



## **§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy dokument stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez IQ PL Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, działającą pod marką PROHOST.PL, w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin określa zasady zawierania i wykonywania umów dotyczących usług oferowanych za pośrednictwem serwisu PROHOST.PL, w szczególności usług hostingu współdzielonego, usług pośredniczenia w rejestracji oraz utrzymaniu domen internetowych, usług pośredniczenia w rejestracji certyfikatów SSL, a także usług bezpośrednio z nimi powiązanych.
3. Usługodawcą jest IQ PL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku przy ul. Geodetów 16, 80-298 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000007725, NIP 5832736211, REGON 192478853, o kapitale zakładowym w wysokości 140 000,00 zł, opłaconym w całości, zwana dalej „Usługodawcą”.
4. Niniejszy Regulamin wraz z Ofertą, Specyfikacją usługi, Polityką prywatności oraz – w zakresie właściwym dla danej Usługi – dokumentami podmiotów trzecich, do których odsyła Regulamin, stanowi integralną część Umowy zawieranej przez Usługodawcę z Usługobiorcą.
5. W przypadku Umów zawieranych z Konsumentem integralną część Umowy stanowią również informacja o prawie odstąpienia od Umowy oraz wzór formularza odstąpienia od Umowy, o ile obowiązek ich udostępnienia wynika z przepisów prawa.
6. Akceptacja Regulaminu jest warunkiem zawarcia Umowy i korzystania z Usług.

## **§ 2. DEFINICJE**

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 2.1. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług PROHOST.PL.
  - 2.2. Oferta – informacje handlowe dotyczące Usług publikowane w serwisie internetowym PROHOST.PL, obejmujące w szczególności opis usług, parametry, okresy abonamentowe i ceny.
  - 2.3. Specyfikacja usługi – szczegółowy opis danej Usługi udostępniany przez Usługodawcę na stronie internetowej PROHOST.PL lub w Panelu klienta.
  - 2.4. Polityka prywatności – dokument określający zasady przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę.
  - 2.5. Panel klienta – aplikacja prowadzona przez Usługodawcę dla Usługobiorcy, umożliwiająca zamawianie, opłacanie, konfigurowanie i obsługę Usług, składanie dyspozycji oraz kontakt z Usługodawcą.
  - 2.6. Formularz zamówienia – formularz elektroniczny udostępniany przez Usługodawcę, umożliwiający złożenie zamówienia na Usługę oraz przekazanie danych niezbędnych do zawarcia i wykonania Umowy.
  - 2.7. Umowa – umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą na zasadach określonych w Regulaminie.
  - 2.8. Usługa – każda usługa świadczona przez Usługodawcę w ramach marki PROHOST.PL, w szczególności hosting współdzielony, pośredniczenie w rejestracji i utrzymaniu domen internetowych oraz pośredniczenie w rejestracji certyfikatów SSL.
  - 2.9. Usługobiorca – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Usługodawcą.
  - 2.10. Konsument – osoba fizyczna zawierająca Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową; ilekroć przepisy bezwzględnie obowiązujące przyznają określoną ochronę także przedsiębiorcy na prawach konsumenta, postanowienia dotyczące Konsumenta stosuje się odpowiednio również do takiej osoby.
  - 2.11. Okres abonamentowy – okres, za który należna jest opłata za daną Usługę, wskazany w Ofercie, Specyfikacji usługi, Formularzu zamówienia albo fakturze pro forma.
  - 2.12. Opłata abonamentowa – wynagrodzenie należne Usługodawcy z tytułu świadczenia Usługi w danym Okresie abonamentowym.
  - 2.13. Aktywacja usługi – udostępnienie Usługobiorcy Usługi będącej przedmiotem Umowy albo rozpoczęcie wykonywania czynności niezbędnych do jej realizacji.
  - 2.14. Dane dostępowe – login, hasło oraz inne środki uwierzytelniania umożliwiające korzystanie z Panelu klienta albo z aktywowanej Usługi.
  - 2.15. Rejestr Domen – podmiot administrujący właściwym systemem nazw domen dla danego rozszerzenia domenowego.
  - 2.16. Rejestrator Domen – podmiot posiadający uprawnienia do pośredniczenia w rejestracji i utrzymaniu nazw domen; dla usług domenowych świadczonych w ramach PROHOST.PL partnerem rejestracyjnym jest Consulting Service Sp. z o.o. prowadząca HRD.pl, o ile Oferta dla danej usługi nie stanowi inaczej.
  - 2.17. Regulaminy zewnętrzne – regulaminy, polityki oraz warunki świadczenia usług przez Rejestry Domen, Rejestratora Domen, Centrum Autoryzacyjne albo innych dostawców zewnętrznych, do których odsyła Regulamin, Oferta lub Specyfikacja usługi.
  - 2.18. Centrum Autoryzacyjne – podmiot uprawniony do weryfikacji danych niezbędnych do wydania certyfikatu SSL oraz do wystawienia, odmowy wystawienia, zawieszenia, cofnięcia albo unieważnienia certyfikatu SSL.
  - 2.19. Siła wyższa – zdarzenie zewnętrzne, nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia przy zachowaniu należytej staranności.
  - 2.20. RODO – rozporządzenie 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.
  - 2.21. Biuro Obsługi Klienta lub BOK – punkt kontaktu Usługodawcy przeznaczony do obsługi Usługobiorców, dostępny za pośrednictwem systemu zgłoszeń w Panelu klienta, pod adresem e-mail bok@iq.pl oraz telefonicznie pod numerem +48 583260990.

