

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG HOSTINGU

Niniejszy regulamin zwany dalej „Regulaminem” określa zasady, zakres i warunki świadczenia usług hostingu przez Comarch Spółkę Akcyjną z siedzibą w Krakowie przy Alei Jana Pawła II 39A, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS 0000057567 (zwaną dalej Comarch). Wysokość kapitału zakładowego Comarch wynosi 8 133 349,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości, NIP: 677 - 00 - 65 – 406, adres email: hosting@comarch.pl.

§1 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć jak podano poniżej:

Comarch Cloud Portal (Portal) – portal zbierający usługi Comarch oferowane i świadczone w modelu chmurowym umożliwiający Klientom i Użytkownikom samodzielne zarządzanie usługami, składanie zamówień, zarządzanie kontami i inne, o ile strony nie postanowiły inaczej.

Usługi Hostingu (Usługi) – usługi polegające na możliwości korzystania z pakietu usług wyspecyfikowanych w Zamówieniu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

Klient – prowadząca działalność gospodarczą osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, prowadząca działalność gospodarczą.

Konsument - Klient prowadzący działalność gospodarczą, który dokonując zawarcia umowy o świadczenie Usługi dokonuje transakcji, która uznana zostanie za niezawodową.

Administrator Usługi (Administrator) – Użytkownik o uprawnieniach pozwalających na zarządzanie i nadawanie dostępu Użytkownikom do Usługi Hostingu.

Użytkownik – osoba fizyczna, której dostęp do Usługi Hostingu został nadany przez Administratora.

Zamówienie Usługi (Zamówienie) – zamówienie złożone w formie elektronicznej za pośrednictwem Portalu przez Klienta lub upoważnionego przez Klienta Partnera, określające szczegółowo zakres Usługi. Klient lub upoważniony przez Klienta Partner może również złożyć zamówienie w formie pisemnej.

Hasło – ciąg znaków zabezpieczający dostęp do Usługi hostingu.

Login – unikalny ciąg znaków identyfikujący Użytkownika i wykorzystywany wraz z Hasłem do autoryzacji dostępu do Usługi hostingu (logowanie).

System ERP – oprogramowanie Comarch klasy ERP, z którego korzysta Klient na podstawie odrębnej umowy.

Platforma Sprzętowo-programowa – maszyny wirtualne o określonych zasobach, urządzenia, sprzęt oraz oprogramowanie wykorzystywane w celu wykonania Usługi zgodnie z Zamówieniem.

Okres Rozliczeniowy – przez okres rozliczeniowy należy rozumieć miesiąc kalendarzowy.

Cennik – cennik określający wysokość wynagrodzenia za Usługi dodatkowe dostępny pod adresem https://www.comarch-cloud.pl/files-app/file_15/Cennik-Comarch-Hosting.pdf.

Usługi dodatkowe – usługi świadczone przez Comarch za dodatkowym wynagrodzeniem zgodnie z Cennikiem.

Parametry SLA – zespół parametrów określających gwarantowany przez Comarch poziom dostępności i wsparcia świadczonych Usług Hostingu (Hosting SLA) wg wybranego przez Klienta wariantu opisanego na stronie <https://www.comarch-cloud.pl/sla/>.

Partner - podmiot, który zawarł z Comarch umowę partnerską, aktualna lista Partnerów Comarch znajduje się na stronie www.erp.comarch.pl/lista-partnerow.

Produkty Podmiotów Trzecich - każdy produkt (system operacyjny, oprogramowanie, licencja itp.), którego producentem lub właścicielem nie jest Comarch.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Zawarcie umowy hostingu (dalej: Umowa) następuje poprzez złożenie przez Klienta lub upoważnionego przez niego Partnera Zamówienia i zaakceptowanie przez Klienta niniejszego Regulaminu. Po zawarciu Umowy Klientowi zostaje przekazane w drodze korespondencji mailowej potwierdzenie Zamówienia określające szczegółowo zakres zamówionej Usługi.
2. Przedmiotem umowy hostingu jest świadczenie Usług Hostingu, tj.:
 - a. udostępnienie Klientowi zamówionej platformy sprzętowo-programowej
 - b. spełnienie Parametrów SLA zgodnie z wybranym przez Klienta wariantem
 - c. świadczenie zamówionych przez Klienta Usług dodatkowych
3. Szczegółowy zakres Usług znajduje się na stronie: https://www.comarch-cloud.pl/files-app/file_12/Comarch-Hosting-zakres-uslug.pdf.
4. Klient może rozszerzać Platformę Sprzętowo-Programową oraz zamówić Usługi dodatkowe na podstawie odrębnych Zamówień. W przypadku modyfikacji Usługi, rozszerzania Platformy Sprzętowo- Programowej lub zamawiania Usług dodatkowych na podstawie odrębnych Zamówień Klientowi zostaje przekazane w drodze korespondencji mailowej potwierdzenie Zamówienia określające szczegółowo zakres zamówionej Usługi po modyfikacjach.

