

Regulamin świadczonych usług



§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE I DANE USŁUGODAWCY

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z serwisu internetowego dostępnego pod adresem **game-host.pl**, rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki zawierania i rozwiązywania umów, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Właścicielem Serwisu i podmiotem świadczącym usługi (Usługodawcą) jest:
GMH SYSTEMS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Marcina Kasprzaka 31/119, 01-234 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod numerem **KRS: 0001222046**, posiadająca numer **NIP: 5273203762**, **REGON: 543929340**, o kapitale zakładowym w wysokości **25 000,00 zł** (słownie: dwadzieścia pięć tysięcy złotych).
3. Kontakt z Usługodawcą odbywa się poprzez:
 - a) Adres poczty elektronicznej: **gamehost@gmhsystems.pl**
 - b) System zgłoszeń (Helpdesk) dostępny w Panelu Klienta,
 - c) Pisemnie na adres siedziby Spółki wskazany w ust. 2.
4. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale niezbędna w celu utworzenia Konta i złożenia Zamówienia.

§ 2 DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Usługodawca / Sprzedawca** – spółka GMH SYSTEMS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ opisana szczegółowo w § 1 ust. 2.
2. **Klient / Usługobiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z Usług Elektronicznych świadczonych przez Usługodawcę.
3. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 22¹ Kodeksu Cywilnego).
4. **Przedsiębiorca na prawach Konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego (wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG).

5. **Serwis** – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę pod adresem internetowym <https://game-host.pl/> oraz <https://manager.game-host.pl/>.
6. **Panel Klienta** – wydzielona część Serwisu, dostępna po zalogowaniu (podaniu Loginu i Hasła), umożliwiająca Klientowi zarządzanie Danymi, Usługami oraz płatnościami.
7. **Usługa / Produkt** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta odpłatnie, na zasadach określonych w Regulaminie. W szczególności Usługami są:
 - a) **Serwer Gier** – udostępnienie zasobów sprzętowych i programowych w celu uruchomienia instancji serwera dla konkretnej gry wieloosobowej (np. Minecraft, Hytale).
 - b) **Serwer VPS (Virtual Private Server)** – usługa polegająca na udostępnieniu Klientowi wirtualnej maszyny z gwarantowanymi zasobami (CPU, RAM, Dysk) oraz dostępem do konta administratora (root), umożliwiająca samodzielną instalację oprogramowania.
 - c) **Domena** – usługa polegająca na rejestracji i utrzymaniu nazwy domeny internetowej w odpowiednim rejestrze nazw, na zlecenie Klienta.
8. **Treści Cyfrowe** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej (np. oprogramowanie Serwera Gier, dostęp do Serwera VPS), które nie są zapisane na nośniku materialnym. Definicja ta jest kluczowa dla ustalenia prawa do odstąpienia od umowy.
9. **Portfel (Wirtualna Portmonetka)** – funkcjonalność Panelu Klienta pozwalająca na gromadzenie środków (punktów/kredytów) wpłaconych z góry przez Klienta, które mogą być wykorzystane wyłącznie do opłacania Usług wewnątrz Serwisu. Środki w Portfelu nie podlegają wypłacie ani wymianie na gotówkę.
10. **Okres Abonamentowy** – czas, na jaki została wykupiona Usługa (np. 30 dni), po upływie którego Usługa wygasa, chyba że zostanie przedłużona (opłacona) na kolejny okres.
11. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawarta na odległość pomiędzy Klientem a Usługodawcą na zasadach określonych w Regulaminie.

§ 3 WYMAGANIA TECHNICZNE

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu i Usług, Klient musi dysponować sprzętem i oprogramowaniem spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:
 - a) Komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do sieci Internet.
 - b) Prawidłowo skonfigurowana przeglądarka internetowa (np. Chrome, Firefox, Opera, Safari) obsługująca pliki Cookies oraz skrypty JavaScript.
 - c) Posiadanie aktywnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej (e-mail).

2. Do zarządzania niektórymi Usługami (np. VPS, zaawansowana obsługa serwerów gier) może być wymagane posiadanie przez Klienta dodatkowego oprogramowania, takiego jak klient FTP (np. WinSCP) lub klient SSH (np. PuTTY).
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia występujące na sprzęcie komputerowym, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają mu korzystanie z Usługi (np. blokady typu Firewall po stronie Klienta).

