

## OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG

*Najnowsza wersja z dnia 31 Lipiec 2020 r.*

Celem niniejszych Ogólnych warunków korzystania z Usług jest określenie warunków udostępniania i korzystania z Usług OVHcloud.

Niniejsze Ogólne warunki korzystania z Usług wraz z obowiązującymi Specjalnymi Warunkami korzystania z Usług i wszystkimi dokumentami, do których się odnoszą, stanowią jedną umowę (zwaną dalej „Umową”) zawartą między firmą polską OVH Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu pod adresem: ul. Swobodna 1, 50-088 Wrocław (Polska), wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000220286 (dalej „OVHcloud”) oraz każdą osobą fizyczną lub prawną, konsumentem lub firmą, podlegającą prawu prywatnemu lub publicznemu, zakładającą Konto klienta na stronie internetowej OVHcloud (dalej „Klient”). Klient i OVHcloud są łącznie lub z osobna zwani „Stroną” lub „Stronami”.

Wyrażenia rozpoczynające się wielkimi literami są zdefiniowane w niniejszych Ogólnych warunkach korzystania z Usług lub w Słowniku OVHcloud dostępnym na stronie OVHcloud.

### ARTYKUŁ 1: ZAMAWIANIE USŁUG

**1.1. Konto klienta.** Aby móc zamówić usługi OVHcloud, Klient musi mieć ważne konto Klienta (zwane dalej zwane „Kontem” lub „Kontem klienta”). Klient tworzy Konto klienta online na stronie OVHcloud. Klient wprowadza wszystkie wymagane informacje (adres e-mail, imię i nazwisko lub nazwę, adres, dane bankowe itd.), potwierdzając, że wszystkie podane w ten sposób informacje są poprawne i będą aktualizowane przez cały czas trwania umowy. Jeśli Konto klienta jest tworzone i używane przez osobę trzecią, uważa się ją za działającą w imieniu i na rzecz Klienta oraz mającą pełne umocowanie i wszystkie uprawnienia do zawierania i wykonywania niniejszej Umowy w imieniu Klienta.

**1.2. Aktywacja Konta klienta.** Przed aktywacją Konta Klienta, a także w dowolnym momencie obowiązywania Umowy firma OVHcloud zastrzega sobie prawo do sprawdzania poprawności informacji przesłanych przez Klienta lub na Konto klienta oraz do zażądania dokumentów potwierdzających informacje wpisane przez Klienta. OVHcloud zastrzega sobie prawo do nieaktywowania lub dezaktywowania Konta klienta w przypadku, gdy jakiegokolwiek informacje dostarczone przez Klienta są niekompletne, niedokładne lub fałszywe.

**1.3. Zamówienia.** Po aktywacji przez OVHcloud Konta klienta Klient może przystąpić do zamawiania Usług. Zależnie od Usług Zamówienia mogą być wysyłane za pośrednictwem Witryny OVHcloud i/lub bezpośrednio przy użyciu Klientckiego interfejsu zarządzania i/lub przy użyciu interfejsu API, który firma OVHcloud może zapewnić do tego celu. Za zarządzanie Kontem klienta i związanymi z nim danymi uwierzytelniającymi (nazwy użytkowników, hasła itp.) odpowiada wyłącznie Klient. Wszystkie Zamówienia usług wysłane z Konta klienta uważa się za złożone przez Klienta i wiążące Klienta. Warunki i terminy świadczenia Usług różnią się w zależności od zamówionej Usługi. Niektóre Usługi są udostępniane wyłącznie po otrzymaniu przez OVHcloud płatności z góry od Klienta za odpowiednie Usługi. Obowiązkiem Klienta jest upewnienie się, że warunki realizacji zamówionych Usług spełniają jego potrzeby.

### ARTYKUŁ 2: USŁUGI

**2.1. OBOWIĄZUJĄCE WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG.** 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 OVHcloud, oraz wszelkim innym informacjom przekazanych Klientowi podczas składania Zamówienia (dalej „Warunki korzystania z Usług”), dostępnym na stronie internetowej OVHcloud. Korzystanie z Produktów Podmiotów Zewnętrznych (takich jak programy, systemy, aplikacje itp.) udostępnianych przez OVHcloud 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 OVHcloud i mogą zostać przesłane do Klienta

na wnioski skierowany do Działu Wsparcia OVHcloud. Warunki korzystania z Usług mogą się różnić w zależności od kraju, w którym usługi są zlokalizowane.

**2.2. Informacje dotyczące Usług.** Firma OVHcloud udostępnia klientowi za pośrednictwem witryny internetowej OVHcloud zasoby online, które umożliwiają Klientowi otrzymywanie informacji o cechach oferowanych Usług. Zasoby te mogą obejmować w szczególności: a) informacje dotyczące różnych dostępnych funkcji, konfiguracji, opcji i zakresów, b) dokumentację, przewodniki techniczne i/lub przykłady (albo przypadki użycia) dotyczące korzystania z usług w celu ich lepszego zrozumienia i lepszej eksploatacji. Klient może uzyskać dodatkowe informacje dotyczące Usług, kontaktując się z Działem Wsparcia OVHcloud zgodnie z artykułem 4 poniżej. Gdy OVHcloud oferuje Usługi, które są zgodne z uznanymi standardami lub szczegółowymi przepisami dotyczącymi niektórych rodzajów działalności, OVHcloud wskaże zakres odpowiedzialności oraz warunki, w których OVHcloud spełnia wskazane standardy lub szczegółowe przepisy.

**2.3. Zobowiązania OVHcloud.** OVHcloud zobowiązuje się do świadczenia Usług z należytą starannością i umiejętnościami, zgodnie z charakterystyką, warunkami i poziomami Usług określonymi w Umowie. W szczególności OVHcloud zobowiązuje się postępować z należytymi umiejętnościami i starannością w zakresie dysponowania kompetentnym zespołem odpowiedzialnym za pomoc na rzecz Klienta oraz za obsługę Incydentów („Dział Wsparcia OVHcloud”) oraz w zakresie zapewnienia dostępności i bezpieczeństwa Usług zgodnie z obowiązującymi warunkami i poziomami wydajności.

**2.4. Podwykonawstwo.** Z zastrzeżeniem postanowień artykułu „Lokalizacja i przekazywanie danych” poniżej, firma OVHcloud może zlecać podwykonawstwo wszystkich lub niektórych Usług swoim Spółkom Powiązanym. W zakresie niniejszej Umowy OVHcloud może swobodnie korzystać z podmiotów zewnętrznych (takich jak dostawcy energii, dostawcy sieci, menedżerowie punktów połączeń sieciowych lub kolokowane centra danych, dostawcy materiałów i oprogramowania, operatorzy telekomunikacyjni, dostawcy usług technicznych, firmy zajmujące się bezpieczeństwem) bez konieczności informowania Klienta lub pozyskiwania wcześniejszego zatwierdzenia. Jednakże — z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Specjalnych Warunków korzystania z Usług lub danej umowy z Klientem — do podwykonawców spoza Grupy OVHcloud nie będzie kierowana żadna działalność obejmująca dostęp do Zawartości przechowywanej przez Klienta w ramach Usług. We wszystkich przypadkach odpowiedzialność za świadczenie Usług przez podwykonawców ponosi w pierwszej kolejności OVHcloud.

### ARTYKUŁ 3: WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG

**3.1. Zgodność z Warunkami korzystania z Usług.** Klient zgadza się zamawianie i korzystanie z Usług zgodnie z obowiązującymi Warunkami korzystania z Usług. Z Usług należy korzystać w dobrej wierze. Klient zobowiązuje się w szczególności do przestrzegania niniejszych Ogólnych warunków korzystania z Usług, Specjalnych Warunków korzystania z Usług oraz odpowiednich Warunków korzystania z Produktów Podmiotów Zewnętrznych, a także wszelkich informacji przekazanych Klientowi w momencie złożenia Zamówienia. Korzystając z Usług w imieniu podmiotu zewnętrznego lub zezwalając podmiotowi zewnętrznemu na korzystanie z Usługi, Klient zobowiązuje się do przekazania odpowiednich warunków danemu podmiotowi zewnętrznemu i zapewnienia zgodności jego działań z nimi.

**3.2. Wybór usług.** Przed zamówieniem Usług i przystąpieniem do ich używania Klient powinien zapoznać się ze wszystkimi obowiązującymi Warunkami korzystania z usługi (w szczególności Specjalnymi warunkami korzystania z usługi i Warunkami korzystania z Produktów Podmiotów Zewnętrznych) oraz zapoznać się ze wszelką dostępną dokumentacją, konfiguracją, opcjami i zakresami usług w celu wybrania Usług i cech dostosowanych do potrzeb Klienta oraz podmiotów zewnętrznych, dla których lub w imieniu których usługi będą wykorzystywane. W szczególności Klient ma obowiązek sprawdzić, czy Usługi są dostosowane do wymogów prawnych mających zastosowanie do czynności wykonywanych w zakresie korzystania z Usług. W celu uzyskania dodatkowych informacji dotyczących Usług Klient może skontaktować się z Działem Wsparcia OVHcloud, zgodnie z informacjami określonymi w dalszej części w artykule „Wsparcie OVHcloud”. Warunki korzystania z usług są regularnie aktualizowane. Zapoznanie się z aktualizacjami, szczególnie przy składaniu nowych zamówień, jest odpowiedzialnością Klienta.

**3.3. Połączenie.** Aby móc korzystać z Usług, Klient musi mieć dostęp do zdalnego połączenia (takiego jak Internet lub prywatna sieć). Przygotowanie i opłacenie tego połączenia jest wyłączną odpowiedzialnością Klienta. Klient niniejszym został poinformowany, że korzystanie z sieci Internet niesie ze sobą zagrożenia techniczne oraz zagrożenia dla bezpieczeństwa, które są niezależne od środków technicznych stosowanych przez OVHcloud w ramach świadczenia Usług. Firma OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności za czynności dostawców usług dostępu do Internetu lub innych sieci przesyłu danych podmiotów zewnętrznych (w tym między innymi za zawodność połączeń, zmiany przepustowości, przerwy w łączności itp.) ani za konsekwencje wspomnianych czynności, w szczególności w przypadkach, w których skutkuje niedostępnością lub nieciągłością Usług.