§ 3 Prawa i obowiązki stron Umowy hostingu

1. Mocą zawartej Umowy Comarch zobowiązuje się do świadczenia Usług hostingu z należytą starannością, z zachowaniem standardów bezpieczeństwa, zgodnie z zakresem określonym w Zamówieniu oraz niniejszym Regulaminie.
2. Zawierając Umowę Klient, zobowiązuje się do:
 - a) podania aktualnych i prawdziwych danych oraz do bieżącego aktualizowania tych danych;
 - b) korzystania z Usług hostingu zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie, Zamówieniu oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, normami społecznymi i obyczajowymi;
 - c) korzystania z Usług hostingu w sposób nienaruszający praw osób trzecich (w szczególności ich dóbr osobistych oraz praw autorskich);
 - d) niepodjęcia prób uzyskania danych dostępowych innych Klientów lub Użytkowników;
 - e) współpracy w zwalczaniu bezprawnych działań Użytkowników w szczególności do ujawnienia na wezwanie właściwych organów władzy publicznej danych umożliwiających identyfikację określonego Użytkownika,

- f) informowania Comarch o wszelkich zmianach, które mają lub mogą mieć wpływ na wykonywanie Umowy;
 - g) nie podejmowania działań na szkodę innych Klientów oraz Użytkowników;
 - h) powstrzymania się od wykorzystywania Usług hostingu dla publikowania, udostępniania lub rozpowszechniania treści niezgodnych z obowiązującym prawem lub normami społecznymi, a w szczególności: stron, grafik, tekstów, nagrań audio i wideo oraz materiałów zawierających treści pornograficzne, propagujących piractwo fonograficzne lub komputerowe, upowszechniających techniki łamania kodów dostępowych, upowszechniających wiedzę służącą tworzeniu wirusów komputerowych, zawierających treści obsceniczne lub wulgarne nawołujących do nienawiści w szczególności ze względu na rasę, płeć, narodowość, przynależność państwową, orientację seksualną, obrażające uczucia religijne lub kwestionujące bezwyznaniowość, propagujących ideologie nazizmu, komunizmu lub apartheidu oraz kwestionujące prawdę historyczną, godzących w dobra osobiste jakichkolwiek osób trzecich, naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich, w tym prawa do znaku towarowego lub innych oznaczeń odróżniających oraz w prawa autorskie i prawa pokrewne, promujących, zachęcających lub instruujących w zakresie działań przestępczych, odnośników (linków) do plików i stron zawierających wyżej wskazane treści;
 - i) powstrzymania się od zamieszczania w Usłudze plików, skryptów lub programów które mogą zakłócić funkcjonowanie łącza, serwera lub witryn internetowych innych Klientów, Użytkowników lub osób trzecich;
 - j) niewykorzystywania Usług hostingu dla rozsyłania Spamów;
 - k) powiadomienia Comarch z co najmniej 5 dniowym wyprzedzeniem o zamiarze zainstalowania przez Klienta lub Użytkownika komponentów, których działanie może powodować transfer przekraczający 100 GB na dobę;
 - l) terminowego wnoszenia opłat,
 - m) przestrzegania wymagań bezpieczeństwa korzystania z Usług wskazanych w Polityce Bezpieczeństwa Chmury Comarch oraz Hostingu pod adresem <https://www.comarch-cloud.pl/regulaminy-i-zasady-korzystania-z-uslug/>
3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za sposób wykorzystywania Usług hostingu udostępnianych przez Comarch. W szczególności Klient ponosi odpowiedzialność za sposób wykorzystania Usług hostingu przez Użytkowników.
 4. W celu korzystania z Usług hostingu Użytkownik jest zobowiązany każdorazowo do wykonania logowania przez użycie Loginu i Hasła.
 5. Klient ma możliwość samodzielnego instalowania Produktów Podmiotów Trzecich w swojej Usłudze, za które jest wyłącznie odpowiedzialny. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za problemy z działaniem takiego oprogramowania, a wynikające z takiej instalacji.
 6. Klient zobowiązuje się do posiadania licencji do Produktów Podmiotów Trzecich, które samodzielnie zainstalował i wykorzystuje w ramach Usługi oraz ponosi wyłączną odpowiedzialność wobec Podmiotów Trzecich za wszelkie naruszenia warunków korzystania (licencji) z tych produktów.
 7. W przypadku wykrycia przez Comarch złośliwego, nielegalnego lub pochodzącego z nieznanego źródła (tzw. oprogramowanie pirackie) Produktu Podmiotu Trzeciego, do którego Klient nie posiada licencji lub stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa Usługi, Klient zobowiązany jest niezwłocznie po otrzymaniu wezwania od Comarch usunąć/odinstalować taki produkt. W przypadku bezskutecznego upływu terminu Comarch uprawniony jest do usunięcia/odinstalowania takiego produktu za Klienta a także zablokowania dostępu do Usługi

lub/i natychmiastowego wypowiedzenia Umowy oraz żądania odszkodowania za poniesione przez Comarch szkody.