2.22. Zgłoszenie – informacja, dyspozycja, pytanie, reklamacja albo zgłoszenie problemu technicznego, awarii lub usterki dotyczące Usługi, przekazywane przez Usługobiorcę do BOK w jednej z dopuszczonych form kontaktu.

2.23. Awaria – nieprawidłowość w działaniu Usługi skutkująca całkowitym brakiem dostępności Usługi albo istotnym ograniczeniem jej funkcjonalności, niewynikająca z planowanych prac technicznych, działań lub zaniechań Usługobiorcy albo przyczyn leżących po stronie oprogramowania, konfiguracji lub zasobów pozostających pod kontrolą Usługobiorcy.

### **§ 3. ZAKRES USŁUG**

1. Usługodawca świadczy w ramach PROHOST.PL w szczególności następujące Usługi:

- a) usługi hostingu współdzielonego;
- b) usługi pośredniczenia w rejestracji, odnowieniu, transferze i obsłudze administracyjnej oraz technicznej domen internetowych;
- c) usługi pośredniczenia w rejestracji, odnowieniu i obsłudze certyfikatów SSL;
- d) inne usługi dodatkowe i powiązane, jeżeli wynikają z Oferty albo Specyfikacji usługi.

2. Aktualna Oferta, parametry techniczne, okresy abonamentowe oraz wysokość opłat publikowane są na stronie internetowej PROHOST.PL oraz w Panelu klienta.

3. Usługi niewskazane w aktualnej Ofercie PROHOST.PL nie są świadczone w ramach tej marki, nawet jeżeli są dostępne w ramach innych marek lub kanałów sprzedaży Usługodawcy.

### **§ 4. ZAWARCIE UMOWY I AKTYWACJA USŁUGI**

1. Zawarcie Umowy następuje z chwilą łącznego spełnienia następujących warunków:

- a) złożenia zamówienia za pośrednictwem Formularza zamówienia albo Panelu klienta;
- b) podania danych wymaganych przez Usługodawcę, zgodnych z prawdą i aktualnych;
- c) akceptacji Regulaminu i innych dokumentów stanowiących część Umowy;
- d) dokonania wymaganej płatności, chyba że Oferta albo Usługodawca przewidują inny tryb aktywacji.

2. Usługodawca może przed aktywacją Usługi zweryfikować dane Usługobiorcy oraz zażądać dokumentów potwierdzających ich prawdziwość.

3. Usługodawca może odmówić zawarcia Umowy albo wstrzymać aktywację Usługi, jeżeli zamówienie jest niekompletne, dane Usługobiorcy są nieprawdziwe, zachodzi uzasadnione podejrzenie naruszenia prawa albo wykonanie Usługi jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Usługodawcy.

