REGULAMIN USŁUG (TOS)

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. DEFINICJE

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. Klient: Osoba korzystająca z Usług. Może to być:

a. Pełnoletnia osoba fizyczna lub osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i uzyskała zgodę przedstawiciela ustawowego (rodzica/opiekuna).
b. Osoba prawna (np. Spółka z o.o.).
c. Jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej (np. stowarzyszenie).

1.3. Konsument: Osoba fizyczna korzystająca z Usług w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową (np. Klient kupujący serwer dla prywatnego projektu/gry).

1.4. Usługa Cyfrowa: Usługa świadczona przez Operatora drogą elektroniczną, polegająca na dostarczaniu, przetwarzaniu lub przechowywaniu danych w postaci cyfrowej. W ramach serwisu VoxiGames Usługą Cyfrową jest wyłącznie **Serwer Gier** (hosting serwera gry wraz z przypisanymi zasobami i Panelem Gry).

1.5. Credits (Wirtualny Portfel/Punkty Usługowe): Credits to treść cyfrowa w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy o prawach konsumenta, nabywana poprzez umowę o dostarczenie treści cyfrowej. Stanowi elektroniczny bon (voucher), który można wymienić na Usługi Cyfrowe oferowane przez Operatora. Credits nie ma wartości płatniczej poza ekosystemem VoxiGames. Nie jest to pieniądz elektroniczny (w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, art. 2 pkt 21a) ani instrument finansowy. Nabycie Credits oznacza natychmiastowe dostarczenie treści cyfrowej do Portfela Klienta. **Środki Credits nie podlegają wymianie na gotówkę, wypłacie ani transferowi na rzecz innych osób.**

1.6. Operator Płatności: Zewnętrzny podmiot świadczący na rzecz Operatora i Klienta usługi pośrednictwa w płatnościach online (przelewy, karty, BLIK). Operator Płatności jest wyłącznym administratorem danych Klienta w zakresie płatności i podlega odrębnej regulacji oraz polityce prywatności.

1.7. Regulamin/TOS: Niniejszy dokument określający zasady świadczenia Usług.

1.8. Panel Klienta/Serwis: Platforma dostępna pod adresem VoxiGames.com, za pośrednictwem której Klient zarządza Usługami i Kontem.

1.9. Konto: Indywidualne konto Klienta w Panelu Klienta, umożliwiające dostęp do Usług i zarządzanie nimi.

1.10. Umowa: Umowa zawarta między Operatorem a Klientem, obejmująca:

a. Umowę o dostarczenie treści cyfrowej (Credits), zawartą w momencie doładowania Portfela,

b. Umowę o świadczenie Usług Cyfrowych (Serwer Gier), zawartą w momencie aktywacji Usługi za pomocą środków Credits.

1.11. Okres Rozliczeniowy: Okres jednego miesiąca, rozpoczynający się w dniu aktywacji Usługi i odnawiany automatycznie, za który pobierana jest Opłata Rezerwacyjna oraz naliczane są Opłaty za Czas Działania.

1.12. Dokumenty Powiązane: Zbiór dokumentów regulujących współpracę między Operatorem a Klientem, wymienione w nagłówku niniejszego dokumentu.

1.13. Strony: Operator oraz Klient, łącznie określani jako Strony Umowy.

1.14. Abuse (Nadużycie): Korzystanie z Usług w sposób naruszający prawo, Regulamin lub prawa osób trzecich, w szczególności:

a. rozsyłanie spamu,

b. ataki DDoS,

c. phishing,

d. hosting treści nielegalnych,

e. naruszenie praw autorskich,

f. próby włamania do innych systemów.

1.15. Fraud (Oszustwo): Działanie mające na celu wyłudzenie Usług lub środków, w tym:

a. płatności skradzioną kartą kredytową,

b. nieuzasadniony Chargeback,

c. podszywanie się pod inną osobę,

d. fałszowanie dokumentów weryfikacyjnych.

1.16. Opłata Rezerwacyjna: Stała opłata miesięczna za zarezerwowanie na rzecz Klienta zasobów przypisanych do Usługi (vCPU, pamięć RAM, przestrzeń dyskowa NVMe, sloty kopii zapasowych). Opłata **nie zależy od tego, czy Serwer Gier jest w danym momencie uruchomiony**. Za każdy Okres Rozliczeniowy Operator wystawia fakturę za Opłatę Rezerwacyjną (Faktura za Rezerwację), opłacaną automatycznie z salda Credits Klienta. Faktura, której nie udało się opłacić z powodu niewystarczającego salda Credits, pozostaje otwarta (Faktura Otwarta) - zasady wstrzymania i usunięcia Usługi w takiej sytuacji określa §5.4.

1.17. Opłata za Czas Działania (Runtime): Opłata naliczana za czas, w którym Serwer Gier jest faktycznie uruchomiony, pobierana z salda Credits. Rozliczenie następuje za każdą **rozpoczętą godzinę** - naliczenie opłaty za pełną godzinę następuje już w pierwszej sekundzie działania serwera w danej godzinie. Zatrzymanie Serwera Gier wstrzymuje naliczanie Opłaty za Czas Działania.

1.18. Limit Miesięczny (Hard Cap): Maksymalna łączna kwota, jaką Klient może zapłacić za daną Usługę w jednym Okresie Rozliczeniowym (Opłata Rezerwacyjna wraz z Opłatami za Czas Działania). Po osiągnięciu Limitu Miesięcznego dalszy czas działania Serwera Gier w tym Okresie Rozliczeniowym nie jest naliczany. Wysokość Limitu Miesięcznego dla poszczególnych planów określa oferta na stronie VoxiGames.com.

1.19. Serwer Gier: Usługa dostarczona przez Operatora, służąca do prowadzenia rozgrywek przez Internet, zainstalowana na infrastrukturze Operatora i zarządzana przez Klienta za pośrednictwem Panelu Gry. Katalog obsługiwanych gier ma charakter otwarty i podlega zmianom - aktualna oferta publikowana jest na stronie VoxiGames.com. Wybór gry oraz konfiguracji serwera należy do Klienta.

1.20. Panel Gry: Panel internetowy udostępniony Klientowi w ramach Serwera Gier, służący do zarządzania serwerem (uruchamianie, zatrzymywanie, konsola, pliki, kopie zapasowe), dostępny również w formie dostępu SFTP/FTP oraz konsoli zdalnej.

1.21. Sloty: Maksymalna liczba Graczy Końcowych mogących jednocześnie uczestniczyć w rozgrywce na danym Serwerze Gier, określona w specyfikacji wykupionej Usługi.

1.22. Zasoby Współdzielone (Fair Share): Model, w którym zasoby sprzętowe węzła fizycznego (procesor, pamięć RAM, macierz dyskowa, łącze sieciowe) są współdzielone pomiędzy Usługi wielu Klientów, z zachowaniem zasady sprawiedliwego dostępu.

1.23. Mody i Pluginy: Oprogramowanie firm trzecich instalowane przez Klienta na Serwerze Gier w celu rozszerzenia jego funkcjonalności, pobierane ze źródeł zewnętrznych względem Operatora.

1.24. EULA: Umowa licencyjna użytkownika końcowego (End User License Agreement) - zbiór warunków wydawcy gry, platformy dystrybucyjnej lub operatora platformy, którym podlega korzystanie z danej gry oraz z jej serwera wieloosobowego.

