

## Regulamin świadczenia usług | MEVSPACE

### 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument (dalej: „Regulamin”), określa ogólne warunki świadczenia usług w tym: dzierżawy serwerów dedykowanych, VPS Cloud, Storage Space, usług objętych odrębnymi regulaminami tj. usług kolokacji oraz powiązanych usług dodatkowych, zawieranych za pośrednictwem strony internetowej [www.mevspace.com](http://www.mevspace.com), jej domen oraz pozostałych kanałów sprzedaży, o ile takie zostaną udostępnione (dalej łącznie: „Usługi”). Regulamin nie ma zastosowania do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Usługodawcę.
2. Usługa jest świadczona przez MEVSPACE Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-928), ul. Augustyna Locciego 33, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym – Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez XIII Wydział Gospodarczy Sądu Rejonowego dla miasta stołecznego Warszawy pod numerem KRS 0000346299; NIP nr 7282739782; numer REGON 100818967 (dalej: „Usługodawca”).
3. Usługa skierowana jest zarówno do konsumentów, tj. osób fizycznych zawierających umowę na świadczenie Usługi w celach niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową (dalej: „Konsument”), jak i do przedsiębiorców, tj. osób fizycznych, osób prawnych lub innych jednostek organizacyjnych wpisanych do przewidzianych prawem rejestrów, posiadających numer NIP, prowadzących we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową (dalej łącznie określane jako: „Użytkownik”).
4. Użytkownicy korzystający z usług Usługodawcy zobowiązani są do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
5. Użytkownik nie dysponuje dostępem fizycznym do serwerów i pozostałych urządzeń realizujących Usługi, chyba że regulamin Usługi stanowi inaczej.

### 2. Rejestracja w Panelu Klienta

1. Warunkiem korzystania z Usług jest rejestracja na stronie [www.mevspace.com](http://www.mevspace.com) (wraz z jej domenami) oraz opłacenie faktury za Usługi.
2. Rejestracja jest procesem mającym na celu założenie Konta Użytkownika (dalej: „Konto Użytkownika”) i jest niezbędna do składania zleceń, zgłoszeń i zarządzania zakupionymi Usługami oraz do zakupu nowych Usług oferowanych przez Usługodawcę w ramach udostępnionego przez Usługodawcę Panelu Klienta (dalej: „Panel Klienta”).
3. Konto Użytkownika to konto, które jest indywidualnie przypisane do Użytkownika w ramach korzystania z usług oferowanych przez Usługodawcę. Użytkownik może się na nie zalogować poprzez użycie przypisanego mu loginu, hasła oraz generowanego każdorazowo kodu weryfikacji dwuetapowej (2FA). Za jego pomocą Użytkownik może zarządzać zakupionymi Usługami.
4. Podczas rejestracji w Panelu Klienta Użytkownik jest zobowiązany podać: aktualny adres poczty elektronicznej, którego późniejsza modyfikacja nie jest możliwa, numer NIP w przypadku podmiotów prawnych i pozostałe informacje wymagane do prawidłowego wystawienia dokumentu sprzedaży.
5. Panel Klienta oddaje do dyspozycji Użytkownika możliwość tworzenia subkont w celu zarządzania Usługami. Każde stworzone przez Użytkownika Konto pomocnicze (dalej: „Konto pomocnicze”) ma unikalny adres email, hasło i każdorazowo generowany kod weryfikacji