8. Klient zobowiązuje się do przestrzegania warunków licencyjnych oprogramowania firmy Microsoft zainstalowanego przez Comarch w ramach Usługi znajdujących się pod adresem <https://www.comarch-cloud.pl/EndUserLicenseTerms.pdf>.
9. Klient wyraża zgodę na przekazanie przez Comarch Podmiotom Trzecim informacji obejmujących m.in. dane przedsiębiorstwa, dane adresowe oraz inne wymagane przez Podmiot Trzeci informacje. Przekazanie tych informacji nastąpi wyłącznie na żądanie Podmiotu Trzeciego oraz w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązań umownych Comarch względem Podmiotów Trzecich.
10. Klient zobowiązany jest do regularnego aktualizowania Produktów Podmiotów Trzecich, które wykorzystuje w ramach Usługi. W przypadku niewykonania aktualizacji Produktów Podmiotów Trzecich w terminie 7 dni od dnia wezwania Klienta do jej wykonania Comarch może wykonać taką aktualizację za Klienta. W przypadku braku wystarczającej ilości miejsca na dysku systemowym Klienta, niezbędnej do dokonania takiej aktualizacji, Comarch może wezwać Klienta do zwolnienia lub zwiększenia miejsca na dysku systemowym, a w przypadku bezskutecznego upływu wyznaczonego przez Comarch terminu, Comarch za dodatkową opłatą zgodną z Cennikiem zwiększyć dysk systemowy o ilość niezbędną do dokonania aktualizacji. Jeżeli w wyniku wykonania przez Comarch takich aktualizacji wystąpią błędy lub inne nieprawidłowości w Usłudze, Comarch podejmie działania zmierzające do przywrócenia Usługi z uwzględnieniem Parametrów SLA.
11. Comarch zastrzega sobie prawo do zawieszenia Klientowi dostępu do Usługi w przypadku stwierdzenia ryzyka dla stabilności lub/i bezpieczeństwa systemów i środowisk Comarch spowodowane brakiem wykonania przez Klienta wymaganych aktualizacji. Zawieszenie takie, w nagłych przypadkach, może nastąpić natychmiastowo i bez uprzedniego powiadomienia Klienta.
12. Comarch nie dokonuje monitorowania informacji oraz danych jakie są publikowane, udostępniane lub rozpowszechniane przez Klientów przy wykorzystaniu Usługi. W szczególności Comarch nie wykorzystuje w takich celach systemu algorytmicznego podejmowania decyzji.
13. Comarch umożliwia dowolnemu podmiotowi zgłaszanie nielegalnych treści, a które to treści są publikowane, udostępniane lub rozpowszechniane przy wykorzystaniu Usługi. Zgłoszenia mogą być przesyłane za pośrednictwem formularza: <https://www.comarch.pl/zglaszanie-nielegalnych-tresci/>.

§ 4 Tryb reklamacyjny

1. Reklamacja Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy powinna zostać przesłana Comarch mailowo na następujący adres: hosting@comarch.pl i określać:
 - a) dane Klienta umożliwiające kontakt z nim oraz identyfikację;
 - b) uwagi Klienta;
 - c) okoliczności uzasadniające reklamację Klienta;
 - d) ewentualnie sugestie Klienta, co do sposobu usunięcia zgłoszonych uwag.
2. Uprawniony do złożenia reklamacji jest Użytkownik o uprawnieniach Administratora.
3. Comarch zobowiązany jest do reakcji na zgłoszone przez Klienta nieprawidłowości w terminie 14 dni od momentu otrzymania przez Comarch takiego zgłoszenia.
4. Comarch nie jest związany terminem, o którym mowa w ust. powyżej, jeżeli nieprawidłowość w świadczeniu Usługi spowodowana została z przyczyn leżących po stronie Klienta lub w wyniku naruszenia przez niego niniejszego Regulaminu.

5. Osobie zgłaszającej reklamację przysługuje prawo odwołania się od decyzji podjętej przez Comarch w terminie 6 miesięcy od dnia poinformowania o decyzji przez Comarch.
6. Zapisy zawarte w niniejszym paragrafie nie dotyczą Klientów będących Konsumentami.

§ 5 Zasady odpowiedzialności

1. Całkowita odpowiedzialność Comarch ze wszelkich tytułów wynikających z realizacji Umowy oraz obowiązujących przepisów prawa nie przekroczy wartości jedno-miesięcznego wynagrodzenia w miesiącu, w którym nastąpiła szkoda.
2. Comarch nie odpowiada za działania lub zaniechania Partnera Comarch oraz nie ponosi odpowiedzialności za Produkty Podmiotów Trzecich.
3. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z brakiem u Klienta odpowiednich zabezpieczeń przed przejęciem Loginu i Hasła lub udostępnieniem przez Klienta Loginu i Hasła osobom nieuprawnionym lub niegodnym zaufania.
4. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa.
5. Odpowiedzialność Comarch z tytułu rękojmi i utraconych korzyści jest wyłączona.