**3.4. Sposoby uwierzytelniania.** Za zarządzanie sposobami uwierzytelniania niezbędnymi do łączenia się z Usługami oraz korzystanie z nich, jak i zachowanie tych informacji w poufności, odpowiada Klient. Klient ma obowiązek zapewnić, by użytkownicy mieli wiedzę i by przestrzegali standardowych procedur, które umożliwiają im zachowanie poufności danych uwierzytelniających. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje wynikające z utraty, ujawnienia lub niewłaściwego wykorzystania danych uwierzytelniających dostarczonych Użytkownikowi. OVHcloud w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności w tym zakresie. Klient zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić OVHcloud o utracie lub ujawnieniu danych uwierzytelniających i niezwłocznie przystąpić do zmiany tych danych.

**3.5. Zawartość.** Z wyłączeniem elementów dostarczanych przez OVHcloud, OVHcloud nie zajmuje się w obsługą informacji, danych, plików, systemów, aplikacji, stron internetowych i innych elementów, które są reprodukowane, przechowywane, gromadzone, transmitowane, dystrybuowane, publikowane i w inny sposób wykorzystywane i/lub obsługiwane przez Klienta w ramach Usług (zwanym łącznie Zawartością) oraz nie ma uprawnień dostępu do Zawartości w dowolnym innym celu, niż jest to konieczne do wykonywania Usług. Firma OVHcloud nie przeprowadza żadnych czynności związanych z weryfikacją, walidacją ani aktualizacją wspomnianej Zawartości. OVHcloud nie wykonuje także żadnych specjalnych kopii zapasowych Zawartości przechowywanej w ramach Usług. Oznacza to, że Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za podjęcie niezbędnych środków w celu zabezpieczenia danych przed utratą lub degradacją niezależnie od przyczyny takiego zjawiska. Klient zapewnia, że Zawartość jest zgodna z prawem i używana zgodnie ze standardami branżowymi, obowiązującym prawem i regulacjami. Używanie jakiegokolwiek nielegalnej lub niewłaściwej Zawartości (takie jak rozpowszechnianie, publikowanie, przechowywanie lub przesyłanie materiałów pornograficznych, obraźliwych, nienawistnych lub o agresywnym charakterze, podlegających do zbrodni przeciwko ludzkości, aktów terroryzmu, pedofilii, antysemityzmu, rasizmu bądź do nienawiści albo dyskryminacji osób ze względu na płeć, religię, orientację seksualną lub niepełnosprawność) albo korzystanie z Zawartości w sposób niezgodny z prawem albo stanowiący jego nadużycie (na przykład nieuczciwe używanie zawartości lub używanie zawartości w sposób naruszający prawa należące do osób trzecich, takich jak prawa osobiste, prawa autorskie, patenty, prawa do marki lub inne prawa własności intelektualnej) w ramach Usług jest zabronione i może doprowadzić, według wyłącznego uznania OVHcloud, do natychmiastowego zawieszenia wszystkich lub części Usług świadczonych w ramach Umowy, dezaktywacji Konta klienta lub wypowiedzenia umowy przez OVHcloud, nie wyłączając innych uprawnień lub środków OVHcloud wynikających z Umowy lub przepisów prawa.

**3.6. Zgodność z prawem i regulacjami oraz Kartą deontologiczną OVHcloud.** Klient jest zobowiązany używać Usług w rozsądny sposób, zgodnie z dokumentem Karty deontologicznej OVHcloud dostępnym na stronie internetowej OVHcloud oraz wszystkimi obowiązującymi przepisami prawa. Klient zobowiązuje się zwracać uwagę na wszystkie aktualizacje lub zmiany Karty deontologicznej przesyłane przez OVHcloud. Zabronione działania obejmują, między innymi, (a) nadużywające, nieuczciwe lub nadmierne korzystanie z Usług i zasobów udostępnionych Klientowi, w szczególności o naturze, która zagraża stabilności i bezpieczeństwu systemów OVHcloud lub może powodować pogorszenie jakości usług świadczonych dla innych klientów OVHcloud; (b) włamania lub próby włamania wykonywane za pomocą Usług (w tym między innymi skanowanie portów, sniffing, spoofing bądź ataki na podmioty zewnętrzne pochodzące z zasobów udostępnianych przez OVHcloud); (c) wysyłanie spamu lub innej korespondencji podobnej do spamu bądź usiłowanie takiego działania, oraz d) używanie nielegalnej lub zabronionej zawartości określonej w paragrafie 3.5 „Zawartość”.

**3.7. Zawieszenie Usług.** Firma OVHcloud zastrzega sobie prawo do zawieszenia wszystkich lub części Usług w przypadku: a) znanego zagrożenia dla stabilności i/lub bezpieczeństwa systemów OVHcloud albo środowiska przez Usługi i/lub Zawartość Klienta; b) zaplanowanych działań konserwacyjnych lub c) żądania wydanego przez organ prawny lub właściwy organ sądowy; d) nieprzestrzegania przez Klienta całości lub części Warunków korzystania z usług. W pilnych sytuacjach wspomniane zawieszenie może nastąpić niezwłocznie i bez uprzedniego powiadomienia, w szczególności dotyczy to zdarzenia, o którym mowa powyżej w lit. a) i c), lub w przypadku nielegalnego lub niewłaściwego korzystania z Usług, używania ich w sposób, który narusza prawa osoby trzeciej, oraz używania ich w jakichkolwiek sposób, który może wiązać się z odpowiedzialnością OVHcloud. Z wyjątkiem przypadków, gdy jest to wymagane w związku z postępowaniem prawnym lub sądowym bądź gdy wynika to z niezastosowania się do Warunków korzystania z Usług, OVHcloud będzie starać się zminimalizować wpływ zawieszenia na normalną działalność Usług. Zawieszenie w żadnym wypadku nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty całości należności umownych na rzecz OVHcloud, co nie narusza prawa Klienta do pociągnięcia OVHcloud do odpowiedzialności zgodnie z artykułem „Odpowiedzialność”, w sytuacji, gdy zawieszenie wyniknęło z niewywiązania się przez OVHcloud ze swoich obowiązków. Harmonogram planowanych działań konserwacyjnych można odczytać za pomocą specjalnego interfejsu. Gdy takie zawieszenie spowoduje niewywiązanie się Klienta ze zobowiązań umownych, nie naruszy to prawa OVHcloud do wypowiedzenia umowy zgodnie z artykułem „Czas trwania, przedłużenie i wypowiedzenie świadczenia usług” poniżej, ani dla innych uprawnień oraz środków zaradczych pozostających do dyspozycji OVHcloud. Z wyjątkiem przypadków wypowiedzenia lub nieprzedłużenia Usług zawieszenie ich świadczenia nie będzie prowadzić do skasowania danych Klienta. Czas trwania wyżej wymienionych zawiesznień nie będzie uznawany za brak dostępności Usług w rozumieniu uzgodnionego poziomu dostępności usługi, chyba że do zawieszenia doszło wyłącznie wskutek nieprzestrzegania przez OVHcloud swoich zobowiązań.

**3.8. Aktualizacje usług.** Firma OVHcloud może w każdej chwili modyfikować Usługi oraz dodawać, modyfikować lub usuwać zakresy, opcje lub funkcje, a także ulepszać ich działanie. Usługi są opisane na stronie internetowej OVHcloud. Klient jest zobowiązany do bieżącego weryfikowania zmian Usługach, które są natychmiast stosowane do wszystkich nowych Zamówień. Klient, w zakresie używanych Usług, zostanie poinformowany przez e-mail lub za pośrednictwem Interfejsu zarządzania o wszelkich istotnych aktualizacjach, które mogą obniżyć jakość świadczonych Usług na co najmniej trzydzieści (30) dni kalendarzowych przed wprowadzeniem danej zmiany. Niezależnie od powyższego zmiany Produktów Podmiotów Zewnętrznych oraz przypadki pilne (takie jak zagrożenia dla bezpieczeństwa lub aktualizacje wynikające ze zmian w prawie lub zmian regulacyjnych) mogą spowodować natychmiastowe modyfikacje Usług. Z zastrzeżeniem treści artykułu „Warunki szczególne dla konsumentów” w przypadku aktualizacji, która obniża jakość Usługi używanej przez Klienta (usunięcie funkcji, obniżenie wydajności itp.), Klient może w ciągu trzydziestu (30) dni od daty wdrożenia odpowiedniej zmiany wypowiedzieć Usługę listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub przez określony formularz dostępny w Interfejsie zarządzania.

**3.9. Własność intelektualna. Prawa użytkownika** Wszystkie elementy (oprogramowanie, infrastruktura, dokumentacja itp.) udostępnione Klientowi przez OVHcloud w celu świadczenia Usług oraz w okresie obowiązywania umowy pozostają wyłączną własnością OVHcloud lub podmiotów zewnętrznych, które przyznały prawa do ich używania. Firma OVHcloud przyznaje Klientowi niewyłączną licencję na korzystanie z elementów udostępnionych wyłącznie na podstawie niniejszej Umowy oraz przez czas jej obowiązywania. Z wyjątkiem wyżej wymienionych elementów udostępnionych Klientowi przez OVHcloud w zakresie świadczenia Usług Klient pozostaje wyłącznie odpowiedzialny za uzyskanie wszystkich zezwoleń i praw do użytkowania elementów i zawartości (danych, oprogramowania, aplikacji, systemów, stron internetowych itd.), których używa w związku z Usługami. Klient i Użytkownicy zachowują wszystkie prawa własności intelektualnej do swoich Zawartości, z których OVHcloud nie będzie korzystać poza zakresem niezbędnym do świadczenia Usług. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa, Klient nie jest upoważniony do dekompilacji oprogramowania, kodu źródłowego i algorytmów wykorzystywanych w trakcie świadczenia Usług, w szczególności do stosowania inżynierii odwrotnej („reverse engineering”).

