UMOWA O GWARANTOWANYM POZIOMIE ŚWIADCZENIA USŁUG (SLA)

Dla platformy/strony/serwisu/usług znajdującego/znajdujących się pod adresem domeny " voxigames.com"

Niniejszy dokument jest częścią zbioru dokumentów:

a. Regulamin Usług (TOS)
b. Polityka Prywatności (PP)
c. Umowa o Gwarantowanym Poziomie Świadczenia Usług (SLA)
d. Polityka Uczciwego Korzystania (FUP)

Data Wprowadzenia: 14.11.2026

Data Aktualizacji: 15.10.2026

§ 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE I GWARANCJA UPTIME

1.1. Operator:

a. VoxiHost DANIEL MARSZAŁKOWSKI
b. ul. 3 Maja 29, 62-500 Konin, Polska
c. **NIP:** 6653080651 | REGON: 542936383
d. **E-mail:** support@voxigames.com

prowadzący serwis VoxiGames (dalej zwany "VoxiGames" lub "Operatorem").

1.2. Zakres Obowiązywania: Niniejsza Umowa o Gwarantowanym Poziomie Świadczenia Usług stanowi integralną część Regulaminu Usług i obowiązuje wyłącznie w ramach serwisu internetowego dostępnego pod domeną VoxiGames.com, którego przedmiotem działalności jest hosting serwerów gier. Dokument ten nie ma zastosowania do innych serwisów, projektów czy stron internetowych prowadzonych przez Operatora pod innymi adresami.

1.3. Cel: Celem niniejszej Umowy jest zdefiniowanie gwarantowanych parametrów jakościowych Usług (dostępność infrastruktury oraz dostępność Serwerów Gier) oraz zasad rekompensaty w przypadku ich niedotrzymania.

1.4. Akceptacja: Rejestracja Konta lub zamówienie Usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją niniejszego dokumentu oraz wszystkich dokumentów powiązanych. W przypadku wprowadzenia zmian w SLA, Klient zostanie poinformowany zgodnie z §6.2. Brak sprzeciwu w terminie 30 dni od powiadomienia oznacza akceptację zmian. Klient ma prawo wypowiedzieć umowę w przypadku braku akceptacji zmian.

1.5. Poziom Dostępności: Operator gwarantuje standardową miesięczną dostępność infrastruktury na poziomie **99.9%**, chyba że specyfikacja danej Usługi (w opisie produktu na stronie VoxiGames.com lub w Panelu Klienta) stanowi inaczej. W przypadku rozbieżności, wiążący jest poziom SLA określony w opisie konkretnego produktu.

1.6. Definicja Niedostępności: Za awarię uznaje się stan, w którym aktywna Usługa Klienta jest całkowicie nieosiągalna sieciowo (brak odpowiedzi na standardowe protokoły dostępowe, np. ICMP, TCP/UDP na porcie serwera gry, HTTP dla Panelu Gry) z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Operatora. Stan ten musi zostać potwierdzony przez wewnętrzne systemy monitoringu Operatora (status kluczowych usług publikowany jest pod adresem status.voxigames.com).

1.7. Czas Niedostępności: Poziom 99.9% oznacza dopuszczalną niedostępność w wymiarze ok. **43**

minut w skali miesiąca kalendarzowego.

§ 2. REKOMPENSATY

2.1. Zasada Rekompensaty: W przypadku niedotrzymania gwarantowanego poziomu dostępności, Klientowi przysługuje rekompensata w postaci ekwiwalentu Opłaty za Czas Działania doliczanego do salda Credits, na zasadach określonych w § 2.2.

2.2. Wysokość Rekompensaty:

a. Za każdą pełną godzinę niedostępności z przyczyn leżących po stronie Operatora, do salda Credits Klienta zostanie doliczony ekwiwalent **Opłaty za Czas Działania** (§1.17 Regulaminu Usług) za jedną godzinę korzystania z danej Usługi.

b. Łączna rekompensata w jednym Okresie Rozliczeniowym nie może przekroczyć sumy opłat poniesionych przez Klienta za daną Usługę w tym okresie (Opłata Rezerwacyjna wraz z Opłatami za Czas Działania).

c. Rekompensata nie jest naliczana za okres, w którym Serwer Gier był zatrzymany przez Klienta, ani za czas objęty wyłączeniami określonymi w § 4.