§ 6 Okres trwania Umowy Hostingu

1. Umowa hostingu zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Comarch uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Klient zobowiązuje się nie korzystać z prawa wypowiedzenia Umowy w okresie pierwszych 12 miesięcy obowiązywania tej Umowy. Po upływie tego okresu Umowa Hostingu może zostać wypowiedziana przez Klienta z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. W przypadku gdy Klient wypowie Umowę przed upływem okresu wskazanego w ust. 2 powyżej Klient zobowiązany będzie do zapłaty wynagrodzenia za cały pozostały okres, tj. do upływu pierwszych 12 miesięcy korzystania z Usługi.
5. W przypadku opóźnienia w płatności wynagrodzenia na rzecz Comarch przekraczającego 30 (trzydzieści) dni, Comarch uprawniony jest do zawieszenia realizacji Umowy do dnia uiszczenia wymagalnego wynagrodzenia. W takim przypadku Comarch nie pozostaje w zwłoce z realizacją Umowy do dnia uiszczenia wymagalnego wynagrodzenia. Za czas zawieszenia realizacji Umowy Comarch uprawniony jest do naliczenia wynagrodzenia i opłaty miesięcznej należnej za ten okres.
6. W przypadku zawieszenia realizacji Umowy na okres przekraczający 90 dni Comarch jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym oraz usunięcia Konta oraz danych Klienta.
7. Klient do końca okresu obowiązywania Umowy ma możliwość pobrania danych wprowadzonych do Usługi. Po upływie tego okresu Klient traci możliwość pobrania tych danych. W przypadku gdy Klient z powodu opóźnienia w płatności wynagrodzenia ma zawieszoną realizację Umowy, przywrócenie dostępu w celu pobrania danych wprowadzonych do Usługi będzie możliwe dopiero po uregulowaniu przez Klienta wszystkich nieuregulowanych płatności.
8. W sytuacji, gdy działania lub zaniechania Klienta naruszają postanowienia niniejszego Regulaminu lub przepisy obowiązującego prawa Comarch uprawniony jest do zawieszenia realizacji Umowy. W takim przypadku Comarch informuje Klienta o przyczynie zawieszenia oraz działaniach, które Klient powinien podjąć w celu ponownego uzyskania dostępu do Usługi. Za czas zawieszenia realizacji Umowy Comarch uprawniony jest do naliczenia wynagrodzenia i Opłaty miesięcznej należnej za ten okres.

9. Comarch zastrzega sobie możliwość wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Klienta zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu lub przepisów obowiązującego prawa.

§ 7 Wynagrodzenie

1. Klient jest zobowiązany do dokonywania terminowej zapłaty miesięcznego wynagrodzenia za Usługi na które składa się:
 - a. opłata za platformę sprzętowo-programową oraz Usługi dodatkowe zgodnie ze złożonymi Zamówieniami,
 - b. opłata za licencje firmy Microsoft naliczana jest z dołu zgodnie z liczbą nadanych w danym miesiącuostępów lub wykorzystanych licencji.
2. Comarch zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości wynagrodzenia i zasad jego naliczania. Zmiany będą komunikowane Klientom za pośrednictwem Portalu lub mailowo.
3. Jeżeli Usługa nie była świadczona przez pełny okres rozliczeniowy, wysokość wynagrodzenia ustala się w następujący sposób:
 - a. w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za platformę sprzętowo-programową oraz Usługi dodatkowe za każdy dzień, w którym usługi te były świadczone.
 - b. w wysokości opłaty za licencje firmy Microsoft zgodnie z liczbą nadanych w danym miesiącuostępów lub wykorzystanych licencji.
4. Wynagrodzenie będzie płatne miesięcznie z dołu na podstawie faktury wystawionej do 15 dnia w kolejnym miesiącu kalendarzowym, w którym świadczona była Usługa.

§8 Bezpieczeństwo danych powierzonych Comarch

w związku ze świadczeniem Usług Hostingu

1. Dane wprowadzone przez Klienta w ramach Usługi są własnością Klienta, który jest ich Administratorem. W związku z powyższym dochodzi do powierzenia przez Klienta danych osobowych do przetwarzania przez Comarch. Zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych ustanawia Regulamin Powierzenia stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Akceptacja Regulaminu przez Klienta jest jednoznaczna z akceptacją Regulaminu Powierzenia.
2. Wszystkie dane wprowadzone przez Klienta będą przechowywane przez Comarch zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE(dalej RODO).
3. Comarch zobowiązuje się, że nie będzie w żaden sposób wykorzystywał danych wprowadzonych przez Klienta, co nie dotyczy jednak danych niezbędnych do wykonania Umowy Hostingu oraz danych osobowych, które zgodnie z przepisami prawa, Comarch jest zobowiązany udostępnić sądom, organom ścigania lub administracji publicznej.
4. Comarch przechowuje dane wprowadzone do Usługi przez okres obowiązywania Umowy. Po zakończeniu obowiązywania Umowy dane te są bezpowrotnie kasowane, bez możliwości ich odzyskania. Klient zobowiązany jest do pobrania, na jego własną odpowiedzialność, wszelkich danych wprowadzonych do Usługi do końca okresu obowiązywania Umowy.