§ 4 ZAWARCIE UMOWY I REALIZACJA ZAMÓWIENIA

1. Przeglądanie asortymentu Serwisu nie wymaga rejestracji. Składanie zamówień na Usługi możliwe jest jedynie po założeniu Konta w Panelu Klienta.
2. Informacje o Usługach podane na stronach Serwisu, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.
3. W celu zawarcia Umowy Sprzedaży Usługi należy:
 - a) Zalogować się do Panelu Klienta.
 - b) Dokonać wyboru Usługi (np. Rodzaj gry/VPS, lokalizacja, parametry zasobów, okres ważności).
 - c) Wypełnić Formularz Zamówienia (w tym skonfigurować podstawowe parametry serwera lub nazwę domeny).
 - d) Zaakceptować Regulamin oraz (w przypadku Konsumentów) wyrazić zgodę na natychmiastowe spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
 - e) Dokonać płatności za pomocą wybranej metody.
4. Umowa zostaje zawarta z chwilą **potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji** przez Usługodawcę, co następuje zazwyczaj automatycznie po skutecznym dokonaniu płatności (zaksięgowaniu środków). Proces w niektórych przypadkach może potrwać maksymalnie do 24 godzin.
5. Uruchomienie Usługi (np. instalacja Serwera Gier, udostępnienie danych dostępowych do VPS) następuje niezwłocznie po zawarciu Umowy, z zastrzeżeniem, że w szczególnych przypadkach (np. awaria techniczna, konieczność ręcznej weryfikacji, rejestracja domeny wymagająca czasu propagacji DNS) czas ten może ulec wydłużeniu do 24 godzin.

§ 5 PŁATNOŚCI I WIRTUALNY PORTFEL

1. Ceny Usług widoczne w Serwisie są cenami brutto (zawierają podatek VAT), wyrażonymi w złotych polskich (PLN).
2. Klient może dokonać płatności za Usługi w następujący sposób:
 - a) Płatności elektroniczne (szybki przelew, BLIK, karty płatnicze, PaySafeCard) obsługiwane przez zewnętrznego operatora płatności dpay.pl.
 - b) Środki zgromadzone w wirtualnym Portfelu (Skarbonce) w Panelu Klienta.
3. Zasady działania Portfela:
 - a) Klient ma możliwość zasilenia swojego wirtualnego Portfela dowolną kwotą za pomocą dostępnych kanałów płatności.
 - b) Środki wpłacone do Portfela są wymieniane na punkty/wirtualne jednostki rozliczeniowe wewnątrz Serwisu i mogą być wykorzystane **wyłącznie** na zakup Usług oferowanych przez Usługodawcę.
 - c) Środki zgromadzone w Portfelu **nie podlegają zwrotowi ani wymianie na gotówkę** (nie są pieniądzem elektronicznym w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, lecz przedpłatą na poczet przyszłych usług).
 - d) W przypadku rozwiązania umowy o prowadzenie Konta, niewykorzystane środki w Portfelu przepadają.
4. Usługodawca na życzenie Klienta wystawia fakturę VAT. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Koncie.

§ 6 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 i 4 poniżej, Klientowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania przyczyny.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy.
3. **WYJĄTEK OD PRAWA ODSTĄPIENIA (Treści Cyfrowe):**

Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość **nie przysługuje Konsumentowi** w odniesieniu do umów o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym (np. uruchomienie serwera gry, serwera VPS), jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

4. W procesie składania zamówienia Klient wyraża zgodę, o której mowa w ust. 3, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola (checkbox) o treści: *"Zgadzam się na natychmiastowe uruchomienie usługi i przyjęcie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Rozumiem, że z chwilą rozpoczęcia świadczenia tracę prawo do odstąpienia od umowy."*
5. W przypadku braku wyrażenia zgody na natychmiastowe rozpoczęcie świadczenia, Usługodawca jest uprawniony do wstrzymania się z uruchomieniem Usługi do czasu upływu 14-dniowego terminu na odstąpienie.
6. Klientom niebędącym Konsumentami (Przedsiębiorcom w relacji B2B) nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, o którym mowa w niniejszym paragrafie.