- dwuetapowej (2FA).
6. W przypadku zmiany przez Użytkownika danych mających na celu właściwe dostarczenie Usług, Użytkownik jest zobowiązany do ich aktualizacji natychmiast po jej zaistnieniu poprzez dostarczenie nowych danych na adres email: [info@mevspace.com](mailto:info@mevspace.com). Zmianie danych podlega wyłącznie adres w obrębie kraju, kraju rezydencji podatkowej. Nie jest możliwa zmiana pozostałych danych (tj. nazwa firmy, numeru NIP, imię i nazwisko) oraz adresu, która wpływa na zmianę rezydencji podatkowej. Wymagają one założeń przez Użytkownika nowego konta oraz przeprowadzenia bezpłatnej sesji, opisanej w sekcji 11.
  7. Wszelka korespondencja wysłana do Użytkownika na ostatni podany adres lub adres e-mail uznawana jest za doręczoną.
  8. Usługodawca może zażądać od Użytkownika dostarczenia dokumentów potwierdzających dane podane przy rejestracji lub dane zaktualizowane w formie wskazanej przez Usługodawcę.
  9. Użytkownik może zlecić usunięcie Konta Użytkownika, korzystając z odpowiedniej funkcji po zalogowaniu do Panelu Klienta. Konto Użytkownika zostanie usunięte po upływie czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów Usługodawcy (RODO).
  10. Korespondencja pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą oraz wszelkie zlecenia związane z Usługą odbywają się w formie elektronicznej za pośrednictwem Panelu Klienta lub poczty elektronicznej wysyłanej z autoryzowanego w Panelu Klienta adresu e-mail. Zlecenia z innych adresów e-mail nie będą realizowane.

### **3. Zamówienie, zawarcie i wykonanie Umowy**

1. Korzystanie z Usług jest płatne według cennika zamieszczonego na stronie internetowej [www.mevspace.com](http://www.mevspace.com). (dalej: „Cennik”) lub zgodnie z cenami ustalonymi na podstawie indywidualnej wyceny. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany Regulaminu.
2. Standardowe oferty oraz parametry Usług prezentowane są na stronie [www.mevspace.com](http://www.mevspace.com). Szczegółowe warunki świadczenia Usług zostają ustalone poprzez wybór opcji Usług przez Użytkownika.
3. Dostępność Usług oferowanych przez Usługodawcę jest określona na stronie sprzedażowej [www.mevspace.com](http://www.mevspace.com).
4. Użytkownik za pośrednictwem strony [www.mevspace.com](http://www.mevspace.com) może wysłać zapytanie o indywidualne uzgodnienia zakresu Usług do Usługodawcy na adres e-mail: [info@mevspace.com](mailto:info@mevspace.com).
5. Umowa na świadczenie Usług zostaje zawarta w formie elektronicznej (dalej: „Umowa”) z chwilą akceptacji przez Użytkownika Regulaminu i wybrania określonej opcji świadczenia Usługi.
6. Umowy zawierane są na okres 1, 3, 6 lub 12 miesięcy z dokładnością do godziny jej zawarcia. Po tym okresie Umowa podlega automatycznemu rozwiązaniu, chyba że zostanie odnowiona na zasadach określonych w tym punkcie. Przez odnowienie Umowy rozumie się zawarcie kolejnej Umowy na następny okres tożsamy z poprzednim w celu kontynuowania ciągłości Usługi, chyba że Użytkownik poinformuje e-mailowo lub pisemnie Usługodawcę o woli zmiany okresu świadczenia Usługi.
7. Odnowienie Umowy następuje, gdy przed wygaśnięciem obowiązującej Umowy zostanie zaksięgowana wpłata za wystawioną fakturę proforma za kolejny okres tożsamy z poprzednim, następujący bezpośrednio po zakontraktowanym w danej Umowie.
8. Usługodawca wystawi za poszczególne okresy rozliczeniowe z góry faktury proforma z terminem płatności nie krótszym niż 3 dni. Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc, kwartał