**3.10. Kontrola eksportu.** Z zastrzeżeniem ograniczeń użytkowania (a) przewidzianych w Warunkach korzystania z usługi lub (b) specyficznych dla działalności Klienta, firma OVHcloud zapewnia, że Usługi mogą być komercjalizowane i używane w Unii Europejskiej oraz krajach, w których znajdują się Centra danych używane do świadczenia Usług. Jeśli Klient korzysta z Usług lub zezwala podmiotom zewnętrznym na korzystanie z Usług z obszaru geograficznego zlokalizowanego poza terytorium kraju, w którym znajdują się Centra danych, Klient zobowiązany jest sprawdzić, czy nie podlega to żadnym ograniczeniom wynikającym z obowiązującego prawa, w szczególności rozporządzenia WE 428/2009 Parlamentu Europejskiego z 5 maja 2009 r. ustanawiającego wspólnotowy system kontroli wywozu, transferu, pośrednictwa i tranzytu produktów podwójnego zastosowania, jak również przepisów Stanów Zjednoczonych, takich jak EAR (Export Administration Regulations) oraz ITAR (International Traffic In Arms Regulations), z uwagi na fakt, że OVHcloud sprzedaje rozwiązania firm trzecich przygotowane przez dostawców podlegających przepisom Stanów Zjednoczonych. OVHcloud zastrzega prawo do odrzucenia zamówień złożonych (a) z krajów podlegających ograniczeniom handlowym lub sankcjom lub (b) przez obywateli tych krajów lub przez osoby podlegające sankcjom.

**3.11. Produkty Podmiotów Zewnętrznych.** Z zastrzeżeniem konkretnych zobowiązań podjętych w ramach obowiązujących Specjalnych warunków korzystania z usługi (a) OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności za Produkty Podmiotów Zewnętrznych udostępnione w ramach Usług, które mogą zawierać błędy techniczne, luki w zabezpieczeniach, niezgodności lub niestabilności oraz nie oferuje żadnej gwarancji na Produkty Podmiotów Zewnętrznych udostępnione przez OVHcloud Klientowi w zakresie świadczenia Usług (w tym wszystkie powiązane informacje i elementy, takie jak oprogramowanie, systemy, aplikacje itp.); oraz (b) Klient ma prawo do korzystania z produktów podmiotów zewnętrznych udostępnionych przez OVHcloud wyłącznie zgodnie z warunkami Umowy; w szczególności zabrania się dekompilacji, dostępu do kodu źródłowego oraz ponownej instalacji oprogramowania na innych dostępnych oprogramowaniach lub systemach. Klient używa Produktów Podmiotów Zewnętrznych całkowicie na własne ryzyko i zgodnie z niniejszymi Warunkami korzystania z usługi oraz ponosi odpowiedzialność za sprawdzenie, by Usługi były dostosowane do jego potrzeb i celów.

**3.12. Ciągłość i odwracalność Usług.** O ile nie postanowiono inaczej w Specjalnych warunkach korzystania z Usług, zakończenie świadczenia Usług z jakiegokolwiek powodu (w szczególności wypowiedzenie lub nieprzedłużenie Umowy, niezastosowanie się do Warunków korzystania z Usług itp.), a także wykonanie pewnych czynności zmierzających do aktualizacji lub ponownego zainstalowania Usług spowoduje nieodwracalne usunięcie całej Zawartości (w tym informacji, danych, plików, systemów, aplikacji, stron internetowych i innych elementów), które są reprodukowane, przechowywane, przechowywane, zbierane, transmitowane, dystrybuowane, publikowane oraz w inny sposób wykorzystywane i/lub obsługiwane przez Klienta w zakresie Usług, w tym wszelkich potencjalnych kopii zapasowych. Przed wypowiedzeniem lub zakończeniem świadczenia Usługi, oraz przed rozpoczęciem jakichkolwiek operacji usuwania, aktualizacji lub ponownej instalacji Usługi, Klient musi samodzielnie wykonywać wszelkie czynności (takie jak utworzenie kopii zapasowych, przejście na rozwiązanie podmiotów zewnętrznych, wykonanie snapshotów ("migawek" itp.), które są niezbędne do zachowania własnej



zawartości. Na żądanie Klienta oraz z zastrzeżeniem postanowień artykułu „Poufność” OVHcloud dostarczy wszelkie informacje techniczne dotyczące Usług, które mogą ułatwić operacje odwracania i odzyskiwanie Zawartości Klienta. Takie świadczenie pomocy może skutkować dodatkowymi opłatami z tytułu poświęconego na to czasu pracy, ustalonymi w oparciu o warunki finansowe dostępne na stronie internetowej OVHcloud lub na żądanie wysłane do Działu Wsparcia OVHcloud. OVHcloud nie podejmie jednak żadnych działań prowadzących do przywrócenia lub migracji Zawartości Klienta. Takie operacje są wyłączną odpowiedzialnością Klienta. Z wyjątkiem danych, które OVHcloud musi zachować zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, danych wymienionych poniżej w artykule „Procesy OVHcloud” oraz wszelkich danych niezbędnych do obrony swoich praw firma OVHcloud 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.

#### **ARTYKUŁ 4: DZIAŁ WSPARCIA OVHcloud**

**4.1. Zespół Działu Wsparcia OVHcloud.** Zespół Działu Wsparcia OVHcloud odpowiada za obsługę Incydentów, które mogą wystąpić w związku z Usługami, oraz dostarczanie Klientowi na żądanie informacji dotyczących cech i Warunków korzystania z usług. Poza specjalnymi poziomami wsparcia, o których mowa w artykule 4.4 poniżej, komunikacja z Działem Wsparcia OVHcloud jest możliwa tylko w języku polskim lub angielskim, a informacje dotyczące Usług są dostępne tylko w godzinach roboczych. Incydenty są obsługiwane 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. W celu zapewnienia ciągłości obsługi Incydentów w trybie 24/7/365 OVHcloud zastrzega prawo do zlecenia podwykonawstwa części Wsparcia zgodnie z artykułami „Podwykonawstwo” i „Obsługa danych osobowych”.

**4.2. Wykorzystanie wsparcia OVHcloud.** Klient może kontaktować się z Działem Wsparcia za pomocą poczty elektronicznej, specjalnego formularza dostępnego w Interfejsie zarządzania lub telefonicznie, dzwoniąc pod numer 71 750 02 00 bądź inne numery telefonów wskazane na stronie internetowej OVHcloud. W czasie poza godzinami pracy kontakt z Działem Wsparcia OVHcloud można uzyskać tylko przez e-mail lub za pośrednictwem Interfejsu zarządzania. Dla każdego żądania lub zgłoszenia Incydentu OVHcloud utworzy zgłoszenie („Zgłoszenie incydentu”). Klient otrzyma wiadomość e-mail o utworzeniu Zgłoszenia incydentu i jego numerze. Klient ma dostęp do historii i statusu zgłoszeń oraz Incydentów za pośrednictwem Interfejsu zarządzania. Klient zobowiązuje się do wyłącznie właściwego korzystania z Działu Wsparcia OVHcloud. Przed skorzystaniem z Działu Wsparcia OVHcloud Klient musi najpierw zapoznać się z zasobami i informacjami dostępnymi na stronie internetowej OVHcloud (przewodniki użytkownika, przypadki użycia, dokumentacja produktu itp.) oraz w Interfejsie zarządzania (raportowanie, monitorowanie itp.). Klient nie będzie a) kontaktować się z Działem Wsparcia OVHcloud w zakresie usług lub produktów, których nie kupiono bezpośrednio od OVHcloud lub (ii) kontaktować Działu Wsparcia OVHcloud bezpośrednio z własnymi klientami lub jakkolwiek inną stroną spoza Umowy. OVHcloud zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia jakichkolwiek żądań, które nie spełniają wyżej wymienionych warunków. Klient zobowiązuje się do OVHcloudzachowania we właściwy, serdeczny i pełen szacunku sposób w komunikacji z Działem Wsparcia OVHcloud. OVHcloud zastrzega sobie prawo do nie odpowiadania na żądania Klienta oraz do niezwłocznego wypowiedzenia Umowy w przypadku zachowań obraźliwych, nagannych lub poniżających. Ponadto takie zachowanie może prowadzić do podjęcia działań prawnych przeciwko Klientowi. W takiej sytuacji OVHcloud może wykorzystać dowolne środki dowodowe, które uważa za użyteczne i istotne (zapisy rozmów z klientem, rzuty ekranu, e-maile, nagrania rozmów telefonicznych itd.). Z zastrzeżeniem innych poziomów Wsparcia, o których mowa w art. 4.4 poniżej, praca Działu Wsparcia OVHcloud jest wliczona w cenę Usług.

**4.3. Obsługa incydentów.** W przypadku nieprawidłowego działania Usług Klient najpierw jest zobowiązany przeprowadzić testy techniczne zalecane na stronie internetowej OVHcloud. Jeśli przeprowadzenie testów nie rozwiąże Incydentu, Klient może zgłosić Incydent do Działu Wsparcia OVHcloud zgodnie z powyższym opisem, przekazując jak najwięcej informacji w celu ułatwienia właściwej diagnozy. Po zgłoszeniu Incydentu Dział Wsparcia OVHcloud przeprowadzi niezbędne badania w celu identyfikacji przyczyny zaobserwowanego nieprawidłowego działania i ustalenia diagnozy. Klient wyraża zgodę na zachowanie stałej dyspozycyjności wobec OVHcloud w celu właściwej diagnozy i rozwiązania Incydentu, w szczególności przez udostępnianie OVHcloud dodatkowych informacji oraz przeprowadzenie wszystkich niezbędnych testów i weryfikacji. W zakresie obsługi Incydentów firma OVHcloud i jej firmy partnerskie są wprost upoważnione przez Klienta do łączenia się z Usługami Klienta zarówno na poziomie sprzętowym, jak i programowym w celu podjęcia działań koniecznych do przeprowadzenia diagnozy. Może to także wymagać przeprowadzenia przez Klienta działań na swojej Usłudze. OVHcloud zadba o to, by Klient był w rozsądnym zakresie informowany na temat postępów działań. Jeśli OVHcloud ustali, że jego Usługi są dostępne i funkcjonują prawidłowo, że nie można potwierdzić istnienia Incydentu lub że Incydent nie podlega OVHcloud, Klient zostanie o tym odpowiednio poinformowany. W tym przypadku czas spędzony przez OVHcloud na diagnozie i pomocy Klientowi może zostać nałożony na Klienta jako dodatkowa usługa w oparciu o cennik dostępny na stronie internetowej OVHcloud lub dostarczony Klientowi. OVHcloud zastrzega prawo do odmowy udzielenia jakiegokolwiek pomocy, jeśli w czasie pracy ustali, że Klient korzysta z Usługi z naruszeniem Umowy lub jakiegokolwiek obowiązującego prawa. Jeśli ustali się, że Incydent podlega zakresowi odpowiedzialności OVHcloud, OVHcloud zakończy diagnozę i rozpocznie pracę w celu ponownego udostępnienia świadczonych Usług. W takim przypadku prace wykonywane przez OVHcloud nie będą się wiązały z żadnymi dodatkowymi