1.25. Gracz Końcowy: Osoba trzecia, która łączy się z Serwerem Gier Klienta w celu uczestnictwa w rozgrywce, niebędąca Klientem. W zakresie danych osobowych Graczy Końcowych Klient występuje jako Administrator, a Operator wyłącznie jako Podmiot Przetwarzający (szczegóły: Polityka Prywatności § 12).

1.26. Filtracja Ruchu (Anti-DDoS): Zestaw mechanizmów technicznych stosowanych przez Operatora w celu wykrywania i odrzucania złośliwego ruchu sieciowego kierowanego na Serwery Gier, w tym czasowe wycięcie ruchu (Null-route/Blackholing).

1.27. Usługa Testowa (Trial): Nieodpłatna, ograniczona czasowo Usługa udostępniana w celu zapoznania się z działaniem Serwera Gier. Usługi Testowe nie są objęte gwarancją SLA i mogą zostać zakończone w każdym momencie.

§ 2. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

2.1. Dostępność Regulaminu: Regulamin oraz Dokumenty Powiązane są dostępne nieodpłatnie na stronie głównej VoxiGames.com w stopce strony oraz w Panelu Klienta po zalogowaniu, w formie umożliwiającej pobranie, utrwalenie i wydrukowanie. Operator udostępnia Regulamin przed zawarciem umowy oraz na każde żądanie Klienta.

2.2. Zakres Obowiązywania: Niniejszy Regulamin Usług stanowi integralną część zbioru Dokumentów Powiązanych 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.

2.3. Integralność: Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Dokumentów Powiązanych.

2.4. Cel: Celem Regulaminu jest określenie ogólnych zasad współpracy, praw i obowiązków Stron oraz zasad świadczenia Usług Cyfrowych drogą elektroniczną.

2.5. Akceptacja: Rejestracja Konta lub zamówienie Usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją Regulaminu oraz wszystkich Dokumentów Powiązanych. W przypadku wprowadzenia zmian w Regulaminie lub Dokumentach Powiązanych, Klient zostanie poinformowany zgodnie z §10.1. Brak sprzeciwu w terminie 30 dni od powiadomienia oznacza akceptację zmian. Klient ma prawo

wypowiedzieć umowę w przypadku braku akceptacji zmian bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

2.6. Podstawa Prawna: Regulamin jest zgodny z obowiązującym prawem polskim i unijnym, w szczególności z:

a. Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,
b. Ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
c. Ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
d. Rozporządzeniem (UE) 2016/679 (RODO),
e. Rozporządzeniem (UE) 2022/2065 (DSA).

2.7. Wymagania Techniczne: Do korzystania z Usług niezbędne jest posiadanie urządzenia z dostępem do sieci Internet, poprawnie skonfigurowanej przeglądarki internetowej (np. Chrome, Firefox) obsługującej pliki Cookies i JavaScript oraz aktywnego konta e-mail.

§ 3. KONTO UŻYTKOWNIKA I BEZPIECZEŃSTWO

3.1. Rejestracja: Warunkiem korzystania z Usług jest założenie Konta w serwisie. **Rejestracja jest bezpłatna.** Osoby w wieku 16-18 lat zobowiązane są do uzyskania zgody przedstawiciela ustawowego (rodzica/opiekuna). W przypadku wskazania przez Klienta wieku poniżej 18 roku życia, Operator skontaktuje się w celu weryfikacji zgody przedstawiciela ustawowego.

3.2. Bezpieczeństwo Danych Logowania:

a. Klient zobowiązany jest do zachowania w poufności danych dostępowych do Konta oraz stosowania odpowiednich zabezpieczeń (silne hasło minimum 12 znaków z dużymi i małymi literami, cyframi i znakami specjalnymi, 2FA).
b. **Wobec Klientów niebędących Konsumentami:** Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udostępnienia danych logowania osobom trzecim lub ich kradzieży na skutek zaniedbań Klienta (np. używanie hasła "123456", "password", zapisywanie hasła w formie niezaszyfrowanej w pliku tekstowym na pulpicie, udostępnienie hasła pracownikowi bez nadzoru).
c. **Wobec Konsumentów:** Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z ogólnymi zasadami Kodeksu cywilnego. Wyłączenie odpowiedzialności dotyczy jedynie szkód wynikających z rażącego niedbalstwa lub umyślnego działania Konsumenta. Za rażące niedbalstwo uznaje się w szczególności:
    i. świadome udostępnienie hasła osobom nieupoważnionym,
    ii. podanie danych logowania w odpowiedzi na wiadomość phishingową mimo wyraźnych ostrzeżeń,
    iii. używanie tego samego hasła co do innych serwisów, które wcześniej wyciekły (dostępne w bazach danych naruszeń),
    iv. celowe wyłączenie 2FA pomimo wcześniejszego włączenia przy świadomości ryzyka.

Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z ataków hakerskich wykorzystujących luki w zabezpieczeniach urządzenia Klienta (np. keylogger, trojan), o ile Operator wykazał należytą staranność w zabezpieczeniu infrastruktury po swojej stronie.

3.3. Zasada Jednego Konta: Zabrania się tworzenia wielu kont przez jednego Klienta (Multikonta) bez uzasadnionej przyczyny biznesowej. Dozwolone jest posiadanie: jednego Konta osobistego (jako osoba fizyczna/konsument) oraz jednego Konta firmowego (jako przedsiębiorca), pod warunkiem, że są powiązane z różnymi adresami e-mail i służą odrębnym celom. Utworzenie dodatkowych kont wymaga zgody Operatora.

3.4. Weryfikacja Tożsamości (KYC):

a. **Cel weryfikacji:** Weryfikacja tożsamości (KYC) jest narzędziem Operatora służącym zapobieganiu nadużyciom, fraudom oraz ochronie infrastruktury przed działaniami przestępczymi. Operator stosuje KYC w zakresie, w jakim uzna to za uzasadnione - w szczególności w kwestiach nawiązania i kontynuacji współpracy oraz w przypadkach wskazanych poniżej:
   i. dostępie do Usług Testowych (Trial),
   ii. podejrzeniu naruszenia Regulaminu lub działań przestępczych,
   iii. procedurze "Amnestii" (odblokowanie usługi po naruszeniu).

b. **Procesor weryfikacji:** Weryfikacja tożsamości jest przeprowadzana przez zewnętrzny podmiot didit.me (https://didit.me), który działa jako niezależny administrator danych osobowych w zakresie procesu weryfikacji. didit.me przetwarza dane weryfikacyjne (dokumenty tożsamości, selfie) wyłącznie w celu potwierdzenia tożsamości.

c. **Zakres przetwarzania przez Operatora:** Operator otrzymuje od didit.me wyłącznie:
   i. wynik weryfikacji (pozytywny/negatywny),
   ii. dostęp do danych weryfikacyjnych przez okres maksymalnie 1 miesiąca w celu weryfikacji autentyczności procesu i wygenerowania własnego kryptograficznego hasha danych z dokumentu (nieodwracalny, SHA-256/bcrypt), który Operator przechowuje lokalnie.

d. Po upływie 1 miesiąca, Operator przechowuje wyłącznie status weryfikacji, datę weryfikacji oraz kryptograficzny hash danych z dokumentu.

e. **Podstawa prawna:** Przetwarzanie wyniku weryfikacji: art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy). Przechowywanie hasha: art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes w zapobieganiu ponownej rejestracji osób zablokowanych za poważne naruszenia).

f. **Prawo sprzeciwu:** Klient ma prawo odmówić weryfikacji KYC. W takim przypadku Operator ma prawo odmówić nawiązania lub kontynuacji współpracy, a także odmówić świadczenia Usług Testowych oraz zastosowania procedury Amnestii (odblokowanie usługi po naruszeniu Regulaminu).