- (3 miesiące), pół roku (6 miesięcy) lub rok (12 miesięcy) – w zależności od wybranej przez Użytkownika długości świadczenia Usług.
9. Usługa zostanie uruchomiona do 72 godzin (lub innym czasie wskazanym na stronie [www.mevspace.com](http://www.mevspace.com)), z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, licząc od chwili zaksięgowania płatności na koncie Usługodawcy za fakturę proforma.
  10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki dokonania opłaty w czasie nieuwzględniającym możliwość przeprocesowania płatności.
  11. Zaksięgowanie opłaty za fakturę proforma powoduje wystawienie faktury VAT. Faktura VAT znajduje się w Panelu Klienta oraz zostaje wysłana na adres e-mail wskazany przez Użytkownika w Panelu Klienta. Dedykowany adres do doręczeń faktur może zostać dodany przez Użytkownika po zalogowaniu się do Panelu Klienta lub w trakcie rejestracji. Użytkownik akceptując Regulamin wyraża jednocześnie zgodę na stosowanie faktur elektronicznych.
  12. Akceptowane przez Usługodawcę formy płatności do wyboru przez Użytkownika prezentowane są w części transakcyjnej na stronie [www.mevspace.com](http://www.mevspace.com). Użytkownik może wybrać formę płatności z aktualnie dostępnych na stronie [www.mevspace.com](http://www.mevspace.com).
  13. W przypadku, gdy Użytkownik nie opłaci zamówionej Usługi (na podstawie wystawionej faktury proforma) Usługa ta nie zostanie uruchomiona lub zostanie wyłączona.
  14. Okres, na który została zamówiona Usługa liczony jest od daty aktywacji Usługi. Aktywacja Usługi następuje po zaksięgowaniu płatności w systemie Usługodawcy.
  15. Umowa obowiązuje przez okres, na jaki została zawarta (czas określony) w zależności od treści oświadczenia złożonego przez Użytkownika podczas procedury zamawiania Usługi. Użytkownik zobowiązany jest do uiszczania należności za Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy.
  16. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana za zgodnym porozumieniem Stron.
  17. Usługodawcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku nieuiszczenia przez Użytkownika opłat z tytułu świadczenia Usługi w terminach wskazanych w fakturze proforma oraz w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, pod warunkiem uprzedniego wezwania go do zaniechania naruszeń i wyznaczenia w tym celu co najmniej pięciodniowego (5) terminu. Usługodawca jest uprawniony ponadto do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli świadczenie Usług będzie niemożliwe w następstwie postanowień uprawnionych organów, w tym organów ścigania, prokuratury, sądu albo w wyniku decyzji administracyjnych.
  18. Użytkownikowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku nieuruchomienia przez Usługodawcę Usługi w określonym terminie, pomimo wypełnienia przez Użytkownika wszystkich obowiązków określonych w Regulaminie związanych z procedurą uruchomienia Usługi oraz w przypadku rażącego naruszenia przez Usługodawcę postanowień Regulaminu, pod warunkiem uprzedniego wezwania go do zaniechania naruszeń i wyznaczenia w tym celu co najmniej siedmiodniowego (7) terminu.
  19. Jeśli Umowa została zawarta na indywidualnych warunkach wówczas może zostać rozwiązana na zasadach i w terminie w niej określonych.
  20. Oświadczenia o rozwiązaniu Umowy lub o zmianie okresu jej trwania mogą być składane pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Strony lub pisemnie na adres siedziby/zamieszkania Stron.
  21. Usługodawca ma prawo do usunięcia wszystkich danych z serwera i ponownym przekazaniu go do sprzedaży następnego dnia po rozwiązaniu Umowy, chyba że Strony ustalą inny termin.



22. Sprzęt udostępniony Użytkownikowi w ramach Usługi stanowi własność Usługodawcy i może zostać przez Usługodawcę odinstalowany po zakończeniu świadczenia Usług.

#### 4. Okres testowy Usługi

1. Usługodawca może udostępnić Użytkownikowi Usługi testowe w ramach dostępnych możliwości technicznych.
2. Usługi testowe mają na celu umożliwienie Użytkownikowi przetestowania ich rzeczywistego działania.
3. Okres, na jaki zostaje uruchomiona Usługa testowa jest ustalany indywidualnie z Użytkownikiem.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, jakie może ponieść Użytkownik korzystając z Usługi testowej, chyba że szkody takie wystąpiły z wyłącznej winy Usługodawcy.