4. Umowa zawierana jest na czas oznaczony odpowiadający Okresowi abonamentowemu, chyba że Oferta wyraźnie stanowi inaczej.

5. Aktywacja Usługi następuje niezwłocznie po zaksięgowaniu płatności albo po spełnieniu innych warunków aktywacji właściwych dla danej Usługi. W przypadku domen i certyfikatów SSL aktywacja może być uzależniona również od działań lub decyzji podmiotów zewnętrznych.

### **§ 5. DANE USŁUGOBIORCY I ZASADY KONTAKTU**

1. Usługobiorca zobowiązany jest do podania prawdziwych, kompletnych i aktualnych danych kontaktowych, rozliczeniowych oraz – jeżeli jest to wymagane dla danej Usługi – danych abonenta domeny lub podmiotu wnioskującego o wydanie certyfikatu SSL.

2. Usługobiorca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji danych, o których mowa w ust. 1, za pośrednictwem Panelu klienta lub w inny sposób dopuszczony przez Usługodawcę.

3. Podstawową i preferowaną formą kontaktu w sprawach technicznych, rozliczeniowych, organizacyjnych oraz w zakresie zgłaszania problemów z działaniem Usług jest Biuro Obsługi Klienta za pośrednictwem systemu zgłoszeń dostępnego w Panelu klienta oraz kontakt z adresu e-mail przypisanego do konta Klienta.

4. Usługodawca może odmówić realizacji dyspozycji składanych telefonicznie albo z adresu e-mail niepowiązanego z kontem Usługobiorcy, jeżeli nie pozwalają one na prawidłową identyfikację osoby uprawnionej.

5. Telefoniczne Biuro Obsługi Klienta jest dostępne pod numerem +48 58 326 09 95 od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00. Kontakt telefoniczny ma charakter pomocniczy wobec systemu zgłoszeń i nie stanowi podstawowej formy składania dyspozycji dotyczących zmian w Usługach.

6. Zgłoszenia dotyczące problemów technicznych, awarii, usterek, pytań organizacyjnych i rozliczeniowych mogą być kierowane także na adres bok@prohost.pl, przy czym Usługodawca może zażądać potwierdzenia zgłoszenia za pośrednictwem Panelu klienta, jeżeli jest to niezbędne do prawidłowej identyfikacji Usługobiorcy albo obsługi sprawy.

### **§ 6. OPŁATY I ROZLICZENIA**

1. Usługobiorca zobowiązany jest do uiszczania Opłat abonamentowych oraz innych opłat przewidzianych w Ofercie, Specyfikacji usługi albo cenniku.

2. Usługodawca wystawia faktury pro forma z terminem płatności wskazanym w dokumencie rozliczeniowym; co do zasady termin płatności wynosi 14 dni, chyba że Oferta, promocja albo rodzaj Usługi przewidują inny termin. Faktura pro forma nie stanowi faktury w rozumieniu przepisów podatkowych i nie jest wystawiana za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).

3. Dla usług hostingu oraz domen Usługodawca może wystawić dokument rozliczeniowy dotyczący przedłużenia Usługi przed upływem bieżącego Okresu abonamentowego. Dla usług certyfikatów SSL odnowienie może wymagać złożenia nowego zamówienia, jeżeli wynika to z procedur Centrum Autoryzacyjnego albo z Oferty.

4. Płatności mogą być realizowane przelewem bankowym, za pośrednictwem operatora płatności elektronicznych albo inną metodą wskazaną przez Usługodawcę.