3.5. Ocena Ryzyka i Odmowa Świadczenia Usług: Operator zastrzega sobie prawo do odmowy rejestracji, aktywacji usługi lub blokady Konta w przypadku uzyskania wiarygodnych informacji wskazujących na wysokie ryzyko dla bezpieczeństwa infrastruktury, w szczególności gdy:

a. Klient znajduje się na liście osób/podmiotów powiązanych z cyberprzestępczością,
b. dane rejestracyjne są fałszywe lub skradzione,
c. Klient był wcześniej zablokowany za poważne naruszenia,
d. istnieje uzasadnione podejrzenie wykorzystania usług do działań przestępczych.

Wobec Konsumentów: Operator poinformuje o powodach odmowy/blokady oraz umożliwi złożenie wyjaśnień w terminie 14 dni. Operator rozpatrzy wyjaśnienia w terminie 7 dni roboczych i poinformuje Klienta o ostatecznej decyzji. W przypadku utrzymania odmowy, Konsument ma prawo do reklamacji (§8.2) oraz pozasądowego rozwiązywania sporów.

Wobec Klientów niebędących Konsumentami: Operator nie jest zobowiązany do uzasadnienia decyzji.

3.6. Kultura Komunikacji: Strony zobowiązują się do prowadzenia komunikacji (Support, E-mail) w sposób kulturalny i oparty na wzajemnym szacunku oraz wyrozumiałości. Operator nie toleruje agresji słownej, wulgaryzmów ani gróźb kierowanych pod adresem obsługi. Za rażące naruszenie zasad kultury osobistej uznaje się w szczególności:

a. groźby karalne (art. 190 KK),
b. znieważenia (art. 216 KK),

c. wielokrotne (więcej niż 3-krotne w jednej rozmowie) używanie wulgaryzmów o charakterze inwektywy wobec pracowników pomimo uprzedniego ostrzeżenia,

d. nękanie pracowników (więcej niż 5 zgłoszeń tej samej sprawy w ciągu 24 godzin).

Jako wulgaryzmy rozumie się słowa powszechnie uznawane za obraźliwe (wulgarne epitety, przekleństwa). Operator stosuje zdrowy rozsądek i uwzględnia kontekst emocjonalny (stres związany z awarią usługi).

W przypadku rażącego naruszenia, Operator zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia obsługi zgłoszeń danego Klienta (do 7 dni). W przypadku powtórnego naruszenia - do rozwiązania umowy.

3.7. Spory o Własność Konta:

a. Operator nie rozstrzyga sporów majątkowych między wspólnikami, pracownikami lub osobami trzecimi o dostęp do Konta.

b. Za jedynego dysponenta Konta uważa się osobę posiadającą dostęp do autoryzowanego adresu e-mail oraz metody 2FA.

3.8. Blokada i Usunięcie Konta: Operator ma prawo zablokować lub usunąć Konto w przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, Dokumentów Powiązanych lub działania na szkodę infrastruktury.

3.9. Zapobieganie Recydywie (System Ochrony Infrastruktury): W przypadku trwałego zablokowania Konta za poważne naruszenia (Abuse, Fraud), Operator stosuje mechanizmy techniczne i organizacyjne zapobiegające ponownej rejestracji osób dopuszczających się poważnych naruszeń. Mechanizmy te mogą obejmować, między innymi, przechowywanie zanonimizowanych danych weryfikacyjnych (np. hash kryptograficzny), które uniemożliwiają odwrócenie procesu i identyfikację osoby, ale pozwalają na automatyczne wykrycie próby ponownej rejestracji. Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes Operatora w ochronie infrastruktury przed recydywistami). Zanonimizowane dane mogą być przechowywane przez okres do 10 lat od daty blokady lub do momentu, gdy ustanie interes prawny Operatora w ich przechowywaniu.

3.10. Amnestia:

a. W przypadku blokady usługi za naruszenie Regulaminu, Klientowi może zostać przyznana jednorazowa możliwość odblokowania zasobów, pod warunkiem przejścia procedury KYC.

b. Procedura wiąże się z **przywróceniem usługi do stanu fabrycznego (reinstalacja i utrata danych).**

c. **Wobec Konsumentów:** Operator zapewnia 14-dniowy okres na podjęcie decyzji o weryfikacji KYC przed trwałym usunięciem danych.

d. Odmowa weryfikacji skutkuje utrzymaniem blokady i rozwiązaniem umowy.

3.11. Konta Nieaktywne: Operator zastrzega sobie prawo do trwałego usunięcia Konta, na które Klient nie logował się przez okres 36 miesięcy i które nie posiada żadnych aktywnych Usług. Przed usunięciem Konta, Operator wyśle ostrzeżenie na adres e-mail Klienta z 60-dniowym terminem na zalogowanie się do Panelu (co przedłuży ważność Konta) lub wykorzystanie środków Credits na zakup Usług. Operator podejmie co najmniej dwie próby kontaktu (e-mail + SMS, jeśli dostępny). W przypadku braku reakcji w terminie 60 dni, Konto zostanie usunięte, a zgromadzone środki Credits zostaną przekształcone w unikalny kod promocyjny bez daty wygaśnięcia, który zostanie przesłany na adres e-mail Klienta i może być wykorzystany przy ponownej rejestracji w serwisie.

§ 4. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG HOSTINGU SERWERÓW GIER

4.1. Zakres Usług: Przedmiotem działalności serwisu VoxiGames jest **wyłącznie hosting serwerów**

gier. Operator **nie świadczy** w ramach VoxiGames usług wirtualnych serwerów prywatnych (VPS), hostingu stron internetowych, hostingu poczty e-mail, przestrzeni backupowej ani serwerów dedykowanych. Oferta dostępna jest na stronie VoxiGames.com oraz w Panelu Klienta.

4.2. Model Współdzielenia Zasobów: Serwery Gier działają w modelu Zasobów Współdzielonych (Fair Share). Oznacza to, że procesor, pamięć RAM, macierz dyskowa oraz łącze sieciowe węzła fizycznego są współdzielone pomiędzy Usługi wielu Klientów. Klient nie otrzymuje dedykowanych rdzeni procesora ani gwarancji określonej wydajności obliczeniowej - wiążąca jest wyłącznie specyfikacja danej Usługi (liczba slotów, przydział RAM, przestrzeń dyskowa) podana w opisie produktu. Zasady przeciwdziałania nadużyciom zasobów określa FUP § 4.

4.3. Panel Gry i Dostęp:

a. Panel Serwisu umożliwia Klientowi zarządzanie zakupionym Serwerem Gry (uruchamianie i zatrzymywanie usługi, konsola, edytor plików, kopie zapasowe).
b. W ramach Usługi Klient może otrzymać dostęp SFTP/FTP, a w wybranych ofertach również bazę danych MySQL oraz subdomenę techniczną.
c. Klient oświadcza w chwili zawarcia umowy między nim a Operatorem, że posiada niezbędną wiedzę do zarządzania udostępnionymi mu zasobami, w tym do samodzielnej konfiguracji oprogramowania serwera gry, modów i pluginów.
d. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za bezpieczeństwo danych dostępowych do Panelu Gry, dostępu SFTP/FTP oraz bazy danych swojego Serwera Gry.

