Regulamin DEVHOST

Regulamin Usługi hostingowej i Usługi Dodatkowej

I. Postanowienia ogólne

1. Dostawcą Usługi hostingowej i Usługi Dodatkowej jest spółka **SULEMA Sp. z o.o.** z siedzibą w Trzebini, ul. 22 Stycznia 1863r. 14, 32-540 Trzebinia, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców pod nr. KRS: 0001046418, REGON: 525808780, NIP: 6282291938 – zwana dalej **DevHost.pl**.
2. Regulamin oznacza niniejszy dokument oraz załączniki, do których odsyła (cennik, specyfikacja, Umowa Powierzenia Danych).
3. Infrastruktura serwerowa DevHost.pl znajduje się w oddziale firmy pod adresem: ul. Ks. J. Popiełuszki 2 lok 10, 32-500 Chrzanów lub w innym punkcie w obrębie powiatu chrzanowskiego.

II. Zamawianie Usługi i Prawo do odstąpienia

1. Złożenie zamówienia jest równoznaczne z zawarciem umowy na warunkach wskazanych w Regulaminie i cenniku.
2. Wszelkie zamówienia należy składać przez panel klienta dostępny pod adresem **https://cp.devhost.pl**.
3. Zamówienia złożone w innej formie niż przez panel klienta, nie będą brane pod uwage i realizowane.
4. DevHost posiada prawo weryfikacji danych zamawiającego poprzez automatyczny system KYC zintegrowany z panelem zamówienia w przypadku wykrycia podejrzanych akcji wykonywanych z adresu IP klienta lub w przypadku wykorzystywania przez klienta Proxy, VPN i innych narzędzi anonimizujących obecność w sieci internetu.
5. **Gwarancja Satysfakcji (14 dni):** Niezależnie od ustawowego braku prawa do odstąpienia, DevHost.pl udziela dobrowolnej gwarancji satysfakcji. Klient ma prawo przetestować usługę przez 14 dni od momentu aktywacji. Jeśli usługa nie spełni oczekiwań, Klient może ją anulować poprzez Panel Klienta.
6. **Zasady zwrotu:** W przypadku skorzystania z Gwarancji Satysfakcji, DevHost.pl gwarantuje zwrot pełnej wpłaconej kwoty. Zwrot realizowany jest wyłącznie na rachunek bankowy Klienta wskazany w zgłoszeniu, niezależnie od pierwotnie wybranej formy płatności (bramka płatnicza, karta, blik). Dotyczy to zarówno osób fizycznych, jak i podmiotów gospodarczych.

7. Oferowana cena usług jest gwarantowana i w przypadku podniesienia cen usług dla nowych zamówień, ceny ustalone w zawartej umowie pozostają bez zmian przez czas nieokreślony.
8. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z zawarciem Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych (DPA), stanowiącej Załącznik nr 1.

III. Ograniczenia Odpowiedzialności i Siła Wyższa

1. DevHost.pl nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, jeżeli jest to następstwem Siły Wyższej.
2. Przez **Siłę Wyższą** rozumie się zdarzenia zewnętrzne, niezależne od DevHost.pl, których nie można było przewidzieć ani im zapobiec, w szczególności: klęski żywiołowe, powodzie, pożary, uderzenia pioruna, przerwy w dostawie energii od dostawców zewnętrznych, awarie łącz telekomunikacyjnych niezależnych od DevHost.pl, działania wojenne oraz decyzje organów państwowych.
3. Administrator nie odpowiada za przerwy w dostępności usługi wynikające z działań Klienta lub osób trzecich, za które Administrator nie ponosi odpowiedzialności.

IV. Zakazane Treści i Działania

1. Surowo zabronione jest wykorzystywanie Usługi do przechowywania lub udostępniania treści bezprawnych, w tym w szczególności:
   - nielegalnego oprogramowania (warez), kopii programów, utworów muzycznych i wideo, do których Klient nie posiada praw autorskich;
   - treści o charakterze pornograficznym, pedofilskim lub nawołującym do nienawiści;
   - treści o charakterze rasistowskim, ksenofobicznym lub obrażającym uczucia religijne;
   - materiałów naruszających dobra osobiste osób trzecich.
2. Zabrania się wykorzystywania infrastruktury DevHost.pl do:
   - wydobywania kryptowalut (mining);
   - działań typu phishing (wyłudzanie danych);
   - rozesyłania niezamówionej informacji handlowej (SPAM);
   - przeprowadzania ataków sieciowych (np. DDoS, brute force, skanowanie portów).
3. W przypadku stwierdzenia naruszenia powyższych zakazów, DevHost.pl zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zablokowania usługi bez prawa do zwrotu wniesionej opłaty.

V. Panele Zarządzania i Zgłoszenia (LEA & ABUSE)

1. **Panel LEA (Law Enforcement Agency):** Pod adresem **https://lea.devhost.pl** udostępnia się dedykowany panel dla organów ścigania i instytucji państwowych w celu sprawnej komunikacji i obsługi wniosków prawnych.
2. **Panel ABUSE:** Wszelkie zgłoszenia dotyczące naruszeń regulaminu (SPAM, Phishing, nielegalne treści) należy kierować wyłącznie poprzez system pod adresem **https://abuse.devhost.pl**.
3. DevHost.pl zobowiązuje się do analizy zgłoszeń Abuse w czasie nie dłuższym niż 24h w dni robocze.