5. Za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Usługodawcy albo dzień potwierdzenia skutecznej płatności przez operatora płatności.
6. Brak płatności w terminie może skutkować odmową aktywacji Usługi, zawieszeniem Usługi, ograniczeniem jej funkcjonalności, nieprzedłużeniem Usługi na kolejny Okres abonamentowy albo usunięciem danych po zakończeniu świadczenia Usługi – zgodnie z charakterem danej Usługi i obowiązującą procedurą techniczną.
7. Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia na rzecz Usługobiorcy faktury w terminie 7 dni od dnia zapłaty przez Usługobiorcę opłaty abonamentowej, przy czym dniem zapłaty jest dzień uznania rachunku bankowego Usługodawcy. Faktura wystawiana jest przez Usługodawcę w formie elektronicznej i doręczana na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę (na co Usługobiorca, poprzez akceptację niniejszego Regulaminu, wyraża zgodę) lub wystawiana jako faktura ustrukturyzowana za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług oraz ustawy z dnia 5 sierpnia 2025 r. o Krajowym Systemie e-Faktur. Zasady dostarczania faktur ustrukturyzowanych:
  - a) tryb normalny / przerwa techniczna (nieдоступność KSeF po stronie Usługodawcy): faktura wystawiana w KSeF; Usługobiorca otrzymuje Potwierdzenie Transakcji na adres e-mail.
  - b) awaria zwykła (ogłoszona przez Ministra Finansów): faktura wystawiana offline z numerem awaryjnym; po zakończeniu awarii przesyłana do KSeF w terminie przewidzianym przepisami prawa.
  - c) awaria całkowita (ogłoszona przez Ministra Finansów): faktura wystawiana w formie PDF i doręczana na adres e-mail Usługobiorcy. Potwierdzenie Transakcji jest dokumentem informacyjnym (nie jest fakturą). Zawiera numer KSeF, kod QR, datę i wartość transakcji. Dostęp do faktury ustrukturyzowanej możliwy jest pod adresem <https://ksef.mf.gov.pl>. Za datę otrzymania faktury przez odbiorcę uznaje się datę przyjęcia dokumentu przez system teleinformatyczny Ministerstwa Finansów (KSeF), potwierdzoną Urzędowym Poświadczeniem Odbioru (UPO), niezależnie od innych form przekazania dokumentu. Ewentualne terminy płatności biegną od daty, o której mowa w zdaniu poprzedzającym
8. Dokumenty rozliczeniowe mogą być udostępniane w Panelu klienta.

## **§ 7. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

1. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, chyba że przepisy prawa przewidują wyłączenie tego prawa albo jego wygaśnięcie.
2. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta wykonanie Usługi rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Konsument przyjmuje do wiadomości, że po pełnym wykonaniu Usługi przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy, jeżeli został o tym uprzednio poinformowany.
3. W odniesieniu do usług domenowych i usług certyfikatów SSL prawo odstąpienia może nie przysługiwać albo wygasnąć w zakresie, w jakim Usługa została wykonana przez dokonanie rejestracji, odnowienia, transferu albo przekazania danych do podmiotów zewnętrznych wykonujących czynności nieodwracalne lub ściśle zindywidualizowane dla Usługobiorcy.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy Usługodawca dokonuje zwrotu płatności zgodnie z przepisami prawa, z uwzględnieniem wartości świadczeń spełnionych do chwili odstąpienia, jeżeli ich rozliczenie jest dopuszczalne.

## **§ 8. OGÓLNE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG**

1. Usługobiorca zobowiązany jest korzystać z Usług zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami, zasadami współzycia społecznego, postanowieniami Regulaminu, Regulaminami zewnętrznymi oraz uzasadnionym celem i przeznaczeniem danej Usługi.
2. Zakazane jest w szczególności wykorzystywanie Usług do:
  - a) wysyłania spamu lub innych niezamówionych informacji handlowych;
  - b) dystrybucji złośliwego oprogramowania, phishingu, treści naruszających prawa osób trzecich;
  - c) prowadzenia ataków DDoS, skanowania, łamania zabezpieczeń lub innych działań destabilizujących pracę systemów teleinformatycznych;
  - d) przechowywania lub rozpowszechniania treści naruszających prawa autorskie, prawa własności przemysłowej lub dobra osobiste;
  - e) korzystania z Usług w sposób powodujący nadmierne, nienormalne albo niezgodne z Ofertą obciążenie infrastruktury Usługodawcy.
3. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za treści, dane i oprogramowanie umieszczane lub wykorzystywane w ramach Usług oraz za działania osób, którym udostępnił Dane dostępne.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do zabezpieczenia Danych dostępowych przed dostępem osób nieuprawnionych i do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o stwierdzonym naruszeniu bezpieczeństwa.