4.4. Sloty i Limity:

a. Liczba Slotów oraz przydział zasobów (RAM, CPU, dysk) wynikają ze specyfikacji wykupionej Usługi i stanowią jej istotny element.
b. Zabrania się obchodzenia limitów Slotów i zasobów, w szczególności poprzez modyfikację oprogramowania serwera, uruchamianie procesów poza Panelem Gry lub instalację modów sztucznie zwiększających pojemność serwera.
c. Przekroczenie limitów zasobów skutkuje ograniczeniem wydajności (Throttling) lub zawieszeniem Usługi zgodnie z FUP § 4.

4.5. Mody, Pluginy i Oprogramowanie Firm Trzecich:

a. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za legalność, pochodzenie oraz bezpieczeństwo modów i pluginów instalowanych na Serwerze Gry.
b. Zabrania się instalowania modów i pluginów zawierających złośliwe oprogramowanie, backdoory lub funkcje służące do generowania ruchu atakującego.
c. Operator nie świadczy wsparcia w zakresie konfiguracji modów i pluginów, nie weryfikuje ich zgodności z wersją gry ani nie odpowiada za skutki ich działania (np. niestabilność serwera, utratę spójności danych).

4.6. Zgodność z EULA Wydawcy Gry:

a. Wybór gry, wersji oprogramowania serwera oraz modów i pluginów należy wyłącznie do Klienta. Operator nie narzuca tytułu gry, nie ogranicza zakresu Usług do konkretnych tytułów i nie weryfikuje zgodności konfiguracji z wymaganiami wydawcy.
b. Klient zobowiązany jest do korzystania z Serwera Gry w sposób zgodny z EULA wydawcy gry oraz z regulaminami platform dystrybucyjnych.
c. **Zabrania się hostowania serwerów pirackich ("cracked"), dystrybucji nielegalnych kopii gier oraz obchodzenia zabezpieczeń technicznych (DRM) i systemów Anti-Cheat.**
d. Zabrania się prowadzenia na Serwerze Gry praktyk niezgodnych z EULA wydawcy, w szczególności sprzedaży przewag wpływających na rozgrywkę w sposób przez wydawcę

zabroniony.

e. W przypadku otrzymania wiarygodnego zgłoszenia od wydawcy gry o naruszeniu EULA, Operator ma prawo zawiesić Usługę do czasu wyjaśnienia statusu.

4.7. Kopie Zapasowe: Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za posiadanie kopii zapasowej danych swojego Serwera Gry (światy gry, mapy, pluginy, bazy danych). Mechanizm kopii zapasowych udostępniany w Panelu Gry, o ile występuje w danej ofercie, ma charakter pomocniczy i nie zwalnia Klienta z obowiązku posiadania niezależnej kopii poza infrastrukturą Operatora (zgodnie z §6.8).

4.8. Zakaz Wykorzystania jako Proxy: Wykorzystywanie Serwera Gry do proxowania ruchu spoza infrastruktury Operatora, w tym jako publiczne proxy, VPN lub węzeł sieci TOR, jest zabronione i może skutkować blokadą Usługi bez możliwości zwrotu środków w przypadku nadużycia.

4.9. Filtracja Ruchu (Anti-DDoS): Operator stosuje mechanizmy Filtracji Ruchu mające na celu ochronę Serwerów Gier przed atakami DDoS. Operator nie gwarantuje jednak pełnej skuteczności filtracji ani nieprzerwanego działania Usługi w czasie ataku. Niedostępność wynikająca z ataku DDoS lub z konieczności wycięcia ruchu (Null-route/Blackholing) nie stanowi podstawy do rekompensaty (zgodnie z SLA § 4.5).

4.10. Minimalny Okres Świadczenia: Minimalny czas świadczenia Usługi przez Operatora wynosi 7 dni. Postanowienie nie ogranicza prawa Konsumenta do odstąpienia od umowy na zasadach opisanych w §8.

4.11. Wygaśnięcie Usługi i Usunięcie Danych: Każda Usługa rozliczana jest w miesięcznych Okresach Rozliczeniowych. W przypadku nieopłacenia Faktury za Rezerwację Usługa zostaje wstrzymana **2 dni po dacie wymagalności** faktury, a wszystkie dane z nią związane zostają bezpowrotnie usunięte **14 dni po dacie wymagalności** faktury. Szczegółowe zasady określa §5.4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych wynikającą z nieopłacenia Usługi w terminie.

4.12. Odpowiedzialność za Graczy Końcowych: Klient jest wyłącznym administratorem swojego Serwera Gry i ponosi pełną odpowiedzialność za treści udostępniane w ramach rozgrywki oraz za działania i zaniechania Graczy Końcowych, jak za działania własne. W zakresie danych osobowych Graczy Końcowych Klient występuje jako Administrator, a Operator wyłącznie jako Podmiot Przetwarzający - szczegółowe zasady określa Polityka Prywatności § 12.

4.13. Usługi Testowe (Trial): Operator może udostępniać Usługi Testowe. Usługi te są ograniczone czasowo i zasobowo, nie są objęte gwarancją SLA, mogą zostać zakończone w każdym momencie bez podania przyczyny, a Operator nie ponosi odpowiedzialności za dane w nich przechowywane. Dostęp do Usługi Testowej może wymagać przejścia weryfikacji KYC (§3.4).

§ 5. PŁATNOŚCI I WIRTUALNY PORTFEL (CREDITS)

5.1. Model Rozliczeń: Usługi świadczone są w modelu prepaid (z góry opłaconym) opartym na wirtualnym portfelu (Credits). Klient najpierw nabywa punkty Credits (treść cyfrową), a następnie wymienia je na Usługi Cyfrowe. Rozliczenie każdej Usługi składa się z dwóch składników, pobieranych z salda Credits:

a. **Opłaty Rezerwacyjnej** (§1.16) - stałej opłaty miesięcznej za zarezerwowanie zasobów przypisanych do Usługi, pobieranej z góry za każdy Okres Rozliczeniowy, niezależnie od tego, czy Serwer Gier jest uruchomiony,

b. **Opłaty za Czas Działania** (§1.17) - naliczanej za każdą rozpoczętą godzinę, w której Serwer Gier jest uruchomiony.

Łączna kwota pobrana za daną Usługę w jednym Okresie Rozliczeniowym nie może przekroczyć Limitu Miesięcznego (§1.18).

Rozliczenia za Usługi prowadzone są wyłącznie w Credits. Klient nabywa Credits za pieniądze (doładowanie Portfela przez Operatora Płatności), jednak Opłata Rezerwacyjna i Opłata za Czas Działania opłacane są wyłącznie z salda Credits - Usługi nie są opłacane bezpośrednio w pieniądzu. Ceny doładowań oraz wartość Credits wyrażane są w EUR.

5.2. Wirtualny Portfel (Credits):

a. Zakup Usług możliwy jest wyłącznie za pomocą punktów Credits zgromadzonych w Wirtualnym Portfelu.
b. Doładowanie Portfela następuje poprzez Operatorów Płatności (przelewy, karty, BLIK).
c. Rozliczenia wewnętrzne w Serwisie (Opłata Rezerwacyjna, Opłata za Czas Działania) prowadzone są wyłącznie w Credits.
d. Szczegółową definicję prawną Credits zawiera §1.5 powyżej.