#### 5. Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, aby osoby trzecie korzystające z Usług Użytkownika przy wykorzystaniu Usług świadczonych przez Usługodawcę przestrzegały Regulaminu, który zaakceptował Użytkownik.
2. Użytkownik zobowiązany jest do terminowych płatności za Usługi zgodnie z Umową.
3. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Usługi w sposób zgodny z jej przeznaczeniem, w sposób nienaruszający przepisów powszechnie obowiązującego prawa, zgodny z dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego, nienaruszania Regulaminu oraz praw osób trzecich. W szczególności zabronione są czynności takie jak:
  - a) phishing;
  - b) IP spoofing i pokrewne;
  - c) wysyłanie niechcianych lub niezamówionych przez odbiorcę wiadomości w dużej ilości (spam);
  - d) ataki DDoS;
  - e) naruszenie praw osób trzecich, w tym praw autorskich, dóbr osobistych, praw do znaków towarowych;
  - f) wszelkie ataki hakerskie;
  - g) łamanie lub naruszanie zabezpieczeń jakichkolwiek systemów poczty, serwerów, stron internetowych;
  - h) propagowanie lub publikowanie narzędzi stworzonych do działań niezgodnych z prawem, w tym łamania zabezpieczeń elektronicznych, w szczególności takich jak: tokeny, klucze, hasła, numery kart kredytowych i podobne;
  - i) rozsyłanie wirusów;
  - j) rozpowszechnianie treści rasistowskich;
  - k) skanowanie sieci Internet - działanie polegające na wysyłaniu pakietów TCP lub UDP do systemu lub systemów (dowolnego typu: komputerów, drukarek, routerów) dostępnych przez sieć TCP/IP celem sprawdzenia otwartych portów i dostępnych serwisów.
4. Użytkownik zobowiązany jest powstrzymać się od dostarczania treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity: Dz. U. 2024, poz. 1513).
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do usuwania lub blokowania zawartości naruszającej Regulamin lub przepisy prawa przy użyciu wszelkich niezbędnych środków technicznych, w tym również odłączenia Usługi.
6. W przypadku skierowania przez osobę trzecią przeciwko Usługodawcy jakichkolwiek roszczeń



związanych ze świadczoną Usługą, Użytkownik podejmie kroki niezbędne do ochrony Usługodawcy przed takimi roszczeniami oraz zobowiązany jest do zwrotu uzasadnionych kosztów, jakie Usługodawca poniósł w ramach ochrony przez takimi roszczeniami.

## **6. Zobowiązania i oświadczenia Usługodawcy**

1. Usługodawca świadczy usługi zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Usługodawca zobowiązuje się udostępnić Użytkownikowi Panel Klienta służący do zdalnego zarządzania Usługą.
3. Usługodawca zobowiązuje się usuwać awarie Usługi zgodnie z czasami reakcji określonymi w warunkach SLA Usługi.
4. Usługodawca gwarantuje parametry jakościowe świadczonych usług w zakresie podanym na stronie [www.mevspace.com](http://www.mevspace.com).
5. Usługodawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług świadczonych w ramach Umowy, z zastrzeżeniem działań jakie Usługodawca uprawniony jest podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci.
6. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, Usługodawca w porozumieniu z Użytkownikiem podejmie niezwłocznie kroki w celu minimalizacji ewentualnych szkód i przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Usług. Usługodawca poinformuje Użytkownika drogą e-mail o podjętych środkach w zakresie bezpieczeństwa sieci lub Usług oraz o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą. Usługodawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków.

## **7. Odpowiedzialność**

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie określonym Regulaminem lub/i Umową, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest następstwem winy Usługodawcy.
2. Użytkownikowi przysługuje proporcjonalny zwrot wniesionej opłaty za okres, gdy Usługa nie była świadczona przez co najmniej 3 godziny nieprzerwanie z winy Usługodawcy w wysokości 1/720 opłaty za każdą godzinę nieświadczania Usługi. Przez nieświadczanie Usługi należy rozumieć całkowity brak dostępności serwera lub sieci Internet niespowodowane przyczynami leżącymi po stronie Użytkownika. Dla celów wyliczenia wysokości zwrotu przyjmuje się ujednoczoną liczbę 720 godzin świadczenia Usługi w miesiącu.
3. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu nieświadczania Usługi ograniczona jest do wysokości uiszczzonego przez Użytkownika wynagrodzenia za świadczone przez Usługodawcę Usługi.
4. Odpowiedzialność Stron z tytułu utraconych korzyści jest umownie wyłączona.
5. Strony nie ponoszą odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek siły wyższej.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli szkoda nastąpiła z winy Użytkownika lub osoby, za którą ponosi on odpowiedzialność lub nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu, Umowy lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. Niezależnie od postanowienia pkt 5.5 Regulaminu, Usługodawca ma prawo do zablokowania Usług i/lub Konta Użytkownika w Panelu Klienta z winy Użytkownika w następujących przypadkach:
  - a) w przypadku decyzji administracyjnej, wykonania orzeczenia sądowego, postanowienia prokuratora;