opłatami. Diagnoza zostanie ustalona przez OVHcloud przy użyciu wszelkich niezbędnych środków, a zwłaszcza w oparciu o wymianę informacji między Stronami i danych z systemu informacyjnego OVHcloud (takiego jak dane logowania), czego dopuszczalność i pełną egzekwowalność Klient niniejszym wyraźnie potwierdza. Z zastrzeżeniem wszelkich obowiązujących Specjalnych warunków korzystania z Usług oraz i innych poziomów Wsparcia, o których mowa w artykule 4.4 poniżej, firma OVHcloud nie udziela żadnych gwarancji w zakresie czasu naprawy ani ram czasowych prowadzących do rozstrzygnięcia Incydentów w ramach Działu Wsparcia OVHcloud.

**4.4. Inne poziomy wsparcia.** Oprócz opisanego powyżej Standardowego wsparcia OVHcloud oferuje inne poziomy, które umożliwią Klientowi skorzystanie z dodatkowych usług i poziomów zaangażowania. Warunki korzystania z tych poziomów Wsparcia opisano w Specjalnych warunkach korzystania z usługi i innych odpowiednich dokumentach dostępnych na stronie internetowej OVHcloud lub na żądanie zgłoszone do Działu Wsparcia OVHcloud.

## ARTYKUŁ 5: ODPOWIEDZIALNOŚĆ

**5.1. Zdolność.** Każda ze Stron gwarantuje i oświadcza, że posiada pełną zdolność i uprawnienia potrzebne do zawarcia i wykonywania Umowy. W szczególności Klient i OVHcloud poświadczają i gwarantują, że posiadają wszystkie upoważnienia, umiejętności i wiedzę (w szczególności o charakterze technicznym), które umożliwiają im korzystanie i świadczenie Usług zgodnie z warunkami Umowy.

**5.2. Odpowiedzialność OVHcloud.** W przypadkach, w których obowiązujące Specjalne warunki korzystania z usług obejmują zobowiązanie OVHcloud do określonych poziomów świadczenia usług, wynikające z nich płatności lub należności, które mogą być należne Klientowi przez OVHcloud, stanowią jedyne i wyłączne środki zaradcze przysługujące wskutek niedotrzymania przez OVHcloud poziomu Usługi określonego w odpowiednich Specjalnych warunkach korzystania z usługi oraz całkowitej odpowiedzialności OVHcloud za niedotrzymanie odpowiedniego poziomu usług. W przypadku braku zobowiązania do danego poziomu usług w żadnym wypadku całkowita łączna odpowiedzialność OVHcloud wobec Klienta (z jakiegokolwiek powodu) związana z niniejszą Umową, w tym (ale nie wyłącznie) za naruszenie umowy, podanie nieprawdziwych informacji, czyny niedozwolone (w tym wynikające z niedbalstwa), naruszenia ustawowego obowiązku lub innych nie może przekroczyć całkowitej sumy kwot zapłaconych przez Klienta firmie OVHcloud w odniesieniu do świadczonych usług w ciągu [sześciu (6) miesięcy przed wystąpieniem przez Klienta z roszczeniem o odszkodowanie].

**5.3. Ograniczenie odpowiedzialności.** W zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo, w żadnych okolicznościach OVHcloud nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niniejszej Umowy lub w związku z niniejszą Umową za:

- (A) korzystanie z Usług przez Klienta lub podmiot zewnętrzny w sposób naruszający warunki Umowy;
- (B) niewykonanie, awarię, nieprawidłowe działanie lub niedostępności Usług wynikających z działań podmiotów zewnętrznych (z wyłączeniem podwykonawców firmy OVHcloud), Klienta lub Produktów Podmiotów Zewnętrznych albo niewywiązania się przez Klienta z zobowiązań;
- (C) pośrednich lub wtórnych strat lub szkód;
- (D) utratę możliwości biznesowej (w tym szkód lub problemów handlowych, utraconych zamówień, strat operacyjnych), utraty przychodu, utraty reputacji (w tym naruszenie wizerunku firmy), utratę rzeczywistych lub przewidywanych zysków, utratę umów lub Klientów, utratę możliwości wykorzystania pieniędzy, utratę szans, utratę reputacji, utratę, uszkodzenie lub zniekształcenie danych (np. nieterminowe ujawnienie poufnych informacji wynikające z luki w zabezpieczeniach lub włamania do systemu, działania osób trzecich przeciwko Klientowi itd.) w każdym przypadku niezależnie od tego, czy jakiegokolwiek rodzaju strat lub szkód wymienionych w niniejszym ustępie (D) są bezpośrednie, pośrednie czy wtórne;
- (E) utratę, ujawnienie lub nielegalne albo oszukańcze wykorzystanie danych uwierzytelniających Użytkowników przez Użytkownika lub jakiegokolwiek podmiot zewnętrzny;
- (F) zawieszenie dostępu lub czasowe albo trwałe zawieszenie obsługiwanych Usług zgodnie z artykułem 3 niniejszych Ogólnych warunków korzystania z Usług (w szczególności żądania ze strony organu prawnego lub właściwego organu sądowego);
- (G) utratę, uszkodzenie lub zmianę całości lub fragmentów Zawartości (w tym informacji, danych, aplikacji, plików lub innych elementów) przechowywanych w Infrastrukturze, zważywszy, że OVHcloud nie jest odpowiedzialne za ciągłość działań Klienta, a zwłaszcza za operacje tworzenia kopii zapasowych;
- (H) brak adekwatności Usług do potrzeb Klienta (w tym w odniesieniu do wrażliwości odpowiednich danych);
- (I) incydenty bezpieczeństwa związane z korzystaniem z Internetu, w szczególności utratę, zmianę, zniszczenie, ujawnienie lub nieupoważniony dostęp do danych Klienta lub informacji z Internetu;
- (J) zakłócenia systemów, aplikacji i innych elementów zainstalowanych przez Klienta w infrastrukturze.

**5.4. Odpowiedzialność Klienta.** Klient ponosi ryzyko związane z prowadzoną działalnością, ponosi wyłączną odpowiedzialność za korzystanie z Usług świadczonych przez OVHcloud oraz odpowiada za zgodność z obowiązującymi Warunkami korzystania z Usług, włączając w to zgodność w ramach zamówień od podmiotów zewnętrznych używających Usług lub w ich imieniu których Usługi są używane. W szczególności Klient ponosi odpowiedzialność za: a) zapewnienie, że zamówione Usługi są dostosowane do jego potrzeb i potrzeb podmiotów zewnętrznych, dla których lub w ich imieniu których są używane; (b) Zawartość, na przykład informacje, dane, pliki, systemy, aplikacje, oprogramowanie, strony internetowe i inne elementy, które mogą być powielane, przechowywane, instalowane, zbierane, przekazywane, dystrybuowane lub publikowane oraz w inny sposób używane w ramach Usług, jak również (c) zarządzanie Zawartością i korzystanie z niej (w szczególności weryfikację, zatwierdzanie, aktualizowanie, usuwanie, tworzenie kopii zapasowych oraz podejmowanie wszelkich działań mających na celu ochronę przed utratą lub zmianą Zawartości), w przypadku, gdy Zawartość należy do podmiotu zewnętrznego lub jest używana przez lub w imieniu podmiotu zewnętrznego, oraz d) zgodność z obowiązującymi przepisami i regulacjami, jak również Kartą deontologiczną. Jeśli Klient korzysta z Usług w ramach prowadzenia działalności gospodarczej lub działając w imieniu podmiotu zewnętrznego, Klient zobowiązuje się do wykupienia polisy ubezpieczeniowej od wiarygodnej firmy ubezpieczeniowej, obejmującej całą potencjalną kwotę szkód oraz zobowiązuje się do zachowania tej polisy (lub innego równoważnego ubezpieczenia) przez cały czas trwania Umowy.

**5.5. Gwarancja klienta.** Każda Strona gwarantuje, że prowadzi działania zgodne z obowiązującym prawem. Klient w szczególności zabezpiecza i chroni OVHcloud przed wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z a) używania lub wykorzystywania nielegalnej Zawartości w zakresie Usług, b) nieprawidłowego korzystania z Usług lub używania ich w sposób niezgodny z obowiązującymi Warunkami korzystania z Usług lub innymi obowiązującymi przepisami, c) korzystanie z Usług w sposób naruszający prawa podmiotów zewnętrznych, d) brak przydatności wybranych Usług do potrzeb Klienta lub potrzeb Użytkowników oraz podmiotów zewnętrznych, na rzecz których Usługa jest wykorzystywana lub e) utratę albo nieautoryzowane lub nieprawidłowe użycie danych uwierzytelniających Użytkowników. W zakresie dozwolonym przez właściwe przepisy prawa Klient zobowiązuje się podjąć odpowiednie działania w przypadku jakiegokolwiek działania, roszczenia lub jakiegokolwiek skargi podmiotów zewnętrznych względem Zawartości i/lub Warunków korzystania z Usług, w tym przez instytucje prawne lub sądowe, oraz do zabezpieczenia i ochrony OVHcloud przed wszelkimi odszkodowaniami, stratami i wydatkami, które mogą z nich wynikać (w tym kosztów, które mogą wynikać z wyroków sądowych, racjonalnych kosztów obsługi prawnej itp.).