5.3. Brak Zwrotów (Bezzwrotność):

Doładowanie Credits (Treść Cyfrowa):

a. Z uwagi na charakter świadczenia (natychmiastowe dostarczenie treści cyfrowej w postaci punktów Credits), środki Credits są bezzwrotne.
b. Warunkiem doładowania jest wyrażenie przez Konsumenta zgody na rozpoczęcie dostarczenia treści cyfrowej przed upływem terminu na odstąpienie od umowy oraz przyjęcie do wiadomości utraty prawa odstąpienia (zgodnie z art. 38 pkt 13 Ustawy o prawach konsumenta).
c. Zgoda wyrażana jest poprzez zaznaczenie oświadczenia w Panelu Klienta przed dokonaniem doładowania.

Aktywacja Usługi Cyfrowej (Serwer Gier):

a. Usługi Cyfrowe są aktywowane natychmiastowo po dokonaniu zakupu za pomocą środków Credits.
b. Warunkiem aktywacji jest wyrażenie przez Konsumenta zgody na natychmiastowe rozpoczęcie świadczenia usługi cyfrowej przed upływem terminu na odstąpienie od umowy oraz przyjęcie do wiadomości utraty prawa odstąpienia (zgodnie z art. 38 pkt 13 Ustawy o prawach konsumenta).
c. Zgoda wyrażana jest poprzez zaznaczenie oświadczenia w Panelu Klienta przed aktywacją Usługi.

Opłata Rezerwacyjna:

a. Opłata Rezerwacyjna pobierana jest z góry za każdy Okres Rozliczeniowy i nie podlega zwrotowi, w tym w przypadku, gdy Klient nie uruchomił Serwera Gier w danym okresie.
b. Rezerwacja zasobów obowiązuje przez cały opłacony Okres Rozliczeniowy, niezależnie od tego, czy Serwer Gier jest uruchomiony.
c. Warunkiem pobrania Opłaty Rezerwacyjnej jest wyrażenie przez Konsumenta zgody na rozpoczęcie dostarczenia treści cyfrowej przed upływem terminu na odstąpienie od umowy oraz przyjęcie do wiadomości utraty prawa odstąpienia (zgodnie z art. 38 pkt 13 Ustawy o prawach konsumenta).

Opłata za Czas Działania (Runtime):

a. Opłata naliczana jest z salda Credits za każdą **rozpoczętą** godzinę działania Serwera Gier. Naliczenie opłaty za pełną godzinę następuje już w pierwszej sekundzie działania serwera w danej godzinie.
b. Zatrzymanie Serwera Gier przez Klienta wstrzymuje naliczanie Opłaty za Czas Działania, nie powoduje jednak zwrotu środków za bieżącą, rozpoczętą godzinę.

c. Po osiągnięciu Limitu Miesięcznego (§1.18) dalszy czas działania Serwera Gier w danym Okresie Rozliczeniowym nie jest naliczany.

d. Warunkiem naliczania Opłaty za Czas Działania jest wyrażenie przez Konsumenta zgody na natychmiastowe rozpoczęcie świadczenia usługi cyfrowej przed upływem terminu na odstąpienie od umowy oraz przyjęcie do wiadomości utraty prawa odstąpienia, w tym utraty środków za każdą rozpoczętą, a niewykorzystaną w pełni godzinę (zgodnie z art. 38 pkt 13 Ustawy o prawach konsumenta).

e. Zgoda wyrażana jest poprzez zaznaczenie oświadczenia w Panelu Klienta przed aktywacją Usługi.

Brak zgody:

Bez wyrażenia powyższych zgód, odpowiednio doładowanie lub aktywacja Usługi nie są możliwe.

5.4. Fakturowanie i Odnawianie Rezerwacji:

Faktura za Rezerwację:

a. Za każdy Okres Rozliczeniowy Operator wystawia Klientowi fakturę za Opłatę Rezerwacyjną (Faktura za Rezerwację). Data wymagalności wskazana jest na fakturze oraz w Panelu Klienta.

b. Faktura za Rezerwację opłacana jest automatycznie z salda Credits Klienta.

c. Rezerwacja odnawiana jest automatycznie na kolejny Okres Rozliczeniowy. Klient rezygnuje z dalszego korzystania poprzez usunięcie Usługi w Panelu Klienta.

Faktura Otwarta (niewystarczające saldo Credits):

a. Jeżeli saldo Credits Klienta nie wystarcza na opłacenie Faktury za Rezerwację, faktura pozostaje otwarta (Faktura Otwarta), a Usługa zostaje **wstrzymana 2 dni po dacie wymagalności** faktury.

b. **Doładowanie Portfela Credits samo w sobie nie zdejmuje wstrzymania.** Wznowienie Usługi wymaga opłacenia Faktury Otwartej.

c. Opłacenie Faktury Otwartej przed upływem terminu usunięcia przywraca Usługę do działania niezwłocznie, wraz z jej pełną zawartością.

Usunięcie Usługi:

a. Jeżeli Faktura Otwarta nie zostanie opłacona, Usługa zostaje trwale i bezpowrotnie usunięta wraz ze wszystkimi danymi (światy gry, mapy, pluginy, bazy danych, konfiguracja) **14 dni po dacie wymagalności** faktury, zgodnie z procedurami bezpieczeństwa RODO. Konto w Panelu Klienta pozostaje aktywne.

b. Klient może usunąć Usługę w każdym momencie poprzez Panel Klienta. Usunięcie jest równoznaczne z rezygnacją z dalszego korzystania; nie uprawnia do zwrotu Opłaty Rezerwacyjnej ani środków za bieżącą, rozpoczętą godzinę.

c. Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku nieopłacenia Faktury Otwartej w powyższym terminie Usługa zostanie trwale usunięta, a Operator nie ponosi odpowiedzialności za wynikającą z tego utratę danych.

Brak Środków na Opłatę za Czas Działania:

a. W przypadku braku wystarczającego salda Credits na pokrycie Opłaty za Czas Działania, Serwer Gier zostaje automatycznie zatrzymany, a naliczanie tej opłaty zostaje wstrzymane. Mechanizm Faktury Otwartej nie dotyczy Opłaty za Czas Działania.

b. Klient może wznowić działanie Serwera Gier w dowolnym momencie po doładowaniu Portfela Credits.

5.5. Dokumenty Sprzedaży: Dla każdej zrealizowanej płatności za doładowanie Credits Operator

wystawia automatycznie dokument sprzedaży:

a. fakturę (bez VAT) - w przypadku doładowania dokonanego w ramach profilu firmowego (B2B), na dane firmy wskazane przez Klienta w Panelu Klienta;
b. rachunek - w przypadku doładowania dokonanego prywatnie (B2C).

Dokumenty są numerowane w obrębie roku kalendarzowego, dostępne do pobrania w formacie PDF w Panelu Klienta oraz przesyłane na adres e-mail Klienta. Na żądanie Klienta Operator może wystawić fakturę również dla zakupów dokonanych prywatnie.