§ 9

Postanowienia dotyczące Klientów - Konsumentów

1. Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Comarch oświadczenia o odstąpieniu od umowy, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu („Oświadczenie o odstąpieniu”). Comarch zwróci Klientowi będącemu Konsumentem uiszczony wynagrodzenie, pomniejszone o wynagrodzenie za czas, w którym korzystał z Usługi.
2. Oświadczenie Konsumenta może być złożone w dowolny sposób, zapewniający jednak Comarch możliwość zapoznania się z jego treścią. W szczególności oświadczenie może być złożone na piśmie, na adres: Comarch S.A. ul. Życzkowskiego 29A, 31-864 Kraków lub wysłane w formie elektronicznej na adres hosting@comarch.pl.
3. Comarch niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Oświadczenia o odstąpieniu, zwróci Klientowi będącemu Konsumentem wszystkie dokonane przez niego płatności z zastrzeżeniem zapisu ust. 1 niniejszego paragrafu.
4. Comarch dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient będący Konsumentem, chyba że wyraźnie zgodził się on na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.
5. W przypadku Klienta będącego Konsumentem Comarch rozpatruje reklamacje z tytułu rękojmi w terminie 14 dni od daty jej otrzymania, powiadamiając Klienta będącego Konsumentem o sposobie dalszego postępowania. Jeżeli w ciągu 14 dni Comarch nie ustosunkuje się do żądań Klienta będącego Konsumentem oznacza to uznanie jego żądania za uzasadnione.
6. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”.
7. Klient będący Konsumentem ma również możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu dochodzenia roszczeń w sporach dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług, korzystając z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie lub Zamówieniu zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. Klient nie jest uprawniony do przenoszenia praw wynikających z Umowy Hostingu na inne osoby.
3. Comarch uprawniony jest do wprowadzania zmian do Regulaminu w następujących przypadkach:
 - a) Zmiany przepisów prawa mające bezpośredni wpływ na treść Regulaminu;
 - b) Zmiany technologiczne i funkcjonalne w Usłudze;
 - c) Zmiany w zakresie świadczonych usług, w tym wprowadzanie nowych usług;
 - d) Zmiany konieczne z uwagi na względy bezpieczeństwa, w tym w celu zapobiegania nadużyciom lub naruszeniu praw bądź uzasadnionego interesu Comarch;
 - e) Zmiany redakcyjne.
4. Informacje o zmianie Regulaminu oraz dacie wejścia w życie zmian Comarch umieszcza w Portalu lub przekazuje Klientom mailowo.
5. W terminie 14 dni od dnia ogłoszenia informacji o zmianie Regulaminu Klient może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy - w takim przypadku Umowa o świadczenie Usług hostingu ulega rozwiązaniu w terminie 7 dni od dnia złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.

Po upływie terminu wskazanego w zdaniu powyżej Strony wiąże Umowa o treści wynikającej ze zmienionego Regulaminu świadczenia Usług hostingu.

6. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Comarch a Klientem, który jest Konsumentem zostaje poddane właściwym sądom powszechnym zgodnie z postanowieniami przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
7. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Comarch a Klientem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Comarch.
8. Integralną częścią niniejszego Regulaminu stanowi Regulamin powierzenia przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Usługi Hostingu.
9. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2025 r.

Załącznik nr 1

Regulamin powierzenia przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Usługi Hostingu

Niniejszy regulamin zwany dalej „Regulaminem” określa zasady przetwarzania danych osobowych przez Comarch spółkę akcyjną z siedzibą w Krakowie przy Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS 0000057567 (zwaną dalej: Comarch). Wysokości kapitału zakładowego Comarch wynosi 8.133.349,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. Numer NIP: 677 - 00 - 65 – 406.

§1

1. Klient oświadcza, że będąc administratorem danych osobowych lub podmiotem przetwarzającym w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „Rozporządzenie” lub „RODO”) w stosunku do danych wskazanych w niniejszym Regulaminie, jest uprawniony do powierzenia ich do przetwarzania Comarch.
2. Klient w rozumieniu art. 28 ust. 3 i 4 RODO powierza Comarch przetwarzanie danych osobowych na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Comarch zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, może przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Klienta, co dotyczy również przekazywania danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. W celu uniknięcia wątpliwości Strony oświadczają, że akceptacja niniejszego Regulaminu jest równoznaczna z udokumentowanym poleceniem przetwarzania danych.
4. Ustępu 3 powyżej nie stosuje się, jeżeli obowiązek przetwarzania danych osobowych nakładają na Comarch przepisy prawa. W takiej sytuacji informuje on Klienta przed rozpoczęciem przetwarzania o tym obowiązku, chyba że przepisy te zabraniają udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.