- b) podania danych nieprawdziwych lub niezaktualizowania danych i/lub mających na celu m.in. unikanie opodatkowania. Usługodawca w takim przypadku blokuje Usług i/lub Konta Użytkownika do czasu uzupełnienia danych w sposób umożliwiający zgodne z przepisami rozliczanie i świadczenie Usług;
  - c) w przypadku wystąpienia ataków klasy DDoS na Usługi Użytkownika. Usługodawca zastrzega sobie prawo do stosowania automatycznego mechanizmu czarnej dziury, zwanego także blackholingiem;
  - d) jeżeli działania Użytkownika powodują zagrożenia stabilnego działania systemów lub/i sieci lub/i Usług Usługodawcy, w tym czynności wymienionych w pkt. 5.3;
  - e) w przypadku powtarzających się zgłoszeń dotyczących wykorzystywania Usługi do wysyłania spamu lub innych czynności wymienionych w pkt. 5.3;
  - f) w przypadku utworzenia zlecenia chargeback.
8. Użytkownik lub jego klient ponoszą wyłączną i pełną odpowiedzialność za zawartość, treść i formę, umieszczone na nośnikach informacji udostępnianych w ramach Usług, w szczególności za:
- a) przestrzeganie praw własności należących do stron trzecich;
  - b) przestrzeganie dóbr osobistych osób fizycznych i prawnych;
  - c) za treści publikowane, które naruszać mogą prywatność, normy etyczne i społeczne, a także służące rozpowszechnianiu informacji o charakterze zagrażającym zdrowiu i życiu, porządkowi społecznemu i obronności państwa umieszczone również przez Użytkowników lub osoby trzecie;
  - d) działania określone w pkt 5.3 Regulaminu.
9. Usługodawca nie prowadzi monitoringu ani kopii bezpieczeństwa serwerów i pozostałych usług Użytkownika.
10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) problemy techniczne spowodowane błędną konfiguracją Usługi wykonaną przez Użytkownika, a które mogą utrudniać lub uniemożliwiać Użytkownikowi korzystanie z Usługi;
  - b) szkody spowodowane nieprawidłowym korzystaniem przez Użytkownika z Usług lub korzystaniem sprzecznym z postanowieniami Regulaminu;
  - c) problemy z funkcjonowaniem Usług z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, w szczególności związanych z utratą haseł, zmianami w konfiguracji BIOS lub firmware dokonanych przez Użytkownika, udostępnienia Panelu Klienta osobom trzecim;
  - d) zawartość umieszczaną przez Użytkownika lub osoby trzecie na serwerach udostępnionych w ramach Usługi;
  - e) utratę danych spowodowaną awarią sprzętu, systemu lub innymi okolicznościami niezależnymi od Usługodawcy;
  - f) działania spowodowane przydzieleniem dostępu na zasadach Konta Pomocniczego;
  - g) nieprawidłowym zarządzaniem przez Użytkownika polityką haseł i dostępu.

## 8. Odstąpienie od Umowy

1. Użytkownikowi będącemu Konsumentem lub osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej - zgodnie z treścią art. 27/38a



- ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 344), w przypadku zawierania Umowy poza lokalem przedsiębiorcy oraz na odległość, przysługuje prawo do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni od chwili zawarcia Umowy, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów związanych z wykonanymi Usługami.
2. W celu skorzystania z prawa do odstąpienia od Umowy Użytkownik zobowiązany jest poinformować o tym Usługodawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (pismo wysłane pocztą na adres Usługodawcy: MEVSPACE Sp. z o.o., ul. Augustyna Locciego 33, 02-928 Warszawa, Polska lub drogą elektroniczną na adres e-mail: [info@mevspace.com](mailto:info@mevspace.com)). Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Użytkownik może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu.
  3. W przypadku odstąpienia od Umowy uważa się ją za niezawartą.
  4. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Użytkownikowi wskazanemu w pkt 8.1 w przypadku:
    - a) zawarcia umowy o świadczenie Usług, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Użytkownika, która został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
    - b) zawarcia umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Użytkownika przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Usługodawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
  5. Usługodawca jednocześnie informuje, że poprzez zamówienie przez osobę fizyczną, o której mowa w pkt 8.1 Usług realizowanych w sposób automatyczny (aktywacja serwerów VPS, serwerów dedykowanych, kopii bezpieczeństwa) Użytkownik traci prawo do odstąpienia od Umowy z chwilą realizacji Usługi, tj. od udostępnienia tejże Usługi Użytkownikowi.