VI. Przetwarzanie danych i Usługa Dodatkowa DPA

1. Standardowa Umowa Powierzenia (DPA) jest zawarta w cenie usługi.
2. Klient może zamówić Usługę Dodatkową polegającą na wystawieniu indywidualnego, podpisanego Potwierdzenia Zawarcia Umowy DPA (Certyfikat Lokalizacji Danych).
3. Koszt Usługi Dodatkowej wynosi **200,00 zł netto (jednorazowo)** dla każdej aktywnej usługi panelu reseller.

VII. Gwarancja Zasobów i brak Oversellingu

1. **Brak Oversellingu:** DevHost.pl gwarantuje, że zasoby sprzętowe (CPU, RAM, Dysk NVMe) przypisane do konta Klienta są fizycznie zarezerwowane i dostępne w każdym momencie. Administrator nie stosuje praktyk sprzedaży tych samych zasobów wielu Klientom jednocześnie (overselling).
2. **Gwarancja Limitów:** Parametry bezpieczeństwa i limity wydajności określone w specyfikacji danej usługi są stałe i niezmienne przez cały okres trwania umowy, chyba że Klient dokona dobrowolnej zmiany pakietu na wyższy.

VIII. Poziom SLA

1. DevHost.pl gwarantuje ciągłość świadczenia Usługi hostingowej na poziomie 99,8% w skali miesiąca kalendarzowego. Informacje na temat aktualnego stanu SLA znajdują się w zewnętrznym niezależnym serwisie **UptimeRobot**.
2. **Bonifikaty za niedotrzymanie SLA:** W przypadku wystąpienia przerw w świadczeniu Usługi z winy DevHost.pl, których łączny czas w danym miesiącu przekroczy dopuszczalny limit wynikający z gwarancji SLA, Klientowi przysługuje prawo do rabatu przy kolejnym okresie rozliczeniowym w wysokości:
    - SLA na poziomie 98% – 99,79%: rabat 5% wartości miesięcznej opłaty za usługę;
    - SLA na poziomie 90% – 97,99%: rabat 25% wartości miesięcznej opłaty za usługę;
    - SLA na poziomie poniżej 90%: rabat 100% wartości miesięcznej opłaty za usługę.
3. **Wyłączenia SLA:** Do czasu trwania przerw obniżających poziom SLA nie wlicza się:
    - przerw wynikających z planowanych prac konserwacyjnych (o których Klient zostanie poinformowany z wyprzedzeniem min. 24h);
    - przerw spowodowanych działaniem Siły Wyższej (zgodnie z Rozdziałem III Regulaminu);
    - przerw wynikających z działań Klienta (np. błędy w skryptach, przekroczenie limitów bezpieczeństwa) lub działań osób trzecich (ataki DDoS).
4. **Tryb zgłoszenia:** Bonifikata przyznawana jest na wniosek Klienta złożony poprzez zgłoszenie w Panelu Klienta w terminie 7 dni od zakończenia miesiąca, w którym doszło do naruszenia poziomu SLA.

IX. Wsparcie techniczne i obsługa zgłoszeń

1. **Kanał komunikacji:** Jedyną oficjalną formą kontaktu technicznego oraz posprzedażowego jest system zgłoszeń (Ticket System) dostępny pod adresem:

https://cp.devhost.pl/submitticket.php. Zgłoszenia przesyłane inną drogą (np. e-mail, social media) nie będą procedowane.

2. **Wymogi zgłoszenia:** Przy składaniu zgłoszenia Klient ma obowiązek:
   - wybrać z listy rozwijanej konkretną usługę/produkt, której dotyczy problem;
   - podać szczegółowy opis problemu.
   - **brak wskazania usługi:** zgłoszenia techniczne nieprzypisane do konkretnego produktu będą odrzucane automatycznie bez podania przyczyny.
3. **Czas odpowiedzi (Response Time):** Administrator zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie w czasie do **12 godzin** w dni robocze oraz do **24 godzin** w weekendy i dni ustawowo wolne od pracy.
4. **Czas rozwiązania (Resolution Time):** Administrator dokłada wszelkich starań, aby rozwiązać zgłoszony problem w czasie do **24 godzin** od momentu otrzymania kompletnego zgłoszenia. W przypadkach skomplikowanych lub występujących w dni wolne od pracy i święta, czas ten może ulec wydłużeniu do maksymalnie **72 godzin**.
5. **Zasada kolejności:** Zgłoszenia rozpatrywane są według kolejności wpływu, z uwzględnieniem priorytetów nadawanych przez Administratora w oparciu o krytyczność błędu.

X. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby SULEMA Sp. z o.o.
2. Zastosowanie mają przepisy prawa Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Regulamin w wersji z dnia 23.01.2026 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1: Umowa Powierzenia Danych (DPA)

1. **Przedmiot:** Klient powierza DevHost.pl przetwarzanie danych osobowych w celu świadczenia usługi hostingu.

2. **Lokalizacja:** Dane są przechowywane fizycznie w Polsce, w oddziale firmy w powiecie chrzanowskim.

3. **Bezpieczeństwo:** DevHost.pl stosuje fizyczne i logiczne środki ochrony (monitoring, ograniczony dostęp personelu, firewall).