca, do którego dostarczono towary lub w którym zaszło świadczenie usług.

13.2. To znaczy, że Umowa oraz wszelkie spory lub roszczenia wynikające z Umowy będą interpretowane i regulowane zgodnie z polskim prawem. Jednakże, jeśli Klient jest konsumentem, będzie mógł skorzystać



z przepisów prawa kraju, w którym ma miejsce zamieszkania, które są bezwzględnie obowiązujące. To oznacza, że przepisy krajowe mają pierwszeństwo w przypadku, gdyby były sprzeczne z postanowieniami Umowy lub prawa polskiego.

14. WARUNKI SZCZEGÓLNE DLA KONSUMENTÓW.

Ten artykuł dotyczy wyłącznie Klientów, którzy są uważani za konsumentów zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie konsumentów. Artykuł uzupełnia pozostałe postanowienia ogólnych warunków korzystania z usług, które mają zastosowanie do tych Klientów, z zastrzeżeniem postanowień, od których artykuł 12.2 wprowadza wyraźne odstępstwo. Oznacza to, że artykuł ten zawiera dodatkowe zasady i warunki dotyczące korzystania z usług przez konsumentów. Jednocześnie jednak, nie ma on zastosowania do innych Klientów, którzy nie są uważani za konsumentów zgodnie z obowiązującymi przepisami. Ważne jest również, że artykuł 12.2 wprowadza pewne wyjątki od ogólnych postanowień dotyczących korzystania z usług przez Klientów, którzy są uważani za konsumentów. Dlatego ważne jest, aby Klienci uważnie zapoznali się z treścią tego artykułu i zrozumieli, jakie zasady i warunki mają zastosowanie do ich korzystania z usług.

14.1. Dodatkowe postanowienia. Niniejsza sekcja uzupełnia pozostałe postanowienia niniejszych Ogólnych warunków korzystania z Usług, które w dalszym ciągu mają zastosowanie do Konsumentów.

14.1.1. Firma Netcloud24 ma prawo do dokonywania modyfikacji, dodawania, modyfikowania lub usuwania funkcji, zakresów i opcji Usług, a także ulepszania ich funkcjonalności w każdej chwili. Usługi są opisane na stronie internetowej Netcloud24. Klient jest zobowiązany do regularnego sprawdzania zmian w Usługach, które są natychmiastowo stosowane do wszystkich nowych zamówień. Klient będzie poinformowany e-mailem lub za pośrednictwem interfejsu zarządzania o wszelkich istotnych aktualizacjach dotyczących używanych przez niego Usług, które mogą wpłynąć na jakość świadczonych Usług, przynajmniej na jeden (1) miesiąc przed wprowadzeniem zmiany. Niemniej jednak, zmiany w Produktach Podmiotów Zewnętrznych i przypadki pilne (takie jak zagrożenia dla bezpieczeństwa lub aktualizacje wynikające z przepisów prawnych lub regulacyjnych) mogą spowodować natychmiastowe modyfikacje Usług. W przypadku, gdy aktualizacja obniża jakość Usługi (np. przez usunięcie funkcji lub obniżenie wydajności), Klient ma prawo wypowiedzieć umowę na Usługi za pośrednictwem listu poleconego z potwierdzeniem odbioru lub za pomocą formularza dostępnego w interfejsie zarządzania, w ciągu czterech (4) miesięcy od daty wprowadzenia odpowiednich zmian.

14.1.2. zobowiązuje się do świadczenia Usługi Klientowi w terminie określonym podczas składania Zamówienia lub w ciągu piętnastu (15) dni od daty potwierdzenia Zamówienia w przypadku braku informacji lub umowy dotyczącej daty dostarczenia Usługi. W przypadku, gdy Usługa nie zostanie dostarczona w wyznaczonym terminie, Klient ma prawo zażądać anulowania transakcji. Może to uczynić za pośrednictwem listu poleconego z potwierdzeniem odbioru lub przez zgłoszenie w Interfejsie zarządzania, wpisując temat wiadomości "Wypowiedzenie z powodu braku Świadczenia Usług". W takim przypadku, kwota zapłacona przez Klienta zostanie zwrócona w ciągu czternastu (14) dni od daty anulowania Zamówienia.

14.1.3. Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy bez konieczności podawania przyczyn swojej decyzji oraz ponoszenia jakichkolwiek kar, z wyjątkiem opłat związanych z zwrotem towaru, w ciągu 14 dni od dnia, który następuje po dniu złożenia Zamówienia. Aby skorzystać z tego prawa, Klient musi zrealizować odstąpienie przed upływem terminu ważności, poprzez wypełnienie formularza dostępnego w Interfejsie zarządzania lub przez wypełnienie poniższego formularza rezygnacji i



wystanie go listem poleconym za potwierdzeniem odbioru do Netcloud24 lub za pomocą jakiegokolwiek innej deklaracji wyraźnie wyrażającej wolę skorzystania z tego prawa. Zgodnie z prawem do odstąpienia od umowy, Klient ma prawo do odzyskania opłaty za towary i Usługi, na które złożyło się odstąpienie, z wyjątkiem odliczeń, które Netcloud24 może zastosować w stosunku do wartości Usług, które Klient faktycznie otrzymał do momentu realizacji prawa do odstąpienia. Należy jednak pamiętać, że Klient nie może skorzystać z prawa do odstąpienia od Usług, które zostały już w pełni wykonane przed upływem okresu odstąpienia, lub w przypadku towarów i Usług wykonanych zgodnie ze specyfikacją klienta lub wyraźnie do niej dostosowanych. Klient zostaje o tym poinformowany podczas składania Zamówienia i ma możliwość zrzeczenia się prawa do odstąpienia w takim przypadku.

14.1.4. Reklamacje dotyczące Usług Netcloud24 należy kierować na adres:

- Po pierwsze: NWMA Sp. z o.o. ul. Mickiewicza 13, 32-545 Karniowice.
- Po drugie, jeśli Klient chce uzyskać więcej informacji na temat rozstrzygania sporów internetowych, może skorzystać ze strony internetowej Komisji Europejskiej: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Jednak należy pamiętać, że firma Netcloud24 nie jest zobowiązana do uczestnictwa w rozstrzyganiu sporów online. Link ten jest dostarczany jedynie w celach informacyjnych i zgodnie z wymogami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013.