## 9. Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik może złożyć reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, niedotrzymania wskazanych w Umowie parametrów usługi, niedotrzymania z winy Usługodawcy wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Usługodawcy: MEVSPACE Sp. z o.o., ul. Augustyna Locciego 33, 02-928 Warszawa, Polska albo na adres mailowy: [info@mevspace.com](mailto:info@mevspace.com) lub przy pomocy innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych przez spółkę Usługodawcę, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadomi Użytkownika. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Usługodawcę informacji zawierającej reklamację.
3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;



- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny Klienta;
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Usługodawcy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Użytkownika, pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Usługodawca potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, chyba że przed upływem tego terminu udzieli odpowiedzi na reklamację. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje datę jej złożenia oraz nazwę oraz adres jednostki Usługodawcy.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie lub pisemnie w spółce Usługodawcy nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Usługodawcę przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, Usługodawca, o ile uzna, że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Usługodawca zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamację;
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia





- roszczeń w postępowaniu sądowym;
- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika Usługodawcy, z podaniem imienia i nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Użytkownikowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
10. Usługodawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
11. Za zgodą Użytkownika, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie Usług lub w odrębnym oświadczeniu, Usługodawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej.
12. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Usługodawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Użytkownik nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Usługodawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Użytkownika do złożenia reklamacji.
13. Jeżeli wysłana przez Usługodawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona Użytkownikowi, Usługodawca, na żądanie Użytkownika, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Użytkownik, w porozumieniu z Usługodawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Usługodawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej została pierwotnie wysłana odpowiedź na reklamację. Usługodawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.
14. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, roszczeń określonych w ust. 1 przysługuje Użytkownikowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Usługodawca nie zapłacił dochodzonej należności lub nie udzielił bonifikaty w terminie 30 dni, od dnia w którym reklamacja została uwzględniona.
15. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UOKiK, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823).

## 10. Przetwarzanie danych osobowych



1. Usługodawca oświadcza, że w celu realizacji Umowy przetwarza dane osobowe takie jak: imiona i nazwiska, adresy, numery telefonów oraz adresy e-mail podane przez Użytkownika („Dane osobowe”) w zgodzie z przepisami Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie w sprawie danych) (dalej: RODO). Administratorem Danych Osobowych Użytkownika jest MEVSPACE Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-928), ul. Augustyna Locciego 33.
2. Usługodawca ponadto oświadcza, że:
  - a) przetwarza Dane Osobowe przez czas trwania Umowy oraz po jej wykonaniu w celu jej realizacji oraz wypełnieniu prawnie uzasadnionych interesów Usługodawcy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a, b, c, f RODO;
  - b) zobowiązał pracowników lub współpracowników albo podwykonawców mających dostęp do Danych Osobowych do zachowania tych danych w poufności oraz do przestrzegania mechanizmów ochrony danych osobowych przewidzianych przepisami RODO;
  - c) wprowadził organizacyjne i techniczne środki w celu zabezpieczenia Danych Osobowych;
  - d) o ile będzie to możliwe, zwróci Użytkownikowi lub zniszczy wszelkie Dane Osobowe niezwłocznie po zakończeniu lub wygaśnięciu Umowy, chyba że właściwe przepisy nakładają na Usługodawcę obowiązek przechowywania takich danych przez okres dłuższy;
  - e) niezwłocznie poinformuje Użytkownika o jakimkolwiek naruszeniu zasad bezpieczeństwa mającym wpływ na Dane Osobowe i udzieli pomocy Użytkownikowi w celu usunięcia skutków naruszeń;
  - f) jeżeli będzie to konieczne, udzieli Użytkownikowi wsparcia w udzieleniu odpowiedzi na indywidualne wnioski osób fizycznych realizujące ich uprawnienia wynikające z RODO.
3. W przypadku konieczności powierzenia Usługodawcy przetwarzania danych podlegających właściwym przepisom o ochronie danych osobowych, Użytkownik zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Usługodawcę, w celu podpisania stosownej umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.