**5.6. Podmioty Zewnętrzne.** W ramach niniejszej Umowy OVHcloud nie podejmuje żadnych zobowiązań wobec podmiotów zewnętrznych, w tym wobec Użytkowników, a żadne postanowienie Umowy nie może być interpretowane jako zawierające postanowienia na rzecz osób trzecich w stosunku do stron niniejszej Umowy. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za współpracę z podmiotami zewnętrznymi (w szczególności Użytkownikami Usług) oraz gwarantuje zabezpieczenie i ochronę OVHcloud przed wszelkimi czynnościami, roszczeniami lub skargami osób trzecich, które dotyczą Usług OVHcloud. Klient zobowiązuje się zawiadomić OVHcloud bez nieuzasadnionej zwłoki, na piśmie, o wszystkich roszczeniach, skargach i/lub działaniach prawnych podjętych przez podmiot zewnętrzny, które dotyczą usług OVHcloud, z wyszczególnieniem przedmiotu skargi, a także wszelkich innych przydatnych informacji, co z kolei pozwoli OVHcloud przekazać Klientowi wszelkie potrzebne jemu w tym zakresie informacje. OVHcloud zastrzega sobie prawo do wzięcia udziału w takich postępowaniach sądowych.

**5.7. Siła wyższa.** W rozumieniu niniejszego artykułu 5.7 „Strona, której dotyczy zdarzenie” oznacza stronę niniejszej Umowy, na którą ma wpływ lub która twierdzi, że ma na nią wpływ Zdarzenie siły wyższej. „Zdarzenie siły wyższej” oznacza zdarzenie, którego jest poza racjonalną kontrolą Strony, której dotyczy zdarzenie, w tym między innymi: A) katastrofy naturalne (w tym trzęsienie ziemi lub inną klęskę żywiołową), akt terroryzmu, wojnę lub działania wojenne, niepokoje społeczne lub zamieszki; b) pożar, powódź, eksplozję lub zamieszki, awarię urządzeń (ale tylko w takim zakresie, w jakim nie leży to w zakresie kontroli Strony, której dotyczy zdarzenie); oraz c) zmiany prawa, regulacji lub standardów branżowych albo wytycznych administracyjnych. Żadna z Stron nie naruszy Umowy ani nie będzie ponosić odpowiedzialności za opóźnienia w wykonaniu lub niewykonanie któregośkolwiek ze swoich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, jeśli opóźnienie lub niewykonanie będą spowodowane zdarzeniem Siły wyższej. W takich okolicznościach Strona, której dotyczy zdarzenie, zobowiązana jest powiadomić jak najszybciej na piśmie drugą Stronę, z wyszczególnieniem okoliczności i przewidywanego okresu trwania Zdarzenia siły wyższej, a także regularnie informować drugą Stronę o statusie sytuacji. Jeśli pomimo wysiłków Strony, której dotyczy zdarzenie, okres opóźnienia lub niewykonania trwa przez ponad trzydzieści (30) kolejnych dni, Strona, której zdarzenie nie dotyczy, może bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności zrezygnować ze wszystkich lub części Usług dotkniętych Zdarzeniem siły wyższej [ze skutkiem natychmiastowym] poprzez zawiadomienie Strony, której dotyczy zdarzenie.

## ARTYKUŁ 6: WARUNKI FINANSOWE

**6.1. Cena Usług.** Ceny Usług zafakturowane Klientowi są cenami obowiązującymi w momencie fakturowania, takimi jak opublikowane wówczas na stronie internetowej OVHcloud. Informacji o cenach udziela także na żądanie Dział Wsparcia OVHcloud. Jeśli nie podano inaczej, wszystkie ceny są w euro. OVHcloud oferuje różne typy cen w

zależności od rodzaju usługi (miesięczna cena ryczałtowa, roczna cena ryczałtowa, cena za jednorazowe użycie itp.). Ceny te mogą wiązać się z zobowiązaniem do określonego okresu używania i/lub określonej metody fakturowania. Jeśli dla tej samej usługi będzie dostępne kilka typów cen, Klient może wybrać jedną z nich podczas składania Zamówienia. Jeśli ceny są wymienione z wyłączeniem podatków (w szczególności ceny Usług dla firm), podatek VAT oraz inne podatki mające zastosowanie do Usług (z wyłączeniem podatków od dochodów OVHcloud) zostaną dodane do ceny Usług i uznane za należne od Klienta. Nie uznaje się tego za zmianę ceny przewidzianą w artykule 6.2 niniejszej Umowy. W przypadku braku specjalnego systemu cenowego ceny Usług obejmują koszt nabycia licencji i praw do korzystania z narzędzi, oprogramowania i Systemów Operacyjnych używanych przez OVHcloud i/lub udostępnianych Klientowi przez OVHcloud w ramach Usług. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za uzyskanie i wypełnienie swoich obowiązków w odniesieniu do wszystkich licencji i praw użytkownika, które są niezbędne do obsługi lub korzystania z Zawartości w zakresie Usług. Metody obliczania ceny Usług, a także jednostki rozliczeniowe, są określone na stronie internetowej OVHcloud oraz w obowiązujących Specjalnych warunkach korzystania. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z tym przed złożeniem zamówienia. Każda rozpoczęta jednostka rozliczeniowa jest fakturowana i w pełni należna, nawet jeśli nie została w pełni wykorzystana. Niektóre Usługi mają dodatkowe koszty instalacji lub uruchomienia.

**6.2. Zmiany cen.** OVHcloud zastrzega sobie prawo do zmiany cen w każdej chwili. Zmiany cen są natychmiast stosowane do nowych Zamówień. W przypadku Usług używanych w momencie wzrostu ceny Klient zostanie poinformowany o zmianie przez e-mail co najmniej trzydzieści (30) dni kalendarzowych wcześniej. W takim przypadku i z zastrzeżeniem artykułu „Warunki szczególne dla konsumentów” Klient ma prawo wypowiedzieć korzystanie z Usług, których to dotyczy, bez ponoszenia żadnych kar, w ciągu trzydziestu (30) dni kalendarzowych od powiadomienia o wspomnianym podniesieniu ceny. Wypowiedzenie musi zostać przesłane listem poleconym z potwierdzeniem odbioru lub za pośrednictwem określonego formularza dostarczonego w Interfejsie zarządzania. W przypadku braku wypowiedzenia uważa się, że Klient zaakceptował nowe ceny. Powyższe prawo do wypowiedzenia Usługi nie ma zastosowania w przypadku podwyżki cen spowodowanej nieprzewidywalnymi okolicznościami, zgodnie z orzeczeniem właściwego sądu, którego można dochodzić zgodnie z art. 357<sup>1</sup> polskiego Kodeksu Cywilnego.

**6.3. Fakturowanie.** Usługi będą fakturowane na podstawie Zamówień Klienta i korzystania z Usług zgodnie z ustaleniami poczynionymi w systemie informacyjnym OVHcloud. Uznaje się to za dopuszczalne i w pełni egzekwulne wobec Klienta. Okresowość (miesięczna, roczna lub inna) faktur oraz termin ich wystawienia (z chwilą zamówienia lub z dołu) zależy od Usługi. Sposób fakturowania cen Usług jest wskazany na stronie internetowej OVHcloud oraz w obowiązujących Specjalnych warunkach korzystania z Usług. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z tym przed złożeniem Zamówienia. Po każdej płatności OVHcloud przesyła Klientowi fakturę. Klient wyraża zgodę na przesyłanie faktur drogą elektroniczną. Faktura jest wysyłana do Klienta pocztą elektroniczną i/lub udostępniana Klientowi za pośrednictwem Interfejsu zarządzania. Klient jest odpowiedzialny za przechowywanie kopii faktury zgodnie z obowiązującymi przepisami. Faktury udostępnione Klientowi w interfejsie zarządzania pozostają dostępne przez okres dwunastu (12) miesięcy od daty udostępnienia.

**6.4. Zapłata.** Faktury są płatne w momencie otrzymania, przy czym faktury mogą być wystawiane w momencie Zamówienia lub z dołu, zależnie od Usługi. Klient jest odpowiedzialny za wybranie właściwej metody płatności spośród dostępnych w Interfejsie zarządzania. Dostępne metody płatności mogą się różnić w zależności od Usługi. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z tym przed złożeniem zamówienia. W odniesieniu do usług płatnych z dołu firma OVHcloud zastrzega sobie prawo do fakturowania Klienta za dane Usługi przed końcem miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy łączna wartość Usług wykorzystanych przez Klienta w danym miesiącu osiągnęła znaczną kwotę. Klient jest w pełni odpowiedzialny za płatność za Usługi zgodnie z artykułem „Warunki finansowe”. Klient zobowiązuje się wybrać ze swojego Konta klienta prawidłową metodę płatności oraz udostępnić niezbędne środki w celu realizacji płatności za Usługi. Z zastrzeżeniem prawa do odstąpienia z artykułu „Warunki szczególne dla konsumentów” Klient jest zobowiązany do pełnego pokrycia należności oraz nie ma prawa do zwrotu kosztów wynikających z niewykorzystania, częściowego użycia, zawieszenia lub zaprzestania używania Usług przed końcem okresu użytkowania. Nie umniejsza to prawa Klienta do pociągnięcia OVHcloud do odpowiedzialności zgodnie z artykułem „Odpowiedzialność” w przypadku, gdy sytuacja ta wynika z niewywiązania się przez OVHcloud ze swoich obowiązków.