§ 2

1. Comarch może przetwarzać dane osobowe w celu realizacji Umowy i świadczenia Usługi Hostingu.
2. Comarch może przetwarzać dane wprowadzane przez Klienta do Usługi, które także mogą zawierać dane osobowe tj.:
 - dane identyfikacyjne (imię, nazwisko, adres e-mail, data urodzenia, login, nr telefonu)
 - dane adresowe (kod, kraj, miasto, ulica, numer domu)
 - dane transakcyjne (zamówienia u dostawców, oferty sprzedaży, faktury proforma, faktury sprzedaży, faktury zaliczkowe, paragony, faktury zakupu, korekty faktur)
 - dane księgowo (zapisy w rejestrach VAT, zapisy księgowe, pliki JPK, deklaracje, wynagrodzenia)
3. Na powierzonych danych osobowych będą wykonywane w szczególności następujące operacje: zbieranie, utrwalanie, organizowanie, pobieranie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie przez przesłanie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie.
4. Klient udostępni Comarch dane osobowe w formie elektronicznej. Comarch uprawniony jest do przetwarzania danych w formie elektronicznej, przy czym bez względu na formę przetwarzania zobowiązany jest do zapewnienia odpowiedniego poziomu ich zabezpieczenia.
5. Comarch będzie przetwarzał powierzone dane osobowe przez okres realizacji Umowy.

§ 3

1. Klient oświadcza, że zapoznał się ze środkami technicznymi i organizacyjnymi stosowanymi w Comarch stanowiącymi Załącznik A przed akceptacją Regulaminu świadczenia usługi hostingu i akceptuje je bez zastrzeżeń.

2. Klient oświadcza, że dokonał wyboru Comarch jako usługodawcy, biorąc pod uwagę wiedzę fachową, wiarygodność i zasoby Comarch oraz jego ofertę w zakresie zapewnienia wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych.
3. Comarch oświadcza, że dysponuje środkami umożliwiającymi prawidłowe przetwarzanie danych osobowych powierzonych przez Klienta, w zakresie i celu określonym w Regulaminie świadczenia usługi hostingu.
4. Comarch oświadcza, że osobom zatrudnionym przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych (np. pracownik etatowy, osoba świadcząca czynności na podstawie umów cywilnoprawnych, inne osoby pracujące na rzecz Comarch), nadane zostały upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, że zostały one zapoznane z przepisami o ochronie danych osobowych oraz z odpowiedzialnością za ich nieprzestrzeganie, zostały zobowiązane do ich przestrzegania oraz do bezterminowego zachowania w tajemnicy przetwarzanych danych osobowych i sposobów ich zabezpieczenia.

§ 4

1. Comarch zobowiązuje się zastosować środki techniczne i organizacyjne mające na celu należyte, odpowiednie do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, zabezpieczenie powierzonych do przetwarzania danych osobowych, w szczególności zabezpieczyć je przed udostępnieniem osobom nieupoważnionym, przetwarzaniem z naruszeniem przepisów prawa.
2. Strony uzgadniają, że Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z poleceniami Klienta. Polecenia Klienta dotyczące przetwarzania Danych Osobowych zawarte są w Regulaminie świadczenia usługi hostingu. Klient może kierować do Comarch polecenia dotyczące przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie w formie pisemnej lub mailowej. Polecenia przekazane w innej formie nie są wiążące do momentu ich przesłania w uzgodnionej formie.
3. Comarch, biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości pomaga Klientowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw. W przypadku otrzymania takiego żądania, przekazuje je niezwłocznie Klientowi.
4. Comarch, uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomaga Klientowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
5. Comarch niezwłocznie informuje Klienta, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.
6. Comarch w razie stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych niezwłocznie poinformuje o tym Klienta.
7. Comarch jest zobowiązany do wspierania Klienta w wypełnianiu przez niego obowiązków z art. 33 i 34 RODO.
8. Comarch po rozwiązaniu Umowy usuwa wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że szczególne przepisy prawa nakazują przechowywanie danych osobowych.

§ 5

1. Klient wyraża niniejszym zgodę na dalsze powierzenie Przetwarzania Danych osobowych Klienta innym podmiotom w ramach usług zleczanych przez Comarch w celu realizacji Umowy.
2. Comarch zobowiązuje się współpracować z takimi podwykonawcami, którzy zapewniają wdrożenie takich środków technicznych i organizacyjnych, aby Przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO.
3. Comarch zawrze z każdym podwykonawcą, który będzie przetwarzał Dane osobowe Klienta stosowną umowę, nakładającą na podwykonawcę odpowiednie obowiązki ochrony Danych osobowych.
4. Jeżeli podwykonawca Comarch nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony Danych osobowych Klienta, Comarch ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za niewypełnienie obowiązków przez podwykonawcę tak jak za własne działania i zaniechania.
5. Comarch będzie przetwarzać dane osobowe jedynie na obszarze EOG, nie może przekazywać danych osobowych do państw trzecich.