2.3. Wyłączne Zadośćuczynienie:

a. **Wobec Klientów niebędących Konsumentami:** Rekompensata SLA jest jedynym i wyłącznym naprawieniem szkody przysługującym Klientowi z tytułu niedostępności usług. Wyłącza się wszelkie inne roszczenia odszkodowawcze, w tym za utracone korzyści, zyski lub dane (zgodnie z Regulaminem Usług).

b. **Wobec Konsumentów:** Rekompensata SLA nie wyłącza prawa Konsumenta do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość rekompensaty, jeżeli rzeczywiście poniesiona szkoda przekracza wartość przedłużenia usługi. Konsument zachowuje pełnię praw wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.

§ 3. POLITYKA WSPARCIA TECHNICZNEGO

Niniejsza sekcja określa standardy obsługi zgłoszeń i nie jest objęta systemem rekompensat finansowych.

3.1. Godziny Pracy: Standardowe godziny pracy Biura Obsługi Klienta to dni robocze, **12:00 - 20:00**. W miarę możliwości, Operator udziela wsparcia również poza tymi godzinami, jednak nie jest to gwarantowane.

3.2. Obsługa Poza Godzinami: Zgłoszenia przesyłane poza standardowymi godzinami (oraz w weekendy) są realizowane w trybie Best Effort (w miarę dostępności personelu). W praktyce, Operator zazwyczaj udziela odpowiedzi w ciągu kilku godzin również poza standardowymi godzinami pracy, jednak nie stanowi to gwarancji i zależy od dostępności zespołu.

3.3. Czas Reakcji: Operator dokłada wszelkich starań, aby udzielić odpowiedzi niezwłocznie. Maksymalny deklarowany czas reakcji na zgłoszenie w dni robocze wynosi **48 godzin** (dni robocze rozumiane jako poniedziałek-piątek według kalendarza polskiego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce zgodnie z Ustawą o dniach wolnych od pracy). W praktyce, Operator zazwyczaj udziela pierwszej odpowiedzi znacznie szybciej, często w ciągu kilku godzin od otrzymania zgłoszenia.

3.4. Kanały Wsparcia:

a. **Oficjalne (Priorytetowe):** System zgłoszeń (Ticket) w Panelu Klienta oraz adres e-mail support@voxigames.com. Tylko zgłoszenia przesłane tymi kanałami podlegają standardom czasu reakcji opisanym w § 3.

b. **Poboczne (Społecznościowe):** Operator może świadczyć pomoc również poprzez inne

kanały udostępnione na stronie (np. serwer Discord, media społecznościowe), jednak mają one charakter uzupełniający i nie są objęte gwarancją czasu reakcji.

3.5. Zakres Wsparcia: Wsparcie Techniczne obejmuje wyłącznie działanie infrastruktury i Panelu Gry (dostępność sieci, zasilanie, działanie panelu, restart usługi). Operator nie świadczy wsparcia w zakresie konfiguracji modów i pluginów, naprawy błędów w skryptach Klienta ani nauki obsługi oprogramowania serwera gry (zgodnie z Regulaminem Usług § 6.7).

§ 4. WYŁĄCZENIA GWARANCJI SLA

Gwarancja SLA nie obejmuje usług oznaczonych jako BETA, TEST, TRIAL, EXPERIMENTAL (usługi w fazie rozwojowej), usług darmowych oraz niedostępności spowodowanej przez:

4.1. Prace Konserwacyjne:

a. **Planowane:** Zapowiedziane z wyprzedzeniem min. **24 godzin** (komunikat na status.voxigames.com lub e-mail).

b. **Awaryjne:** Niezbędne do natychmiastowego usunięcia krytycznego zagrożenia (np. luka Zero-Day, awaria sprzętowa macierzy), które mogą być wykonywane bez uprzedzenia lub z minimalnym wyprzedzeniem.