§ 7 SPECYFIKA USŁUGI REJESTRACJI DOMEN

1. W przypadku Usługi polegającej na rejestracji domeny internetowej, Usługodawca działa jako pośrednik pomiędzy Klientem a Rejestratorem domen lub bezpośrednio NASK (Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa).
2. Rejestracja domeny następuje pod warunkiem jej dostępności w chwili realizacji zlecenia przez Usługodawcę.
3. Ze względu na specyfikę usługi rejestracji domeny (usługa wykonywana natychmiastowo i w pełni), Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy po dokonaniu rejestracji nazwy domeny w rejestrze, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta (usługa w pełni wykonana za wyraźną zgodą konsumenta).

§ 8 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG I TREŚCI BEZPRAWNE

1. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania z Usług w sposób zgodny z prawem, dobrymi obyczajami oraz niniejszym Regulaminem.
2. **Niedozwolone treści i działania:** Zabrania się Usługobiorcy dostarczania treści o charakterze bezprawnym oraz wykorzystywania Serwerów Gier i Serwerów VPS do celów niezgodnych z prawem. W szczególności zabronione jest:
 - a) Utrzymywanie i rozpowszechnianie oprogramowania złośliwego (wirusy, trojany, botnety).
 - b) Wykorzystywanie serwerów do przeprowadzania ataków sieciowych (np. DDoS, port scanning) lub udziału w nich.
 - c) Utrzymywanie stron lub treści wyłudających dane (phishing).

- d) Kopanie kryptowalut (mining) na serwerach VPS i Gier, co prowadzi do nadmiernego obciążenia infrastruktury, chyba że oferta Usługi wyraźnie na to pozwala.
 - e) Naruszenie praw autorskich osób trzecich (np. udostępnianie nielegalnych kopii filmów, muzyki, oprogramowania).
3. **Zasoby systemowe (Fair Use):** W przypadku usług współdzielonych (Serwery Gier), Usługobiorca nie może instalować modyfikacji ani skryptów, które powodują ciągłe, skrajne obciążenie procesora (CPU) lub dysku, wpływające negatywnie na działanie usług innych Klientów.
4. **Reakcja na naruszenia:** W przypadku wykrycia naruszenia zasad opisanych w ust. 2 lub 3, Usługodawca ma prawo do:
- a) Wezwania Usługobiorcy do usunięcia naruszenia.
 - b) Tymczasowego zablokowania dostępu do Usługi (zawieszenie serwera).
 - c) Wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym i trwałego usunięcia Usługi bez prawa do zwrotu wniesionej opłaty, w przypadku rażącego naruszenia prawa lub braku reakcji na wezwanie.

§ 9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY

1. **Odpowiedzialność wobec Konsumentów:** Wobec Klientów będących Konsumentami, Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie Cywilnym oraz ustawie o prawach konsumenta.
2. **Ograniczenie odpowiedzialności B2B:** W przypadku Klientów niebędących Konsumentami (Przedsiębiorców):
- a) Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi jest wyłączona.
 - b) Odpowiedzialność Usługodawcy ogranicza się wyłącznie do szkody rzeczywistej (strata) i nie obejmuje utraconych korzyści (lucrum cessans).
 - c) Maksymalna kwota odpowiedzialności Usługodawcy ograniczona jest do wysokości opłaty miesięcznej za daną Usługę, której dotyczy roszczenie.
3. **Wyłączenia techniczne:** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) Przerwy w dostępie do Usług spowodowane działaniem Siły Wyższej (np. klęski żywiołowe, wojna, awarie krajowych sieci energetycznych).

- b) Szkody powstałe w wyniku działania osób trzecich, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności (np. ataki DDoS kierowane na serwer Klienta).
 - c) Błędną konfigurację serwera (VPS/Gier) przez Usługobiorcę lub osoby, którym udostępnił on hasła (Administratorów).
 - d) Utratę danych na serwerze VPS lub Serwerze Gier, o ile Klient nie wykupił dodatkowej usługi kopii zapasowej (backupu) oferowanej przez Usługodawcę. Wykonanie kopii zapasowej danych należy do obowiązków Usługobiorcy.
 - e) Blokady adresów IP nałożone przez dostawców gier (np. Valve, Mojang) wynikające z działań Klienta (np. cheatowanie).
4. **Domeny:** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę domeny wynikającą z braku terminowej wpłaty przez Klienta na przedłużenie jej ważności lub z przyczyn leżących po stronie głównego rejestratora (np. NASK).