## **§ 9. USŁUGI HOSTINGU WSPÓŁDZIELONEGO**

1. Usługa hostingu współdzielonego polega na udostępnieniu Usługobiorcy zasobów serwerowych, przestrzeni dyskowej, transferu danych oraz funkcjonalności określonych w Ofercie lub Specyfikacji usługi.
2. Usługa ma charakter współdzielony, co oznacza, że zasoby infrastruktury są współużytkowane przez wielu klientów, z zachowaniem parametrów wynikających z Oferty.
3. Usługobiorca zobowiązany jest korzystać z Usługi w sposób niewykraczający poza parametry techniczne, limity oraz zasady uczciwego korzystania z zasobów.
4. Usługobiorca odpowiada za konfigurację, aktualizację i bezpieczeństwo własnych aplikacji, skryptów, kont pocztowych, baz danych, haseł oraz danych umieszczonych w ramach Usługi, chyba że Usługodawca wyraźnie przejął określony zakres administracji na podstawie odrębnej oferty.

5. Jeżeli działanie aplikacji, skryptów lub treści Usługobiorcy powoduje zagrożenie dla stabilności, bezpieczeństwa albo wydajności infrastruktury, Usługodawca może ograniczyć działanie Usługi, czasowo ją zawiesić albo zażądać usunięcia przyczyny naruszenia, a w przypadkach pilnych – podjąć działania niezwłocznie, także bez uprzedniego powiadomienia.

6. Usługodawca może wykonywać kopie zapasowe na zasadach wynikających z Oferty albo procedur technicznych, jednak Usługobiorca pozostaje zobowiązany do samodzielnego wykonywania kopii bezpieczeństwa danych, o ile Strony nie uzgodniły wyraźnie innego zakresu odpowiedzialności.

## **§ 10. USŁUGI DOMENOWE**

1. Usługa domenowa polega na pośredniczeniu przez Usługodawcę w rejestracji, odnowieniu, transferze oraz obsłudze administracyjnej i technicznej nazw domen internetowych.

2. Usługodawca działa w tym zakresie jako pośrednik Usługobiorcy wobec Rejestru Domen oraz Rejestratora Domen. W ramach PROHOST.PL partnerem rejestracyjnym jest HRD.pl prowadzony przez Consulting Service Sp. z o.o., o ile dla danej usługi nie wskazano inaczej.

3. Usługobiorca upoważnia Usługodawcę do reprezentowania go przed Rejestrem Domen i Rejestratorem Domen w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy, w tym do przekazania danych niezbędnych do rejestracji, odnowienia, transferu i utrzymania domeny.

4. Usługobiorcę, poza niniejszym Regulaminem, obowiązują również Regulaminy zewnętrzne właściwego Rejestru Domen i Rejestratora Domen, w szczególności regulaminy publikowane przez HRD.pl oraz regulaminy właściwych rejestrów domenowych.

5. Usługodawca nie gwarantuje możliwości rejestracji wybranej nazwy domeny, jej utrzymania ani dokonania transferu, jeżeli przeszkody wynikają z decyzji Rejestru Domen, Rejestratora Domen, wcześniejszej rejestracji nazwy przez inny podmiot, sporu dotyczącego domeny, blokady, kwarantanny, wymogów formalnych albo innych okoliczności niezależnych od Usługodawcy.

6. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość danych abonenta domeny oraz za skutki ich braku aktualizacji, a także za terminowe opłacanie odnowień. Nieopłacenie odnowienia w terminie może skutkować wygaśnięciem prawa do domeny, jej blokadą, usunięciem, przejęciem przez inny podmiot albo naliczeniem dodatkowych opłat przewidzianych przez Rejestr Domen lub Rejestratora Domen.

7. W przypadku domen, dla których dane abonenta są ujawniane w publicznych bazach, zakres publikacji danych oraz możliwość ich ukrycia zależą od zasad właściwego Rejestru Domen i Rejestratora Domen.