5.6. Chargeback i Fraudy:

a. Wszczęcie przez Klienta procedury cofnięcia płatności (Chargeback/Dispute) u Operatora Płatności skutkuje **automatycznym zawieszeniem Konta** do czasu wyjaśnienia sprawy. Jeśli Chargeback okaże się nieuzasadniony (Klient otrzymał Credits zgodnie z zamówieniem, a mimo to cofnął płatność), Operator ma prawo **rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym** oraz dochodzić odszkodowania (w tym kosztów obsługi sporu) na drodze cywilnoprawnej i przekazać sprawę do windykacji (o ile wartość sporu przekracza 250 EUR).
b. W przypadku nieuzasadnionego chargebacku o wartości poniżej 250 EUR, Operator zastrzega sobie prawo do zgłoszenia incydentu do systemów antyfraudowych (bazy zablokowanych użytkowników) oraz odmowy świadczenia usług w przyszłości dla tego Klienta lub innych kont powiązanych z jego danymi weryfikacyjnymi.
c. Wykrycie płatności skradzioną kartą kredytową skutkuje natychmiastowym zgłoszeniem sprawy organom ścigania.

5.7. Błędy Cenowe i Ofertowe:

a. Operator dokłada starań, aby ceny i opisy Usług były poprawne, jednak zastrzega sobie prawo do korekty oczywistych błędów pisarskich lub systemowych (np. cena 0 EUR za płatną usługę).
b. W przypadku zamówienia złożonego na podstawie błędnej ceny, Operator ma prawo anulować transakcję i zwrócić środki Credits.

5.8. Program Partnerski (Afiliacja): Zabrania się wykorzystywania mechanizmów partnerskich do uzyskiwania korzyści z własnych zakupów (tzw. Self-referral) lub tworzenia fikcyjnych kont w celu wyłudzenia prowizji. Naruszenie skutkuje przepadkiem zgromadzonych środków partnerskich.

§ 6. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

6.1. Obowiązki Operatora:

a. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług z zachowaniem należytej staranności zawodowej.
b. Operator zapewnia dostępność infrastruktury (sprzęt, sieć, zasilanie) na poziomie określonym w SLA.
c. Operator ma prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych (Maintenance), które mogą powodować chwilową niedostępność Usług. Szczegółowe zasady dotyczące prac konserwacyjnych (w tym wyprzedzenie powiadomień) określa dokument SLA §4.1.

6.2. Obowiązki Klienta:

a. Klient zobowiązuje się do korzystania z Usług w sposób zgodny z prawem, Regulaminem oraz dobrymi obyczajami.
b. Klient jest odpowiedzialny za bieżącą aktualizację swoich danych kontaktowych w Panelu.
c. Klientowi zabrania się podejmowania działań mogących zakłócić pracę infrastruktury Operatora (np. inżynieria wsteczna, testy penetracyjne bez zgody).

d. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie treści, pliki i aplikacje umieszczane w ramach udostępnionych zasobów (Usług).

6.3. Wyłączenie Odpowiedzialności: Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:

a. **siły wyższej, w tym:** klęski żywiołowe (powódź, pożar, trzęsienie ziemi), działania wojenne, zamieszki, strajki, ataki terrorystyczne, epidemie/pandemie (w tym ograniczenia administracyjne związane z COVID-19 lub podobnymi zagrożeniami zdrowia publicznego), awarie sieci energetycznych o zasięgu krajowym lub regionalnym,

b. awarii po stronie dostawców łączy internetowych (poza siecią Operatora),

c. błędnej konfiguracji oprogramowania serwera gry, modów lub pluginów przez Klienta (np. zablokowanie sobie dostępu do Panelu Gry lub konsoli przez własną konfigurację),

d. ataków DDoS skierowanych na adres IP Klienta,

e. utraty danych z przyczyn leżących po stronie Klienta (brak kopii zapasowych, błędna konfiguracja, celowe usunięcie) lub z przyczyn niezależnych od Operatora (awaria sprzętu mimo redundancji, siła wyższa).

Wobec Konsumentów: Operator ponosi odpowiedzialność za utratę danych w przypadku udowodnienia, że szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora. Klient zobowiązany jest do posiadania własnej kopii zapasowej danych.

Wobec Klientów niebędących Konsumentami: Wyłącza się odpowiedzialność Operatora z tytułu utraconych korzyści (lucrum cessans - utracone zyski) oraz za utratę danych (Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za backupy).

6.4. Indemnifikacja (Pokrycie Kosztów):

a. **Wobec Klientów niebędących Konsumentami:** Klient zobowiązuje się pokryć uzasadnione koszty (w tym koszty pomocy prawnej i odszkodowania), jakie Operator poniósłby w związku z roszczeniami osób trzecich wynikającymi z niezgodnego z prawem korzystania z Usług przez Klienta (np. naruszenie EULA wydawcy gry, atakowanie innych sieci, dystrybucja cheatów lub złośliwego oprogramowania), pod warunkiem wykazania przez Operatora związku przyczynowego i wysokości szkody.

b. **Wobec Konsumentów:** Postanowienie powyższe nie ma zastosowania. Odpowiedzialność Konsumenta regulują ogólne zasady Kodeksu cywilnego.

6.5. Licencje Oprogramowania:

a. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za legalność oprogramowania instalowanego i wykorzystywanego w ramach infrastruktury Operatora (np. silniki gier, mody, pluginy, oprogramowanie firm trzecich).

b. Operator jako dostawca infrastruktury nie weryfikuje posiadanych przez Klienta licencji, jednak w przypadku otrzymania wiarygodnego zgłoszenia o naruszeniu (np. od wydawcy gry lub platformy dystrybucyjnej), ma prawo zawiesić usługę do czasu wyjaśnienia statusu licencyjnego.

6.6. Adresacja IP i Migracje:

a. Adresy IP oraz porty przydzielone do Usługi pozostają własnością Operatora (lub jego dostawców). Klient otrzymuje jedynie prawo do ich czasowego użytkowania.

b. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany przydzielonego adresu IP lub portu w uzasadnionych przypadkach technicznych (np. zmiana serwerowni, reorganizacja sieci, migracja węzła), informując o tym Klienta z wyprzedzeniem. Zmiana IP lub portu nie stanowi podstawy do reklamacji.

6.7. Zakres Wsparcia (Unmanaged):

a. O ile nie zakupiono dedykowanej usługi administracyjnej, usługi Operatora mają charakter Unmanaged (Zarządzane przez Klienta).

b. Wsparcie Techniczne Operatora obejmuje wyłącznie działanie infrastruktury (dostępność sieci, zasilanie, działanie Panelu Gry, restart usługi).

c. **Operator nie świadczy wsparcia w zakresie konfiguracji oprogramowania serwera gry, instalacji i naprawy modów oraz pluginów**, naprawy błędów w skryptach Klienta ani nauki obsługi oprogramowania serwera gry.

d. Szczegółowe zasady dostępności Wsparcia Technicznego (w tym Godziny Pracy i Czas Reakcji) określa dokument SLA.

e. **Wsparcie Automatyczne (Asystent):** Operator udostępnia systemy automatyczne, które na podstawie treści zgłoszenia sugerują sprawdzone rozwiązania z Bazy Wiedzy. Klient przyjmuje do wiadomości, że automatyczny dobór instrukcji może nie uwzględniać specyfiki nietypowego problemu i powinien być traktowany pomocniczo.