4.2. Siła Wyższa: Zdarzenia niezależne od Operatora (wojna, powódź, pożar w serwerowni, awarie globalne Internetu, w tym: awarie routingu BGP, punktów wymiany ruchu IXP, infrastruktury DNS, sieci CDN, podmorskich kabli światłowodowych lub inne zdarzenia o zasięgu międzynarodowym wpływające na dostępność usług internetowych).

4.3. Problemy poza siecią Operatora: Awarie łączności występujące poza infrastrukturą Data Center (np. awaria dostawcy internetu Klienta, awaria międzyoperatorska).

4.4. Działania Klienta: Błędna konfiguracja oprogramowania serwera gry lub modów/pluginów, przeciążenie zasobów przez mody lub pluginy Klienta (np. OOM Killer, 100% CPU), brak opłat, naruszenie Regulaminu.

4.5. Cyberbezpieczeństwo (DDoS/Abuse):

a. Atak DDoS skierowany na usługę Klienta, który wymusił na Operatorze zastosowanie mechanizmu wycięcia ruchu (Null-route/Blackholing) w celu ochrony stabilności całej infrastruktury.

b. Blokady nałożone przez systemy Anti-Fraud lub w wyniku zgłoszeń Abuse (np. hosting treści nielegalnych, dystrybucja cheatów).

§ 5. PROCEDURA ZGŁASZANIA REKOMPENSATY

5.1. Forma Zgłoszenia:

a. Operator zazwyczaj przyznaje rekompensaty automatycznie po wykryciu niedostępności przez systemy monitoringu.

b. Jednak ze względu na to, że Operator nie zawsze informuje o automatycznym przyznaniu rekompensaty, **zalecamy zgłoszenie wniosku o rekompensatę** w celu potwierdzenia i uzyskania informacji o przedłużeniu usługi.

c. Zgłoszenie można dokonać poprzez system zgłoszeń (Ticket) w Panelu Klienta lub wysyłając wiadomość e-mail na adres support@voxigames.com.

5.2. Termin Zgłoszenia: Zgłoszenie musi zostać wysłane w terminie do **14 dni** od zakończenia awarii. W wyjątkowych, uzasadnionych przypadkach (np. choroba, wypadek, siła wyższa), Operator może rozpatrzyć zgłoszenie przesłane po tym terminie, po przedstawieniu przez Klienta odpowiedniego uzasadnienia.

5.3. Rozpatrzenie Wniosku: Wniosek zostanie rozpatrzony przez Dział Techniczny w ciągu **7 dni roboczych**. Odpowiedź zostanie przesłana na adres e-mail Klienta powiązany z Kontem.

§ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE I ZMIANY SLA

6.1. Integralność i Nadrzędność Oferty: Niniejsze SLA stanowi integralną część Regulaminu (TOS). Jednakże w przypadku, gdy specyfikacja konkretnej Usługi (oferta na stronie VoxiGames.com) zawiera odmienne warunki gwarancji (np. inny poziom dostępności, wyłączenia, brak SLA dla wersji Beta), pierwszeństwo mają warunki określone w ofercie danego produktu.

6.2. Zmiany SLA: Operator zastrzega sobie prawo do aktualizacji parametrów SLA (np. w przypadku modernizacji infrastruktury). O wszelkich zmianach warunków SLA Klienci zostaną poinformowani z wyprzedzeniem co najmniej **30 dni** (poprzez e-mail lub komunikat w Panelu). Brak sprzeciwu w terminie **30 dni** od powiadomienia oznacza akceptację zmian. W przypadku sprzeciwu, Klient ma prawo wypowiedzieć umowę zgodnie z postanowieniami TOS.

6.3. Integralność z FUP: W kwestiach dotyczących bezpieczeństwa sieci, zasobów oraz dopuszczalnego sposobu korzystania z Serwerów Gier zastosowanie mają zapisy Polityki Uczciwego Korzystania (FUP).