## **§ 11. USŁUGI CERTYFIKATÓW SSL**

1. Usługa certyfikatów SSL polega na pośredniczeniu przez Usługodawcę w zamówieniu, odnowieniu i obsłudze certyfikatu SSL wystawianego przez właściwe Centrum Autoryzacyjne.

2. Usługodawca działa jako pośrednik Usługobiorcy wobec Centrum Autoryzacyjnego i jest upoważniony do przekazania danych oraz dokumentów niezbędnych do weryfikacji zamówienia i wydania certyfikatu.

3. Warunkiem wydania certyfikatu SSL jest spełnienie wymogów weryfikacyjnych określonych przez Centrum Autoryzacyjne. Usługodawca nie ma wpływu na treść tych wymogów ani na decyzję o wydaniu, odmowie wydania, zawieszeniu, cofnięciu lub unieważnieniu certyfikatu.

4. Usługobiorca zobowiązany jest przekazywać prawdziwe i kompletne dane oraz współpracować przy procesie weryfikacji. Brak współpracy, podanie błędnych danych albo niespełnienie wymogów Centrum Autoryzacyjnego może skutkować odmową realizacji zamówienia lub brakiem odnowienia certyfikatu.

5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji Centrum Autoryzacyjnego ani za brak odnowienia certyfikatu spowodowany nieterminową płatnością, niezłożeniem nowego zamówienia, niespełnieniem wymogów weryfikacyjnych albo innymi okolicznościami leżącymi po stronie Usługobiorcy lub Centrum Autoryzacyjnego.

## **§ 12. ZAWIESZENIE, OGRANICZENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Usługodawca może zawiesić świadczenie Usługi w całości lub części, jeżeli:

a) Usługobiorca pozostaje w opóźnieniu z płatnością;

b) Usługobiorca narusza Regulamin, Regulaminy zewnętrzne lub przepisy prawa;

c) sposób korzystania z Usługi zagraża bezpieczeństwu, stabilności albo integralności infrastruktury Usługodawcy lub podmiotów trzecich;

d) obowiązek zawieszenia wynika z decyzji właściwego organu, Rejestru Domen, Rejestratora Domen, Centrum Autoryzacyjnego albo z innego wiążącego obowiązku prawnego.

2. W miarę możliwości Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o przyczynach zawieszenia i sposobie usunięcia naruszeń, chyba że niezwłoczne działanie jest konieczne ze względów bezpieczeństwa lub obowiązku prawnego.

3. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu do usunięcia naruszeń lub zapłaty zaległości Usługodawca może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym albo odmówić jej przedłużenia na kolejny Okres abonamentowy.

4. Wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy nie uchybia prawu Usługodawcy do dochodzenia należnych opłat oraz roszczeń odszkodowawczych na zasadach ogólnych.

## **§ 13. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Usługodawca świadczy Usługi z należytą starannością właściwą dla podmiotu profesjonalnie świadczącego usługi teleinformatyczne i hostingowe.

2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usług spowodowane:

- a) działaniem lub zaniechaniem Usługobiorcy;
  - b) działaniem osób trzecich, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, w tym Rejestrów Domen, Rejestratora Domen, Centrów Autoryzacyjnych, operatorów płatności, dostawców oprogramowania lub operatorów telekomunikacyjnych;
  - c) Siłą wyższą;
  - d) planowanymi przerwami technicznymi, awariami niezależnych systemów albo innymi okolicznościami pozostającymi poza rozsądną kontrolą Usługodawcy.
3. Usługodawca nie odpowiada za utratę danych, utracone korzyści, przerwy w działalności gospodarczej ani szkody pośrednie, chyba że odpowiedzialność taka wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Postanowienia ograniczające odpowiedzialność Usługodawcy nie mają na celu wyłączenia ani ograniczenia odpowiedzialności wobec Konsumenta w zakresie, w jakim wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności byłoby niedopuszczalne.