§ 6

1. Klient jest upoważniony do przeprowadzenia audytu w celu weryfikacji przestrzegania zasad powierzenia przetwarzania danych przez Comarch, bezpośrednio lub za pośrednictwem upoważnionego audytora, z zastrzeżeniem następujących warunków:
 - a. audytorem Klienta nie może być podmiot prowadzący działalność konkurencyjną wobec Comarch S.A. lub innej spółki z grupy Comarch, ani podmiot z nim powiązany lub jego pracownik lub podmiot/osoba z nim współpracująca, bez względu na podstawę zatrudnienia lub współpracy
 - b. audyt może obejmować wysyłanie zapytań, analizę dokumentów, o ile mają bezpośredni związek z przetwarzaniem danych
 - c. audyt nie może obejmować informacji lub dokumentów dotyczących innych klientów Comarch, ani zmierzać lub skutkować uzyskaniem dostępu Klient do Danych Osobowych innych niż Dane Osobowe Klienta lub do danych poufnych Comarch lub innych podmiotów;
 - d. Comarch może uzależnić udział audytora lub wyznaczonego pracownika Klienta w audycie od uprzedniego zawarcia odpowiedniej umowy poufności z Comarch;
 - e. w czasie audytu Klient i audytor mają obowiązek przestrzegania wewnętrznych procedur i polityk Comarch dotyczących bezpieczeństwa i poufności;
 - f. audyt nie powinien być przeprowadzany częściej niż raz w roku kalendarzowym i nie powinien trwać dłużej niż 14 dni;
 - g. termin audytu powinien być uzgodniony przez Strony, przy czym Klient powinien zgłosić zamiar przeprowadzenia audytu co najmniej 14 dni przed jego proponowanym terminem, wysyłając wiadomość pisemną;
 - h. Comarch zobowiązany jest do aktywnego udziału w audycie i odpowiedniej współpracy z Klientem i audytorem;
 - i. każda ze Stron pokrywa własne koszty związane z przeprowadzeniem audytu, przy czym Klient pokrywa każdorazowo wszystkie koszty audytora.

§ 7

1. Comarch ponosi odpowiedzialność wobec Klienta za wypełnienie obowiązków ochrony danych oraz za szkody spowodowane swoim działaniem w związku z niedopełnieniem obowiązków, które RODO nakłada bezpośrednio na podmiot przetwarzający, zgodnie z art. 82 RODO z zastrzeżeniem ograniczenia odpowiedzialności Comarch określonego w Regulaminie świadczenia usługi hostingu.

Załącznik A - Standardowe środki techniczne i organizacyjne

Niniejszy załącznik przedstawia ogólny opis standardowych środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przy świadczeniu dla klientów usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

I. Środki organizacyjne - Procedury i polityki obowiązujące w grupie Comarch

1. W spółkach z grupy Comarch wdrażane są niezbędne procedury i polityki służące m.in. zapewnieniu bezpieczeństwa, poufności, integralności i dostępności danych klientów (w tym danych osobowych, w stosunku do których administratorami są klienci), do których w ramach świadczonych usług uzyskują dostęp pracownicy lub współpracownicy spółek z grupy Comarch.

2. Spółka Comarch S.A. posiada certyfikat ISO 27001 i wdrożyła procedury i powiązane z nimi instrukcje określające w szczególności:

- a) Politykę bezpieczeństwa
- b) Politykę zarządzania siecią informatyczną Comarch
- c) Zasady administracji systemami i aplikacjami
- d) Zasady przebywania na terenie Comarch i dostępu do pomieszczeń Comarch
- e) Zasady użytkowania aktywów i wnoszenie sprzętu
- f) Zasady zabezpieczenia komputerów osobistych
- g) Zasady korzystania z nośników informacji
- h) Zasady dostępu zdalnego
- i) Zasady bezpieczeństwa poczty elektronicznej
- j) Politykę haseł
- k) Politykę ciągłości działania
- l) Politykę antywirusową

3. W pozostałych spółkach z grupy Comarch wdraża się niezbędne procedury i polityki co do zasady oparte na procedurach obowiązujących w głównej spółce w grupie, w zakresie uwzględniającym specyfikę i działalność tych spółek.

4. Wdrażane są ponadto dedykowane procedury służące zapewnieniu prawidłowego wykonania wynikających z RODO obowiązków spółek Comarch jako administratorów oraz obowiązków spółek Comarch jako podmiotów przetwarzających (w stosunku do danych klientów).

5. Spółki z grupy Comarch współpracują w zakresie wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniając tym samym odpowiedni standard bezpieczeństwa dla klientów grupy Comarch.