§ 10 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacje należy składać:
 - a) Za pośrednictwem systemu zgłoszeń (ticket) w Panelu Klienta.
 - b) Drogą mailową na adres: **gamehost@gmhsystems.pl**
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:
 - a) Dane identyfikujące Klienta (adres e-mail).
 - b) Nazwę Usługi, której dotyczy zgłoszenie (ID serwera).
 - c) Opis problemu oraz okoliczności uzasadniających reklamację.
 - d) Oczekiwany sposób załatwienia sprawy.
4. Usługodawca rozpatrzy reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie **14 dni** od daty jej otrzymania.
5. W przypadku Konsumentów, brak ustosunkowania się do reklamacji w terminie 14 dni oznacza uznanie reklamacji za uzasadnioną.
6. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na adres e-mail przypisany do Konta Klienta lub widoczna w systemie zgłoszeń.

7. Usługodawca zobowiązuje się do podjęcia działań naprawczych i usunięcia awarii infrastruktury w możliwie najkrótszym czasie, nie dłuższym jednak niż **3 dni robocze** od momentu potwierdzenia usterki.
8. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej przerw w dostępności Usługi z winy Usługodawcy, podstawową formą rekompensaty jest przedłużenie Okresu Abonamentowego Usługi o czas niedostępności lub przyznanie proporcjonalnej ilości środków do Portfela Klienta.

§ 11 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorców jest **GMH SYSTEMS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ** z siedzibą w Warszawie (dane jak w § 1).
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu zawarcia i realizacji Umowy, obsługi transakcji płatniczych, rejestracji domen (przekazanie do NASK/Rejestratora) oraz, za odrębną zgodą, w celach marketingowych.
3. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do świadczenia Usług.
4. Usługobiorca ma prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia ("prawo do bycia zapomnianym"), ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
5. Szczegółowe zasady przetwarzania danych, w tym pliki Cookies, opisane są w dokumencie **Polityka Prywatności**, dostępnym na stronie Serwisu.

§ 12 CZAS TRWANIA I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. **Wygaśnięcie Usługi (Serwery/VPS):** Umowa o świadczenie płatnej Usługi (Serwer Gry, VPS) zawierana jest na czas oznaczony (Okres Abonamentowy). Po upływie tego okresu, w przypadku braku wpłaty na kolejny okres, Usługa wygasa, a serwer zostaje automatycznie wyłączony i usunięty po upływie okresu karencji (7 dni).
2. **Wygaśnięcie Domeny:** W przypadku domeny internetowej, brak wpłaty za przedłużenie w terminie wskazanym przez Rejestratora skutkuje jej wygaśnięciem i uwolnieniem do puli nazw wolnych. Usługodawca nie odpowiada za utratę domeny nieopłaconej w terminie.
3. **Rozwiązanie przez Klienta:** Klient może w każdym czasie zrezygnować z Usługi poprzez zaprzestanie jej opłacania lub usunięcie serwera z Panelu Klienta. W przypadku wcześniejszej rezygnacji z opłaconej Usługi, środki za niewykorzystany okres nie podlegają zwrotowi (zgodnie z brakiem prawa odstąpienia opisanym w § 6).

4. **Rozwiązanie przez Usługodawcę (Tryb Natychmiastowy):** Usługodawca ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym (bez zachowania okresu wypowiedzenia) oraz zablokować Konto Klienta, jeżeli:
 - a) Klient narusza postanowienia niniejszego Regulaminu, w szczególności § 8 (zakaz dostarczania treści bezprawnych, ataki DDoS).
 - b) Klient działa na szkodę Usługodawcy lub innych Użytkowników.
 - c) Klient podał nieprawdziwe dane podczas rejestracji.

§ 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. **Zmiana Regulaminu:** Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn (zmiana przepisów prawa, zmiana oferty, względy bezpieczeństwa). O każdej zmianie Klienci zostaną poinformowani drogą mailową lub komunikatem w Panelu Klienta z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
2. **Sprzeciw:** Klient, który nie akceptuje zmian w Regulaminie, ma prawo rozwiązać umowę o prowadzenie Konta w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia.
3. **Właściwość Sądu (Konsument):** Spory wynikające z Umowy zawartej z Konsumentem, które nie zostaną rozwiązane polubownie, rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego.
4. **Właściwość Sądu (B2B):** Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Klientem niebędącym Konsumentem (Przedsiębiorcą) zostaną poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy (Sąd w Warszawie).
5. **Prawo właściwe:** W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17 lutego 2026 roku.