#### **§ 14. REKLAMACJE**

1. Reklamacje usług świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy mogą być składane za pośrednictwem:
- 1.1. poczty na adres: ul. Geodetów 16, 80-298 Gdańsk,
  - 1.2. faksu na numer telefonu: +48 583260999
  - 1.3. poczty elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@iq.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać w swej treści co najmniej:
- 2.1. dane umożliwiające identyfikację Usługobiorcy,
  - 2.2. dane kontaktowe Usługobiorcy,
  - 2.3. określenie reklamowanej Usługi,
  - 2.4. przedstawienie powodów wniesienia reklamacji,
  - 2.5. datę i podpis Usługobiorcy bądź też osoby uprawnionej do jego reprezentowania.
3. Usługodawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia oraz przestać w tym terminie odpowiadać na wniesioną reklamację na adres kontaktowy wskazany przez Usługobiorcę w reklamacji. Odpowiedź na reklamację wymaga uzasadnienia przez Usługodawcę.
4. W zakresie, w jakim Usługa obejmuje dostęp do Internetu (jako usługę komunikacji elektronicznej), reklamacje są składane i rozpatrywane w trybie określonym w art. 378 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej oraz w rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz.U. 2025 poz. 1371). Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Nieudzielenie odpowiedzi w tym terminie oznacza, że Usługodawca uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie odpowiedzi przed upływem terminu. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie odpowiadającej formie jej złożenia (pisemnej lub elektronicznej na trwałym nośniku), chyba że Usługobiorca wskaże inną formę. Postanowienia niniejszego punktu stosuje się wyłącznie do elementu Usługi stanowiącego dostęp do Internetu, w pozostałym zakresie reklamacja jest rozpatrywana w trybie standardowym.

#### **§ 15. DANE OSOBOWE**

- 1. Administratorem danych osobowych Usługobiorców jest IQ PL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku.
- 2. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych, w tym cele, podstawy prawne, okresy przechowywania danych oraz informacje o prawach osób, których dane dotyczą, określa Polityka prywatności publikowana przez Usługodawcę.
- 3. Jeżeli wykonanie Usługi wymaga przekazania danych osobowych do Rejestru Domen, Rejestratora Domen, Centrum Autoryzacyjnego albo innego dostawcy uczestniczącego w realizacji Usługi, Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że przekazanie takich danych następuje w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy i zgodnie z właściwymi przepisami prawa.
- 4. Jeżeli charakter świadczonej Usługi powoduje konieczność zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, Strony zawrą odrębną umowę spełniającą wymogi art. 28 RODO.
- 5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się pod adresem: [www.iq.pl/polityka-prywatnosci](http://www.iq.pl/polityka-prywatnosci)

#### **§ 16. PROMOCJE**

- 1. Usługodawca może organizować akcje promocyjne dotyczące wybranych Usług.
- 2. Warunki promocji określane są każdorazowo w odrębnym regulaminie, opisie promocji albo komunikacie handlowym.
- 3. O ile warunki danej promocji nie stanowią inaczej, promocje nie łączą się ze sobą, dotyczą wyłącznie nowych zamówień i nie obejmują przedłużeń Usług.

#### **§ 17. ZMIANA REGULAMINU**

- 1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa, zmiany zakresu lub sposobu świadczenia Usług, zmiany wymagań technicznych, zmiany dostawców zewnętrznych lub konieczności doprecyzowania postanowień Regulaminu.
- 2. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie udostępniona na stronie internetowej PROHOST.PL lub w Panelu klienta oraz – w przypadkach wymaganych przepisami prawa – przekazana Usługobiorcy na trwałym nośniku.
- 3. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych przed datą wejścia zmiany w życie. Do Umów zawartych przed dniem wejścia w życie nowej wersji Regulaminu stosuje się postanowienia dotychczasowe do końca bieżącego Okresu abonamentowego, chyba że przepisy prawa albo treść komunikatu o zmianie stanowią inaczej.

4. Jeżeli Usługobiorca nie akceptuje zmian Regulaminu, może wypowiedzieć Umowę zgodnie z przepisami prawa i warunkami właściwymi dla danej Usługi.

#### **§ 18. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
2. Prawem właściwym dla Umów zawieranych na podstawie Regulaminu jest prawo polskie, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów dotyczących ochrony konsumentów.
3. Spory wynikające z Umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2026.