**6.5. Brak zapłaty lub opóźnienie w płatności.** W przypadku braku zapłaty lub opóźnienia w płatnościach, w tym płatności częściowej, Klient ponosi odpowiedzialność za opóźnienie w płatnościach od następnego dnia po upływie terminu płatności, a OVHcloud ma prawo naliczyć odsetki od zaległych kwot w maksymalnej stawce obowiązującej w polskim Kodeksie Cywilnym, naliczając je codziennie od terminu zapłaty do dnia faktycznej zapłaty, zarówno przed, jak i po wydaniu ewentualnego wyroku przez sąd w tym zakresie. Ponadto w przypadku jakichkolwiek zaległości lub opóźnień w płatnościach (w tym płatności częściowej) ze strony Klienta, a wynikających z Umowy, które trwają dłużej niż cztery (4) dni po powiadomieniu o braku lub opóźnieniu płatności przesłanym do Klienta pocztą elektroniczną, OVHcloud ma prawo, bez dodatkowego zawiadomienia lub formalnego wezwania, do a) niezwłocznego żądania wszystkich należnych kwot pozostających do zapłaty przez Klienta na podstawie Umowy bez względu na ich warunki płatności, oraz b) do podjęcia przez OVHcloud decyzji o natychmiastowym zawieszeniu, bez uprzedniego powiadomienia, wszystkich lub niektórych Usług Klienta (w tym opłaconych), odmowy przyjęcia



nowego Zamówienia lub przedłużenia świadczenia Usługi Klientowi oraz rozwiązania całości lub części Umowy. W przypadku braku zapłaty lub opóźnienia płatności klienci biznesowi będą zobowiązani do uiszczenia stałej opłaty windykacyjnej wynoszącej czterdzieści (40) euro. Nie umniejsza to prawa OVHcloud do żądania, na podstawie dodatkowych dokumentów, uzupełniającego odszkodowania na zasadach ogólnych, w przypadkach, w których opłaty windykacyjne są wyższe niż powyższa stała opłata windykacyjna.

**6.6. Kwestionowanie.** W przypadku niezgodności dotyczących fakturowania lub charakteru Usług Klient musi powiadomić o problemie Dział Wsparcia OVHcloud za pośrednictwem Interfejsu zarządzania w ciągu jednego (1) miesiąca od daty wystawienia faktury. W przypadku braku powyższego powiadomienia Klient staje się zobowiązany do uregulowania wszystkich niezapłaconych faktur zgodnie z warunkami Umowy. Nie umniejsza to prawa Klienta do późniejszego zakwestionowania faktury. W przypadku niewłaściwego lub nieterminowego fakturowania Usług OVHcloud zastrzega sobie prawo do wystawienia prawidłowej faktury lub skorygowania istniejącej z zastrzeżeniem istniejących ograniczeń (w szczególności przedawnienia roszczeń).

## **ARTYKUŁ 7: CZAS TRWANIA, PRZEDŁUŻANIE I WYPOWIADANIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

**7.1. Czas trwania Usług.** Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony i pozostaje w mocy tak długo, jak długo Klient korzysta z Usług OVHcloud. Okres, w którym Klient zobowiązuje się korzystać z zamówionych Usług, to okres, który ma zastosowanie do ceny wybranej przez Klienta podczas składania Zlecenia („Okres użytkowania”). W przypadku płatności ryczałtowych lub stałych (miesięcznych, rocznych lub innych) i z zastrzeżeniem artykułu „Warunki szczególne dla konsumentów” oraz sekcji „Wypowiedzenie z powodu naruszenia” Klient zobowiązuje się korzystać z Usług przez cały okres. W przypadku płatności za jednorazowe użycie Usługi są udostępniane na nieokreślony czas, a Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług zgodnie z obowiązującymi procedurami.

**7.2. Przedłużenie Świadczenia Usług.** Warunki przedłużenia świadczenia Usług różnią się w zależności od typu Usługi zgodnie z informacjami poniżej. Niektóre z nich są przedłużane automatycznie („Automatyczne przedłużenie”), podczas gdy inne są przedłużane po wcześniejszej zapłacie przez Klienta. W przypadkach różnych możliwości odnowienia Klient jest odpowiedzialny za wybranie sposobu przedłużenia. W przypadku niektórych Usług domyślnie włączone jest automatyczne przedłużenie. Wnioski o ponowne wykonanie płatności są automatycznie odrzucane w przypadku płatności niewykonanej lub nieprawidłowej (niewłaściwa kwota, niepełna płatność, płatność bez wymaganych referencji lub wydana przy użyciu metody albo procedury nieakceptowanej przez OVHcloud). W przypadku płatności wykonanej czekiem Klient odpowiada za wydanie płatności na tyle wcześniej, aby czek został skutecznie odebrany przez OVHcloud przed upływem terminu zakończenia świadczenia Usług. W przypadku wycofania Usługi, OVHcloud zastrzega prawo do nieprzedłużenia jej świadczenia ze stosownym przednim powiadomieniem.

**7.3. Wypowiedzenie z powodu naruszenia.** Bez uszczerbku dla innych przypadków wypowiedzenia przewidzianych w Umowie ani dla innych praw lub środków zaradczych, każda ze Stron może wypowiedzieć niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym, przekazując pisemne powiadomienie drugiej Stronie, jeśli druga Strona naruszy dowolne postanowienie niniejszej Umowy w sposób niemożliwy do usunięcia skutków naruszenia lub — jeśli takie naruszenie jest usuwalne — nie zostało usunięte w ciągu siedmiu dni kalendarzowych po otrzymaniu powiadomienia listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Niezależnie od powyższego, w przypadku korzystania z Usług w złej wierze, w sposób, nielegalny lub nieuczciwy lub używania ich z naruszeniem praw podmiotów zewnętrznych OVHcloud ma prawo skutecznie wypowiedzieć świadczenie odpowiednich Usług lub całą Umowę drogą elektroniczną bez uprzedniego formalnego powiadomienia (jeśli Klient jest konsumentem, żaden zapis tego artykułu 7.3 nie narusza praw Klienta wynikających z obowiązującego prawa w zakresie ochrony konsumentów). Niniejszy paragraf nie będzie uważany za zrzeczenie się prawa OVHcloud do zawieszenia lub wypowiedzenia świadczenia Usług zgodnie z postanowieniami Umowy, w szczególności w przypadku nieprzestrzegania przez Klienta Warunków korzystania z usługi. Wypowiedzenie z powodu naruszenia nie odejmuje prawa do naprawienia szkód, których może dochodzić poszkodowana strona.

## **ARTYKUŁ 8: DANE OSOBOWE**

Strony potwierdzają, że postanowienia związane z ochroną danych osobowych w ramach świadczenia i korzystania z Usług OVHcloud znajdują się w załączniku do niniejszych Warunków korzystania z Usług („Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych”).

## **ARTYKUŁ 9: POUFNOŚĆ**

**9.1. Zobowiązania.** Każda ze Stron zobowiązuje się w odniesieniu do poufnych informacji Strony, których jest odbiorcą lub do których ma dostęp w zakresie wykonywania niniejszej Umowy, do: a) używania tych poufnych informacji wyłącznie do celów realizacji Umowy, b) zadbania o poufność tych informacji z taką samą starannością, jak gdyby

była to własna poufna informacja Strony oraz c) udostępniania poufnych informacji wyłącznie odpowiednim współpracownikom i Spółkom Powiązanym, którzy potrzebują dostępu do tych informacji z tytułu pełnionych funkcji, pod warunkiem, że odbiorcy otrzymali uprzednie powiadomienie o poufnym charakterze tych informacji i zawarli porozumienie o poufności o treści co najmniej równoważnej z niniejszą Umową. Każda ze Stron ma również możliwość przekazania informacji poufnych drugiej Stronie swoim doradcom, o ile należą oni do zawodu regulowanego prawnie (np. są adwokatami, radcami prawnymi lub biegłymi rewidentami). Każda Strona zabrania ujawniania informacji poufnych drugiej Stronie innym osobom niż wymienione powyżej bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony oraz gwarantuje poszanowanie poufności tych danych przez każdą osobę, której ujawnia. Postanowienia Umowy i wszystkie informacje przekazane między Stronami lub do których Strony mają dostęp w zakresie wykonania Umowy niezależnie od formy i charakteru (w szczególności informacje finansowe i marketingowe, tajemnice handlowe, informacje dotyczące bezpieczeństwa i warunków korzystania z Usługi) uważane są za poufne. Aby informacje były uznane za poufne, nie jest konieczne, aby na dokumentach lub innych nośnikach zawierających te informacje podano zastrzeżenie o poufności.

**9.2. Wyjątki.** Powyższe zobowiązania dotyczące poufności nie mają zastosowania do informacji, w odniesieniu do których Strona otrzymująca może wykazać, że: a) Strona otrzymująca uzyskała te informacje zgodnie z prawem i bez obowiązku zachowania ich w poufności przed uzyskaniem ich od drugiej Strony lub utrzymaniem dostępu do informacji; lub b) informacje są własnością publiczną albo należały do domeny publicznej w trakcie realizacji Zamówienia w sposób inny niż niedotrzymanie przez Stronę otrzymującą (lub osoby, za które Strona jest odpowiedzialna) zobowiązań dotyczących poufności na podstawie niniejszej Umowy; lub c) zostały przekazane Stronie otrzymującej przez osobę trzecią mającą prawo ich ujawnienia, co zostało uczynione zgodnie z prawem; lub d) są one wynikiem własnej działalności Strony otrzymującej i/lub jej pracowników niezależnie od wykonania Umowy; lub e) ujawnienie tych informacji zostało uzgodnione przez drugą Stronę zgodnie z postanowieniami Umowy. Niezależnie od powyższych zapisów każda ze Stron zastrzega prawo ujawnienia informacji otrzymanych od drugiej Strony a) ściśle w granicach niezbędnych do obrony swoich praw; przy czym w takich przypadkach poufne informacje drugiej Strony będą zatrzymane przez czas prawnie wymagany do wykorzystania w charakterze dowodu i mogą być ujawnione tylko osobom, które muszą je poznać w toku postępowania sądowego lub procedury prawnej (sędziów, prawników itd.) i które są związane tajemnicą zawodową lub umową o zachowaniu poufności; lub b) na wniosek właściwego organu prawnego lub sądowego; w takich przypadkach ujawnienie jest ściśle ograniczone do wniosku wspomnianego organu, a także, z zastrzeżeniem przepisów prawa lub nakazów prawnych, które mogą stanowić inaczej, oznacza konieczność poinformowania przez Stronę otrzymującą drugiej Strony o takim wniosku.