## 11. Cesja Umowy

1. Użytkownik nie ma prawa przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z Regulaminu oraz Umowy na osobę trzecią bez pisemnej zgody Usługodawcy.
2. W przypadku chęci dokonania cesji zarejestrowanego Użytkownika („Cedent”) na innego Użytkownika („Cesjonariusz”), Użytkownik zobowiązany jest przekazać odpowiednie zlecenie zawierające dane rejestrowe podmiotu na adres email: [info@mevspace.com](mailto:info@mevspace.com). Po ich przekazaniu zmiana zostaje wprowadzona przez Usługodawcę wraz z nowym Okresem Rozliczeniowym, pod warunkiem przesłania zlecenia wraz z kompletnymi danymi nowego Użytkownika na co najmniej 7 dni przed końcem bieżącego Okresu rozliczeniowego („Cesja”). W przeciwnym razie zmiana taka zostanie wprowadzona od kolejnego Okresu rozliczeniowego.
3. W celu realizacji Cesji, jeśli Cesjonariusz nie posiada aktywnego konta, zakłada Konto Użytkownika w Panelu Klienta co najmniej 2 dni przed końcem cedowanej Usługi. Do przeprowadzenia Cesji wymagane jest aktywne Konto Użytkownika. Realizacja Cesji z Cedenta na Cesjonariusza następuje pierwszego dnia nowego okresu rozliczeniowego. W takim przypadku faktura proforma zostaje wystawiona przez Usługodawcę w dniu zakończenia Usługi z danymi Cesjonariusza. Wymagany termin płatności wynosi wówczas 1 dzień. Nieopłacenie przez Cesjonariusza faktury pro forma jest równoznaczne z wygaśnięciem



#### Usługi.

4. W przypadku utworzenia nowego Konta Użytkownika z powodu m.in. aktualizacji danych, dokonuje się przeniesienia Usług na zasadzie Cesji.

#### **12. Postanowienia końcowe**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie za co najmniej 30 (trzydzieści) dniowym powiadomieniem Użytkownika z tym zastrzeżeniem, że zmiany Regulaminu dla umów obowiązujących możliwe są pod warunkiem wyrażenia przez Użytkownika zgody na zmienione postanowienia Regulaminu. O braku zgody na zmianę Regulaminu Użytkownik zobowiązany jest powiadomić pisemnie Usługodawcę przed terminem określonym w punkcie 12.2.
2. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w odniesieniu do umów obowiązujących z początkiem nowego Okresu Rozliczeniowego, chyba że przepisy prawa, z których wynika konieczność zmiany Regulaminu przewidzą inny termin. Brak akceptacji nowych postanowień Regulaminu powoduje rozwiązanie umowy z końcem Okresu Rozliczeniowego albo w terminie wynikającym z przepisów prawa stanowiących podstawę do zmiany Regulaminu.
3. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
4. Wszelkie spory rozstrzygane będą według właściwości ogólnej, a w przypadku Konsumenta mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez Prezesa UOKiK na wniosek Użytkownika lub Usługodawcy. Udział Usługodawcy w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny, w przypadku braku zgody Usługodawcy na takie postępowanie Użytkownik będący Konsumentem zostanie poinformowany na papierze lub innym trwałym nośniku.
5. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają właściwe przepisy prawa.

**Obowiązuje od 22.11.2024 roku**



## Załącznik nr. 1 do regulaminu

### WZÓR FORMULARZA Odstąpienia od umowy

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

MEVSPACE Sp. z o.o.  
ul. Augustyna Locciego 33  
02-928 Warszawa  
e-mail: [info@mevspace.com](mailto:info@mevspace.com)

- Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)
- Data zawarcia umowy(\*) / odbioru(\*) .....
- Imię i nazwisko konsumenta (-ów) .....
- Adres konsumenta(-ów) .....
- Adres email konta w [www.panel.mevspace.com](http://www.panel.mevspace.com) .....

Miejscowość, data .....

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

(\*) Niepotrzebne skreślić