II. Środki techniczne i organizacyjne – kontrola dostępu

1. W spółkach z grupy Comarch wdrażane są odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ograniczenie dostępu do budynków, systemów, środowisk i zbiorów danych wyłącznie dla osób upoważnionych.

2. W budynkach Comarch wydzielane są strefy publicznie dostępne oraz strefy z dostępem zastrzeżonym dla osób upoważnionych.

3. Pracownicy lub współpracownicy korzystają z kart dostępowych lub stosowane są inne metody kontroli fizycznego dostępu do nieruchomości, budynków lub pomieszczeń Comarch, zapewniające kontrolę dostępu poszczególnych osób odpowiednią do zakresu ich uprawnień.

4. Nadawanie uprawnień poszczególnym pracownikom lub współpracownikom w zakresie dostępu do systemów wewnętrznych Comarch oraz środowisk klienta podlega procedurze umożliwiającej kilkustopniową weryfikację wniosku o nadanie uprawnień.

5. Dostęp do systemów wewnętrznych i środowisk oraz danych klientów możliwy jest tylko dla upoważnionych pracowników lub współpracowników odpowiednie indywidualne i unikalne poświadczenia tożsamości i dostępu z użyciem indywidualnego konta i niepowtarzalnych haseł ustanowionych zgodnie z Polityką haseł.

6. Wymiana informacji z użyciem sieci zewnętrznych z i do sieci grupy Comarch odbywa się zgodnie z wewnątrznie przyjętymi wymogami bezpieczeństwa, które są przygotowywane, monitorowane i aktualizowane na bieżąco w oparciu i aktualne trendy bezpieczeństwa i wymogi prawne.

7. Zdalny dostęp pracowników lub współpracowników do sieci grupy Comarch i późniejsza wymiana informacji odbywają się w sposób zbliżony do uwierzytelnienia opisanego w pkt 5 przy wykorzystaniu bezpiecznych mechanizmów, zapewniających poufność i integralność (np. VPN IPSec).

8. W celu zapewnienia bezpieczeństwa, tam gdzie jest to uzasadnione oraz zgodne z prawem, Comarch stosuje odpowiednie środki monitorujące ruch i powiadamiające o możliwym naruszeniu oraz współpracuje z wyspecjalizowanymi i uzbrojonymi formacjami ochrony mienia.

III Środki techniczne i organizacyjne – usługi wsparcia

Usługi wsparcia świadczone są przez przeszkolonych pracowników za pomocą Systemu Obsługi Zgłoszeń (SOZ) oraz systemu pocztowego, które to systemy podlegają eksploatacji i rozwojowi z uwzględnieniem zasad rozwoju i eksploatacji systemów informatycznych spełniających wytyczne związane z przetwarzaniem danych osobowych przyjęte w firmie Comarch. Uzyskane bazy danych w celach realizacji usługi są niezwłocznie i bezpowrotnie niszczone zgodnie z polityką wewnętrzną Comarch.

IV. Zarządzanie incydentami bezpieczeństwa

W Comarch wdrożono procedury zarządzania incydentami związanymi z naruszeniem bezpieczeństwa informacji i nałożono na wszystkich pracowników obowiązek zgłaszania wszelkiego rodzaju incydentów związanych z naruszeniem bezpieczeństwa informacji, w tym naruszeń ochrony danych osobowych.

V. Szkolenia i audyty

1. W Comarch wdrożono procedury zapewniającą okresowe szkolenia pracowników z zakresu obowiązujących polityk i procedur bezpieczeństwa oraz przepisów i procedur dotyczących ochrony danych osobowych.

2. Audyty bezpieczeństwa systemów wewnętrznych grupy Comarch przeprowadzane są przez upoważnioną i wyspecjalizowaną komórkę wewnętrzną, której pracownicy posiadają odpowiednią wiedzę, doświadczenie oraz uprawnienia niezbędne do prawidłowego wykonania powierzonych zadań związanych z utrzymaniem najwyższego poziomu bezpieczeństwa i aktualności stosowanych organizacyjnych i technicznych środków bezpieczeństwa informacji.

3. Comarch S.A. okresowo przechodzi audyty realizowane przez jednostki certyfikujące.

4. Audyty systemów klientów podlegają zasadom określonym w umowach z klientami. Comarch współpracuje z klientami w zakresie kontroli i audytów przeprowadzanych przez klientów lub wyznaczonych audytorów zewnętrznych w zakresie uzgodnionym przez strony w umowie, przy zachowaniu procedur bezpieczeństwa obowiązujących w grupie Comarch oraz przy uwzględnieniu tajemnicy przedsiębiorstwa oraz obowiązku zachowania w poufności danych i warunków współpracy z innymi klientami.

Załącznik nr 2
do Regulaminu świadczenia usługi hostingu

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

....., dn.

.....

.....

imię, nazwisko i adres przedsiębiorstwa konsumenta

**OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY
ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ**

Oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r. poz. 827) odstępuję od umowy nr ... zawartej dnia dotyczącej zakupu Usługi

.....

podpis konsumenta