## ARTYKUŁ 10: POSTANOWIENIA OGÓLNE

**10.1. Klauzula salwatoryjna.** Jeśli jakiegokolwiek postanowienia niniejszej Umowy lub ich części staną się lub będą nieważne, niezgodne z prawem lub bezskuteczne, uważa się je za zmodyfikowane w minimalnym zakresie niezbędnym do uczynienia ich ważnymi, zgodnymi z prawem i skutecznymi. Jeśli taka modyfikacja nie jest możliwa, odpowiednie postanowienia lub części postanowień uważa się za skreślone. Jakiegokolwiek modyfikacja lub usunięcie postanowienia lub części postanowienia na podstawie niniejszego artykułu 11.1 nie wpływa na ważność i skuteczność reszty niniejszej Umowy. Jeśli jakiegokolwiek postanowienia lub części postanowień niniejszej Umowy są nieważne, niezgodne z prawem lub bezskuteczne, Strony poprowadzą w dobrej wierze negocjacje w celu wprowadzenia takich zmian do tego postanowienia, aby przywrócić jego poprawność, zgodność z prawem, ważność i skuteczność oraz, w najszerszym możliwym zakresie, osiągnąć zamierzony zgodny cel biznesowy pierwotnego postanowienia.

**10.2. Tytuły.** Nagłówki artykułów i ustępów podano wyłącznie dla wygody. Nie mają one wpływu na interpretację niniejszej Umowy.

**10.3. Zrzeczenie się.** Żadne niepowodzenie lub opóźnienie przez Stronę w wykonaniu jakichkolwiek praw lub środków zaradczych przewidzianych w niniejszej Umowie lub w przepisach nie stanowi zrzeczenia się tego ani jakiegokolwiek innego prawa lub środka zaradczego ani też nie utrudnia lub nie ogranicza dalszego wykonywania tego lub jakiegokolwiek innego prawa ani środka zaradczego. Żadne jednorazowe lub częściowe wykorzystanie prawa lub środka zaradczego nie uniemożliwia ani nie ogranicza dalszego wykonywania tego lub jakiegokolwiek innego prawa lub środka naprawczego.

**10.4. Całość porozumienia.** Umowa składa się z Warunków korzystania z Usług, które stanowią całość umowy między Klientem a OVHcloud w odniesieniu do jej przedmiotu, z wyłączeniem jakichkolwiek Ogólnych warunków pochodzących od Klienta. Umowa zastępuje i wygasza wszelkie wcześniejsze porozumienia, ustalenia, gwarancje zabezpieczenia, umowy zabezpieczenia, oświadczenia, zapewnienia i porozumienia pisemne lub ustne z tym samym zakresie. Każda ze stron potwierdza, że przy zawieraniu niniejszej Umowy nie opierała się na ustnych lub pisemnych oświadczeniach, zabezpieczeniach ani innych gwarancjach, zapewnieniach lub przedsięwzięciach, które zostały złożone drugą Stronę lub w imieniu drugiej strony (niezależnie od tego, czy w dobrej wierze, czy w wyniku niedbalstwa) w odniesieniu do przedmiotu niniejszej Umowy w dowolnym czasie przed jej podpisaniem

(łącznie z „Oświadczeniami przedwstępnymi”) innymi niż te, które wymieniono w niniejszej Umowie. Każda ze stron niniejszym zrzeka się wszelkich praw i środków zaradczych, które mogłyby być dla niej dostępne w odniesieniu do takich Oświadczeń przedwstępnych. Żadne z postanowień niniejszego artykułu 10.14 nie wyklucza ani nie ogranicza odpowiedzialności żadnej ze stron wynikającej z podstępnego wprowadzenia w błąd przed zawarciem Umowy.

**10.5. Zmiana treści dokumentów umownych.** Firma OVHcloud może w dowolnym czasie i zgodnie 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 powyższego wszelkie zmiany w Warunkach korzystania z Produktów Podmiotów Zewnętrznych oraz implementujące zmiany regulacyjne mogą być natychmiast stosowane w tym zakresie, w którym pozostaje to poza kontrolą OVHcloud. Z zastrzeżeniem warunków mających zastosowanie do Konsumentów, w przypadkach, gdy nowe warunki świadczenia usług są niekorzystne dla Klienta, Klient ma prawo zrezygnować z Usługi, których dotyczy przedstawiana zmiana, w ciągu 30 dni kalendarzowych 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.

**10.6. Brak spółki lub agencji.** Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie ma na celu ani nie może być uważane za ustanowienie jakiegokolwiek spółki ani umowy joint venture między Stronami, ustanowienia Strony agentem drugiej Strony ani za upoważnienie którejkolwiek ze Stron do zawierania lub zaciągania jakichkolwiek zobowiązań na rzecz lub w imieniu drugiej Strony. Każda Strona potwierdza, że działa we własnym imieniu, a nie na rzecz jakiegokolwiek innej osoby.

**10.7. Przeniesienie** Żadna ze Stron nie może przekazać, przenieść, obciążyć, zastawić ani w inny podobny sposób potraktować praw i zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony. Niezależnie od powyższego każda ze Stron ma prawo do przeniesienia całości lub części Umowy na Spółki Powiązane. W takim przypadku należy niezwłocznie powiadomić o tym drugą Stronę na piśmie. Następujące czynności nie są objęte zakresem stosowania niniejszego artykułu, a tym samym są dozwolone: a) zmiany akcjonariuszy, struktury kapitałowej lub przejęcie kontroli nad jedną ze Stron; b) takie operacje, jak fuzje, przejęcia, sprzedaż aktywów przedsiębiorstwa, zbycie lub inne czynności, które obejmują przeniesienie aktywów którejkolwiek ze Stron. Jeśli jedna ze Stron wykona jedną z czynności wymienionych w lit. a) lub b) powyżej, jest zobowiązana poinformować o tym drugą Stronę. Jeśli operacja zostanie zrealizowana na korzyść bezpośredniego konkurenta drugiej Strony, druga Strona ma prawo rozwiązać Umowę bez prawa do odszkodowania z tego tytułu.

**10.8. Powiadomienia.** We wszystkich przypadkach wymiany informacji drogą elektroniczną strony uznają za obowiązującą datę i godzinę serwera OVHcloud. Informacje te są przechowywane przez OVHcloud przez cały okres obowiązywania umowy i przez trzy (3) kolejne lata. Z zastrzeżeniem innych środków komunikacji i odbiorców wymienionych w Umowie wszystkie powiadomienia, oficjalne zawiadomienia i inne komunikaty przewidziane w Umowie są uważane za dostarczone w sposób prawidłowy, jeśli zostaną przesłane do:

- Dla OVHcloud: Listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres Support Service - 2 rue Kellermann – BP 80157 59053 ROUBAIX CEDEX 1
- 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 rozstrzygania sporów.

**10.9. Reklama i promocja.** O ile nie Klient nie zdecyduje inaczej za pośrednictwem specjalnego formularza dostępnego w Interfejsie zarządzania, OVHcloud ma prawo wskazywać na swoje relacje handlowe z Klientem w ramach zwykłych relacji handlowych z istniejącymi i potencjalnymi klientami. Wszelkie inne wzmianki ze strony OVHcloud dotyczące Klienta oraz wszelkie inne wykorzystanie znaków (loga, znaki towarowe itp.), w szczególności w celach reklamowych, wystawienniczych, konferencyjnych i w publikacjach specjalistycznych dla specjalistów, a także w broszurach, dokumentach handlowych i na stronie internetowej OVHcloud, zostaną wcześniej uzgodnione z Klientem..

**10.10. Dopuszczalne dowody.** Przyjmuje się, że dane z systemów informatycznych OVHcloud lub jego podwykonawców, takie jak dzienniki logowania, rejestry zużycia, zlecenia i płatności, raporty o Incydentach lub inne, mogą być wykorzystane jako dowody w stosunku do Klienta i są uznane za dopuszczalne w ramach sporów prawnych.

**10.11. Obliczanie terminów.** Terminy są obliczane w dniach kalendarzowych i liczone od następnego dnia od zdarzenia, które ich dotyczy.

## **ARTYKUŁ 11: JURYSDYKCJA I STOSOWANE PRAWO**

**11.1. Kompetencje jurysdykcyjne.** Każda ze Stron nieodwołalnie zgadza się, że wyłączną jurysdykcję w zakresie rozstrzygania wszelkich sporów lub roszczeń wynikających z tej Umowy lub pozostających w związku z niniejszą Umową lub jej przedmiotem lub jej zawarciem (w tym wszelkich sporów lub roszczeń powiązanych ze zobowiązaniami pozaumownymi) ma sąd właściwy dla miejsca siedziby polskiej centrali OVHcloud.

**11.2. Prawo właściwe.** Niniejsza Umowa oraz wszelkie spory lub roszczenia wynikające z tej Umowy lub pozostające w związku z nią lub jej przedmiotem albo jej zawarciem (w tym wszelkie spory lub roszczenia powiązane z zobowiązaniami pozaumownymi) podlegają prawu Rzeczypospolitej Polskiej i będą interpretowane zgodnie z prawem Rzeczypospolitej Polskiej; Klient, który jest konsumentem, będzie mógł skorzystać z przepisów prawa kraju, w którym Klient ma miejsce zamieszkania. Żadne z postanowień Umowy, w tym z tego artykułu 11.2, nie wpływa na prawa klienta będącego konsumentem do stosowania bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lokalnego.

## **ARTYKUŁ 12: WARUNKI SZCZEGÓLNE DLA KONSUMENTÓW**

Artykuł 12 dotyczy wyłącznie Klientów, którzy są uważani za konsumentów na podstawie obowiązujących przepisów o ochronie konsumentów, i uzupełnia pozostałe postanowienia niniejszych Ogólnych warunków korzystania z Usług, które mają zastosowanie do wymienionych Klientów, z zastrzeżeniem postanowień, od których artykuł 12.2 wprowadza wyraźne odstępstwo.

**12.1 Dodatkowe postanowienia.** Niniejsza sekcja 12.1 uzupełnia pozostałe postanowienia niniejszych Ogólnych warunków korzystania z Usług, które w dalszym ciągu mają zastosowanie do Konsumentów.