6.8. Usługa Backup i Snapshot:

a. W przypadku wykupienia dodatkowej usługi kopii zapasowej (Backup/Snapshot), Operator dołoży starań, aby kopie były wykonywane zgodnie z harmonogramem.

b. Usługa ta ma charakter pomocniczy i nie zwalnia Klienta z obowiązku posiadania niezależnej kopii danych poza infrastrukturą Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za spójność danych wewnątrz kopii (np. uszkodzenie świata gry lub bazy danych w trakcie zrzutu) ani za awarię systemu backupowego.

6.9. Usługi Eksperymentalne (BETA): Operator może udostępniać funkcjonalności oznaczone jako "BETA". Usługi te mogą być niestabilne i nie są objęte gwarancją SLA. Klient korzysta z nich na własne ryzyko.

6.10. Ograniczenie Odpowiedzialności: Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Operatora względem Klienta niebędącego Konsumentem ograniczona jest każdorazowo do wysokości opłaty za jeden Okres Rozliczeniowy danej Usługi, z której wynika szkoda. Ograniczenie nie dotyczy szkód wyrządzonych umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa.

6.11. Odpowiedzialność za Osoby Trzecie: Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania osób trzecich, którym udostępnił swoje Usługi (np. współadminów, członków ekipy serwera, Graczy Końcowych), jak za działania własne.

6.12. Ewolucja Technologiczna: Operator zastrzega sobie prawo do zmiany parametrów technicznych Usług (np. aktualizacja sprzętu, zmiana wersji oprogramowania, migracja na inny węzeł) w celu poprawy bezpieczeństwa i wydajności, pod warunkiem, że nie pogorszy to ogólnej funkcjonalności Usługi.

6.13. Wsparcie Prawne w Sprawach Abuse: W przypadku, gdy Klient otrzyma żądanie prawne (wezwanie, pozew) od osoby trzeciej dotyczące treści lub działań w ramach Usługi świadczonej przez Operatora, a Klient uważa, że zarzuty są bezpodstawne, Operator może - na wniosek Klienta - udzielić podstawowych informacji technicznych (logi, informacje o incydencie) niezbędnych do obrony Klienta. Operator nie świadczy usług prawnych ani nie ponosi kosztów obrony Klienta.

§ 7. PROCEDURY DSA (DIGITAL SERVICES ACT) I ABUSE

7.1. Podstawa Prawna (DSA): Ilekroć mowa o DSA, rozumie się przez to Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 (Akt o Usługach Cyfrowych).

7.2. Punkt Kontaktowy dla Organów:

a. Dla organów państw członkowskich, Komisji Europejskiej i Rady Usług Cyfrowych wyznaczony jest punkt kontaktowy: daniel@voxigames.com.

b. Komunikacja prowadzona jest w języku polskim lub angielskim.

7.3. Zgłaszanie Treści Nielegalnych (Abuse):

a. Każda osoba może zgłosić obecność treści nielegalnych w infrastrukturze Operatora na adres: abuse@voxigames.com.

b. **Zgłoszenie musi zawierać:**

i. uzasadnienie,

ii. lokalizację treści (URL/IP),

iii. dane zgłaszającego (chyba że dotyczy przestępstw seksualnych wobec dzieci),

iv. oświadczenie o dobrej wierze.

7.4. Decyzje o Blokadzie:

a. W przypadku zablokowania usługi z powodu naruszenia prawa lub Regulaminu, Operator przekaże Klientowi uzasadnienie decyzji (zgodnie z wymogami DSA), chyba że dotyczy to spamu masowego.

b. Klient ma prawo odwołać się od decyzji w ciągu 14 dni poprzez kontakt z Supportem.

§ 8. ODSTĄPIENIE OD UMOWY I REKLAMACJE (KONSUMENCI)

8.1. Wyłączenie Prawa Odstąpienia: Prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni jest wyłączone zgodnie z zasadami określonymi w §5.3 (Bezzwrotność) oraz art. 38 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta.

8.2. Reklamacje:

a. **Forma:** Reklamacje można składać poprzez formularz kontaktowy w Panelu Klienta lub na adres e-mail: support@voxigames.com.

b. **Treść:** Reklamacja powinna zawierać: opis problemu, numer usługi (jeśli dotyczy), oczekiwany sposób rozwiązania oraz dane kontaktowe.

c. **Termin rozpatrzenia:** Operator ustosunkuje się do reklamacji w terminie **14 dni** od dnia jej otrzymania, przesyłając odpowiedź na adres e-mail Klienta powiązany z Kontem.

d. **Skutek uznania:** Uznana reklamacja skutkuje zwrotem punktów Credits, przedłużeniem usługi lub innym uzgodnionym sposobem naprawy (zgodnie z postanowieniami SLA).

e. **Odrzucenie:** W przypadku odrzucenia reklamacji, Operator przedstawi uzasadnienie.

f. **Pozasądowe rozwiązywanie sporów:** Konsument posiada możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:

i. Mediacji przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej,

ii. Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

g. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie UOKiK (https://uokik.gov.pl).

§ 9. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA I SANKCJE

9.1. Własność Intelektualna Operatora:

a. Wszelkie prawa autorskie do serwisu VoxiGames.com, logotypu, kodu panelu oraz treści regulaminów należą do Operatora. Kopiowanie ich bez zgody jest zabronione.

b. Dane umieszczone przez Klienta w ramach wykupionych Usług (Serwery Gier, światy gry, mapy, pluginy, bazy danych) pozostają wyłączną własnością Klienta (Operator nie rości sobie do nich praw).

9.2. Sankcje Międzynarodowe i Embargo:

a. Klient oświadcza, że nie jest osobą ani podmiotem objętym sankcjami gospodarczymi nałożonymi przez Unię Europejską, Stany Zjednoczone lub Organizację Narodów Zjednoczonych, a także że nie znajduje się na listach sankcyjnych OFAC SDN (Office of Foreign Assets Control - Specially Designated Nationals, USA), EU Consolidated List (lista skonsolidowana UE) lub UN Sanctions List (lista sankcyjna ONZ).

b. Operator ma prawo odmówić świadczenia usług lub wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym podmiotom z siedzibą lub miejscem zamieszkania w krajach objętych embargiem technologicznym, w tym m.in.: Federacja Rosyjska, Republika Białoruś, Koreańska Republika Ludowo-Demokratyczna (Korea Północna), Islamska Republika Iranu, Syryjska Republika Arabska, Republika Kuby, oraz innym krajom objętym sankcjami międzynarodowymi w zakresie usług IT/technologii.

c. Operator zastrzega sobie prawo do żądania weryfikacji tożsamości (KYC) oraz weryfikacji kraju zamieszkania/siedziby przed aktywacją Usług, jeśli istnieje uzasadnione podejrzenie naruszenia niniejszej klauzuli. Odmowa przedstawienia dokumentów weryfikacyjnych skutkuje odmową świadczenia Usług.

d. **Procedura Odwoławcza:** W przypadku podejrzenia naruszenia klauzuli sankcyjnej, Klient zostanie poinformowany drogą mailową z możliwością przedstawienia wyjaśnień w terminie 14 dni. Operator rozpatrzy wyjaśnienia z zachowaniem obiektywizmu i dobrej wiary. W przypadku nieumyślnego naruszenia (np. błąd geolokalizacji IP, tymczasowy pobyt w kraju objętym sankcjami, pomyłka systemowa), Operator może umożliwić wypłatę środków Credits w postaci kodu promocyjnego pod warunkiem wyjaśnienia okoliczności i potwierdzenia faktycznego miejsca zamieszkania/siedziby w kraju nieobjętym sankcjami. Przepadnięcie środków bez możliwości odwołania następuje wyłącznie w przypadku potwierdzonego, umyślnego naruszenia sankcji międzynarodowych lub odmowy przedstawienia wyjaśnień w wyznaczonym terminie.

e. Operator zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących przepisów sankcyjnych oraz przeprowadzania regularnych przeglądów zgodności (compliance review) z aktualnymi listami sankcyjnymi publikowanymi przez właściwe organy.