**12.1.1 Świadczenie Usług.** Firma OVHcloud zobowiązuje się świadczyć Usługę Klientowi w terminie przewidzianym w trakcie składania Zamówienia lub — przy braku informacji lub umowy w sprawie daty udostępnienia Usługi — w ciągu piętnastu (15) dni od daty potwierdzenia Zamówienia. Jeśli Usługa nie zostanie dostarczona w wyżej wymienionym terminie, Klient może zażądać anulowania transakcji listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub za pomocą zgłoszenia w Interfejsie zarządzania, wpisując temacie wiadomości „Wypowiedzenie z powodu braku Świadczenia Usług”. Kwoty zapłacone przez Klienta są zwracane w ciągu czternastu (14) dni od daty anulowania Zamówienia.

**12.1.2 Prawo do odstąpienia od umowy.** Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy. Klient może skorzystać z tego prawa bez konieczności uzasadniania przyczyn swojej decyzji ani podlegania jakimkolwiek karom, z wyjątkiem opłat z tytułu zwrotu, w ciągu 14 dni od dnia następującego po dniu złożenia Zamówienia. Prawo do odstąpienia od umowy musi zostać zrealizowane przed upływem terminu ważności za pośrednictwem formularza dostępnego w tym celu w Interfejsie zarządzania lub przez wypełnienie poniższego formularza rezygnacji oraz wysłanie go listem poleconym z potwierdzeniem odbioru do OVHcloud lub za pomocą jakiegokolwiek innej deklaracji wyraźnie wyrażającej wolę skorzystania z tego prawa.

### **Formularz odstąpienia:**

“To the attention of OVH Sp. z o.o.

Adresat OVH Sp. z o. o. , (Usługi Wsparcia), ul. Swoboda 1, 50-088 Wrocław, Polska:

Ja/My (\*) niniejszym informuję/informujemy (\*) o moim/naszym (\*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów (\*)/o świadczenie następującej usługi (\*)

— Data zamówienia (\*)/odbioru (\*)

— Imię i nazwisko/Nazwa/nazwisko konsumenta(-ów)

— Adres konsumenta(-ów)

— Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

— Data

(\*) Niepotrzebne skreślić”

Prawo do odstąpienia od umowy zezwala Klientowi na odzyskanie opłaty za towary i Usługi, których dotyczy odstąpienie, z zastrzeżeniem odliczeń, które OVHcloud może zastosować w stosunku do wartości Usług faktycznie otrzymanych przez Klienta do momentu realizacji prawa do odstąpienia.



Klient nie może skorzystać z prawa odstąpienia od Usług, które zostały w pełni wykonane przed upływem okresu odstąpienia, lub w przypadku towarów i Usług wykonanych zgodnie ze specyfikacją klienta lub wyraźnie do niej dostosowanych. Klient jest z tego powodu informowany o tym podczas składania Zamówienia i ma możliwość zrzeczenia się prawa do odstąpienia.

12.1.3 Reklamacje. Wszelkie reklamacje dotyczące Usług OVHcloud można kierować na adres:

- Po pierwsze: OVH Sp. z o.o. (Usługi Wsparcia), ul. Swobodna 1, 50-088 Wrocław, Polska. Formularz reklamacji jest dostępny w Interfejsie zarządzania Klienta.

- Po drugie, jeśli Klient nie otrzyma odpowiedzi w ciągu trzydziestu (30) dni kalendarzowych od przesłania reklamacji lub gdy Klient nie jest zadowolony z odpowiedzi udzielonej przez Biuro Obsługi Klienta: OVH SAS – Service National Consommateurs – 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix. Reklamacja Klienta zostanie przeanalizowana w ciągu trzydziestu (30) dni kalendarzowych od daty otrzymania przez OVH National Consumers Service.

- Po trzecie, jeśli Klient chce uzyskać więcej informacji na temat rozstrzygnięcia sporów internetowych, może skorzystać ze strony internetowej Komisji Europejskiej: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Ten link jest dostarczany zgodnie z wymogami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 wyłącznie w celach informacyjnych. Firma OVHcloud nie ma obowiązku uczestnictwa w rozstrzygnięciu sporów online.

**12.2. Odstępstwa.** Następujące postanowienia zastępują postanowienia wskazanych postanowień Ogólnych warunków korzystania z Usług.

12.2.1 (zastępuje artykuł 3.8) Aktualizacje Usług. Firma OVHcloud może w każdej chwili modyfikować Usługi oraz dodawać, modyfikować lub usuwać zakresy, opcje lub funkcje, a także ulepszać ich działanie. Usługi są opisane na stronie internetowej OVHcloud. Klient jest zobowiązany do bieżącego weryfikowania zmian w Usługach, które są natychmiast stosowane do wszystkich nowych Zamówień. Klient, w zakresie używanych Usług, zostanie poinformowany przez e-mail lub za pośrednictwem Interfejsu zarządzania o wszelkich istotnych aktualizacjach, które mogą obniżyć jakość świadczonych Usług na co najmniej jeden (1) miesiąc kalendarzowy przed wprowadzeniem danej zmiany. Niezależnie od powyższego zmiany Produktów Podmiotów Zewnętrznych oraz przypadki pilne (takie jak zagrożenia dla bezpieczeństwa lub aktualizacje wynikające ze zmian w prawie lub regulacyjnych) mogą spowodować natychmiastowe modyfikacje Usług. W przypadku aktualizacji, która obniża jakość Usługi (usunięcie funkcji, obniżenie wydajności itp.), Klient może w ciągu czterech (4) miesięcy od daty wdrożenia odpowiedniej zmiany wypowiedzieć Usługę listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub przez formularz dostępny w Interfejsie zarządzania.

12.2.2 (zastępuje artykuł 6.1) Cena Usług. Ceny Usług zafakturowanych klientowi są cenami obowiązującymi w momencie złożenia Zamówienia przez Klienta, zgodnie z cennikiem opublikowanym na stronie internetowej OVHcloud, i zawierają podatek VAT. Informacji o cenach udziela także klientom na żądanie Dział Wsparcia OVHcloud. Jeśli nie podano inaczej, wszystkie ceny są w euro. OVHcloud oferuje różne ceny w zależności od rodzaju usługi (miesięczna cena ryczałtowa, roczna cena ryczałtowa, cena za jednorazowe użycie itp.). Ceny te mogą wiązać się z zobowiązaniem do określonego okresu używania i/lub określonej metody fakturowania. Jeśli dla tej samej usługi będzie dostępne kilka cen, Klient może wybrać jedną z nich podczas składania Zamówienia.

Niektóre Usługi są dostępne tylko dla klientów biznesowych, a nie dla konsumentów indywidualnych. Ceny tych Usług są wymienione bez podatku.

W przypadku braku specjalnego mechanizmu określania cen, ceny usług obejmują koszt nabycia licencji i praw do korzystania z narzędzi, oprogramowania i Systemów Operacyjnych używanych przez OVHcloud i/lub udostępnianych Klientowi przez OVHcloud w ramach świadczenia Usług. Klient ponosi całkowitą 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 OVHcloud oraz w obowiązujących Specjalnych warunkach korzystania z Usług. Każda rozpoczęta jednostka rozliczeniowa jest fakturowana i w pełni należna. Klient zobowiązany jest do wzięcia tego pod uwagę przed złożeniem zamówienia. Niektóre Usługi mają dodatkowe koszty instalacji lub uruchomienia.

12.2.3 (zastępuje artykuł 6.2) Zmiany cen. OVHcloud zastrzega sobie prawo do zmiany cen w dowolnym momencie. Zmiany takie mają natychmiast do wszystkich nowych Zamówień. W przypadku Usług używanych w momencie wzrostu ceny Klient zostanie poinformowany o zmianie przez e-mail z wyprzedzeniem na co najmniej jeden (1) miesiąc kalendarzowy. W takim przypadku Klient, po powiadomieniu o takim podwyższeniu ceny, ma prawo wypowiedzieć korzystanie z Usługi, których to dotyczy, w ciągu czterech (4) miesięcy, bez ponoszenia jakichkolwiek kar. Wypowiedzenie musi zostać przesłane listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub za pośrednictwem określonego formularza dostarczonego do tego celu w Interfejsie zarządzania.

12.2.4 (odstępstwo od art. 6.5) Brak zapłaty lub opóźnienie w płatności Jeśli Klient nie dokona płatności na rzecz OVHcloud z tytułu Umowy w terminie zapłaty, wówczas zobowiązany jest zapłacić odsetki od zaległej kwoty w wysokości 5,5 punktu procentowego w skali roku powyżej stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego. Odsetki takie nalicza się codziennie od wymagalnego terminu do faktycznej zapłaty zaległej kwoty, zarówno przed, jak i po ewentualnym wydaniu wyroku przez sąd w tym zakresie. Klient zobowiązany jest zapłacić odsetki wraz z

zaległą kwotą. Ponadto, w przypadku jakichkolwiek zaległości lub opóźnień w płatnościach (w tym płatności częściowe) ze strony Klienta, a wynikających z Umowy, które trwają dłużej niż cztery (4) dni po powiadomieniu o braku lub opóźnieniu płatności przesłanym do Klienta pocztą elektroniczną, OVHcloud ma prawo, bez dodatkowego zawiadomienia lub formalnego wezwania, do a) żądania niezwłocznej zapłaty wszystkich należnych kwot pozostających do zapłaty przez Klienta na podstawie Umowy bez względu na ich warunki płatności, oraz b) do podjęcia przez OVHcloud decyzji o natychmiastowym zawieszeniu, bez uprzedniego powiadomienia, wszystkich lub niektórych Usług Klienta (w tym opłaconych), odmowy przyjęcia nowego Zamówienia lub przedłużenia świadczenia Usługi Klientowi oraz rozwiązania całości lub części Umowy.

**12.2.5 (zastępuje artykuł 10.4) Dokumenty Umowy.** Umowa składa się z Warunków korzystania z Usług, co stanowi całość Umowy zawartej między Klientem a OVHcloud, i wyklucza wszelkie Ogólne warunki pochodzące od Klienta i inne wcześniejsze dokumenty, umowy lub porozumienia. Firma OVHcloud 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.

**12.2.6 (zastępuje artykuł 11.1) Kompetencje jurysdykcyjne.** 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.