9.3. Zgłaszanie Pomysłów (Feedback): Przesyłając do Operatora pomysły lub sugestie rozwoju (Feedback), Klient udziela Operatorowi nieodpłatnej, nieograniczonej licencji na ich wykorzystanie. Klientowi nie przysługuje wynagrodzenie za wdrożone funkcjonalności.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

10.1. Zmiany Regulaminu: Operator zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn (np. zmiana prawa, modernizacja usług). O zmianach Klienci zostaną poinformowani drogą mailową lub poprzez komunikat w Panelu z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni kalendarzowych. Brak sprzeciwu w terminie 30 dni od powiadomienia oznacza akceptację zmian. W przypadku sprzeciwu, Klient ma prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

10.2. Wypowiedzenie Umowy:

a. **Przez Klienta:** Klient może wypowiedzieć umowę w każdym czasie poprzez usunięcie Konta w Panelu. Wypowiedzenie jest skuteczne natychmiastowo. Niewykorzystane środki Credits zostaną przekształcone w unikalny kod promocyjny bez daty wygaśnięcia, który zostanie przesłany na adres e-mail Klienta i może być wykorzystany przy ponownej rejestracji.

b. **Przez Operatora (z wyprzedzeniem):** Operator może wypowiedzieć umowę z 30-dniowym wyprzedzeniem, podając przyczynę. W okresie wypowiedzenia Klient może wykorzystać zgromadzone środki Credits. Po upływie okresu wypowiedzenia, niewykorzystane środki Credits zostaną przekształcone w kod promocyjny bez daty wygaśnięcia.

c. **Przez Operatora (natychmiastowo):** W przypadku rażącego naruszenia Regulaminu lub

Dokumentów Powiązanych (Abuse, Fraud, ataki na infrastrukturę), Operator może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, a środki Credits przepadają bez możliwości odzyskania.

10.3. Hierarchia Dokumentów: W przypadku wystąpienia rozbieżności pomiędzy treścią poszczególnych dokumentów, pierwszeństwo mają postanowienia w następującej kolejności:

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

10.4. Spójność: Operator zobowiązuje się do utrzymywania spójności między dokumentami i niezwłocznego usuwania ewentualnych sprzeczności po ich wykryciu.

10.5. Prawo Właściwe: W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks Cywilny oraz Ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

10.6. Klauzula Salwatoryjna: Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu zostanie uznane za nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.

10.7. Komunikacja Elektroniczna: Strony uzgadniają, że wszelka korespondencja, oświadczenia woli (w tym wypowiedzenia) oraz faktury będą doręczane drogą elektroniczną (E-mail, Panel Klienta) i mają one moc prawną równą formie pisemnej.

10.8. Sąd Właściwy: Sądem właściwym dla sporów z przedsiębiorcami jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Konsumenci mają prawo dochodzenia roszczeń przed sądem właściwym dla ich miejsca zamieszkania lub skorzystania z pozasądowych metod rozstrzygania sporów (mediacja, arbitraż konsumencki).

10.9. Wyłączenia Międzynarodowe: Wyłącza się stosowanie Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów (CISG).

10.10. Powierzenie Danych (RODO/DPA): W przypadku, gdy Klient będący administratorem danych osobowych powierza ich przetwarzanie Operatorowi (np. hostując serwer gry dla swoich Graczy Końcowych), zastosowanie mają postanowienia standardowej Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych (DPA) dostępnej na żądanie u Operatora, która stanowi integralną część niniejszego Regulaminu. Zasady podziału ról w tym zakresie opisuje Polityka Prywatności § 12.

10.11. Zgłaszanie Błędów i Klauzula Dobrej Wiary: W przypadku dostrzeżenia przez Klienta rozbieżności pomiędzy treścią dokumentacji a faktycznym działaniem Systemu, lub oczywistych omyłek pisarskich, prosimy o zgłoszenie tego faktu na adres support@voxigames.com. Operator zobowiązuje się do niezwłocznego wyjaśnienia sprawy i ewentualnej korekty dokumentów, działając w dobrej wierze i w celu zapewnienia najwyższej transparentności usług.

10.12. Klienci międzynarodowi:

a. Usługi są dostępne dla klientów z całego świata bez ograniczeń geograficznych. Klient z siedzibą lub miejscem zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zobowiązany jest samodzielnie do przestrzegania przepisów prawa obowiązujących w jego kraju, w szczególności w zakresie rozliczenia podatków (w tym VAT lub równoważnych podatków obrotowych), ceł lub innych opłat publicznoprawnych wynikających z korzystania z Usług.
b. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki podatkowe, celne lub prawne wynikające z przepisów obowiązujących w kraju Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że Operator nie świadczy doradztwa podatkowego ani prawnego dotyczącego obowiązków wynikających z prawa obowiązującego poza terytorium Polski.
c. Klient oświadcza, że zapoznał się z przepisami obowiązującymi w jego kraju oraz akceptuje, że świadczenie Usług przez Operatora odbywa się zgodnie z prawem polskim (zgodnie z §

10.5).

10.13. Język Umowy: Umowa oraz komunikacja z Klientem prowadzona jest w języku polskim. W przypadku Klientów międzynarodowych, Operator może świadczyć wsparcie w języku angielskim (best effort). W przypadku rozbieżności między wersjami językowymi dokumentów, wiążąca jest wersja polska.

ZAŁĄCZNIK NR 1: WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

INFORMACJA DLA KONSUMENTÓW:

Niniejszy formularz ma ograniczone zastosowanie ze względu na specyfikę świadczonych usług cyfrowych.

1. Doładowanie Credits (Wirtualny Portfel):

Prawo odstąpienia od umowy jest wyłączone na podstawie art. 38 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta. Po wyrażeniu zgody na natychmiastowe dostarczenie i doładowaniu portfela, środki Credits są bezzwrotne.

2. Zakup Usługi Hostingu Serwera Gry:

Prawo odstąpienia od umowy jest wyłączone na podstawie art. 38 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta. Po wyrażeniu zgody, usługi są natychmiastowo aktywowane.

3. Formularz może być użyty wyłącznie w przypadku błędu technicznego (płatność zrealizowana, ale świadczenie nie zostało dostarczone z przyczyn leżących po stronie Operatora).

Adresat:

VoxiHost DANIEL MARSZAŁKOWSKI

ul. 3 Maja 29, 62-500 Konin

E-mail: support@voxigames.com

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

Nazwa usługi / Numer zamówienia: ……

Data zawarcia umowy: ……

Imię i nazwisko konsumenta: ……

Adres konsumenta: ……

Adres e-mail powiązany z kontem: ……

Data: ……

Podpis konsumenta ……

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Ważna informacja dla konsumenta: Zgodnie z zasadami bezzwrotności określonymi w niniejszym Regulaminie oraz art. 38 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku zakupu punktów Credits (treści cyfrowych), jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia od umowy.