

FLEXCLOUD

Regulamin świadczenia usług FlexCloud

Wersja: 1.1

Data obowiązywania: 29 lipca 2026

Data publikacji: —

Język / Language: PL

SHA-256

ef13e01bf5dcbc03026d5e471d4fd2fcbeb05ede4d04b914292ae212c80ec21d

Spis treści

1. REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG FLEXCLOUD

- 2. § 1. Postanowienia ogólne**
- 3. § 2. Definicje**
- 4. § 3. Warunki techniczne i bezpieczeństwo**
- 5. § 4. Konto Klienta**
- 6. § 5. Zawarcie Umowy i zamówienia**
- 7. § 6. Ceny, podatki i płatności**
- 8. § 7. Aktywacja i wykonywanie Usług**
- 9. § 8. Odnowienia i wygaśnięcie Usługi**
- 10. § 9. Obowiązki Klienta i dopuszczalne użytkowanie**
- 11. § 10. Reagowanie na nadużycia i treści nielegalne**
- 12. § 11. Zawieszenie i rozwiązywanie Umowy**
- 13. § 12. Dane, kopie zapasowe i migracja**
- 14. § 13. Utrzymanie, awarie i SLA**
- 15. § 14. Odpowiedzialność**
- 16. § 15. Reklamacje**
- 17. § 16. Prawo Konsumenta do odstąpienia**
- 18. § 17. Przedsiębiorcy na prawach konsumenta**
- 19. § 18. Zmiana Regulaminu**
- 20. § 19. Postanowienia końcowe**

1. REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG FLEXCLOUD

2. § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną i usług hostingowych oferowanych w Serwisie FlexCloud, w szczególności hostingu WWW, serwerów VPS i VDS, usług serwerowych, usług dodatkowych, panelu Klienta, pomocy technicznej oraz usług związanych z utrzymaniem infrastruktury.

2. Usługodawcą jest FlexCloud Dawid Majer, przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP 5922306106, REGON 542529330, adres: ul. Heleny Lange 14, 83-200 Starogard Gdański, serwis: <https://flexcloud.pl>, e-mail: bok@flexcloud.pl, tel.: +48784173386, zwany dalej „FlexCloud” lub „Usługodawcą”.

3. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed zawarciem Umowy w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie. Klient może zapisać Regulamin na trwałym nośniku.

4. Regulamin stanowi integralną część Umowy. W przypadku sprzeczności pomiędzy Regulaminem a indywidualnie uzgodnionymi warunkami pierwszeństwo mają warunki indywidualne.

5. FlexCloud nie świadczy usług telekomunikacyjnych wymagających wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, chyba że wyraźnie wskazano inaczej w opisie konkretnej Usługi.

3. § 2. Definicje

1. „Serwis” – serwis internetowy dostępny w domenie flexcloud.pl oraz powiązane panele i subdomeny kontrolowane przez FlexCloud.

2. „Klient” – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna korzystająca z Serwisu lub zawierająca Umowę.

3. „Konsument” – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

4. „Przedsiębiorca na prawach konsumenta” – osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

5. „Usługa” – odpłatne albo nieodpłatne świadczenie oferowane przez FlexCloud, w szczególności hosting WWW, VPS, VDS, przestrzeń dyskowa, adresacja IP, kopie zapasowe, usługi administracyjne, panel, wsparcie lub usługa dodatkowa.

6. „Okres Rozliczeniowy” – okres, na jaki Usługa została opłacona.

7. „Panel Klienta” – część Serwisu umożliwiająca zarządzanie kontem, Usługami, zamówieniami, płatnościami, dokumentami i zgłoszeniami.

8. „Treść Klienta” – dane, pliki, bazy danych, konfiguracje, aplikacje, komunikaty i inne informacje przesyłane, przechowywane lub przetwarzane przez Klienta przy użyciu Usługi.

9. „Nadużycie” – działanie bezprawne, sprzeczne z Regulaminem, AUP, zasadami bezpieczeństwa, dobrymi obyczajami lub naruszające prawa osób trzecich.

10. „AUP” – Polityka Dopuszczalnego Użytkowania stanowiąca załącznik do Regulaminu.

4. § 3. Warunki techniczne i bezpieczeństwo

1. Do korzystania z Serwisu wymagane są urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka obsługująca szyfrowanie TLS, aktywny adres e-mail oraz – w przypadku usług

serwerowych – podstawowa wiedza techniczna odpowiednia do wybranej Usługi.

2. Klient ma obowiązek chronić dane logowania, klucze API, klucze SSH, tokeny i hasła. Klient nie może udostępniać ich osobom nieuprawnionym.

3. Klient niezwłocznie informuje FlexCloud o podejrzeniu przejęcia konta, nieautoryzowanej płatności, wycieku danych lub naruszeniu bezpieczeństwa.

4. FlexCloud może wymagać dodatkowej weryfikacji tożsamości, danych firmy, źródła płatności albo zgodności zamówienia w zakresie koniecznym do przeciwdziałania oszustwom i nadużyciom.

5. FlexCloud może stosować ograniczenia techniczne, filtrowanie, rate limiting, blokady portów, izolację sieciową oraz inne środki bezpieczeństwa, jeżeli są niezbędne do ochrony infrastruktury, Klientów lub osób trzecich.

5. § 4. Konto Klienta

1. Założenie konta wymaga podania prawdziwych, aktualnych i kompletnych danych. Zabronione jest podszywanie się pod inną osobę lub podmiot.

2. Jedna osoba lub podmiot może posiadać więcej niż jedno konto wyłącznie za zgodą FlexCloud lub gdy wynika to z uzasadnionej organizacji działalności.

3. Klient odpowiada za działania wykonane z użyciem jego konta, chyba że wykaże, iż doszło do nieautoryzowanego użycia mimo zachowania należytej staranności.

4. FlexCloud może czasowo ograniczyć dostęp do konta, jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie przejęcia konta, oszustwa, chargebacku, użycia cudzej metody płatności albo naruszenia AUP.

6. § 5. Zawarcie Umowy i zamówienia

1. Informacje prezentowane w Serwisie stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.

2. Przed złożeniem zamówienia Klient otrzymuje informacje o głównych cechach Usługi, cenie brutto, Okresie Rozliczeniowym, zasadach odnowienia, sposobach płatności i istotnych ograniczeniach.

3. Złożenie odpłatnego zamówienia następuje przez użycie przycisku jednoznacznie wskazującego obowiązek zapłaty, np. „Zamawiam i płacę”.

4. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia przez FlexCloud, z zastrzeżeniem pozytywnej autoryzacji płatności, kontroli bezpieczeństwa i dostępności zasobów. Sama proforma, rozpoczęcie płatności albo status „oczekuje” nie oznaczają aktywacji Usługi.

5. FlexCloud może odmówić przyjęcia lub realizacji zamówienia, jeżeli dane są nieprawdziwe, płatność budzi uzasadnione podejrzenia, zamówienie narusza prawo lub AUP, brakuje zasobów albo realizacja zagraża bezpieczeństwu infrastruktury.

6. Potwierdzenie zawarcia Umowy, Regulamin i wymagane zgody są przekazywane Klientowi na trwałym nośniku, w szczególności e-mailem lub jako dokument dostępny do pobrania.

7. § 6. Ceny, podatki i płatności

1. Ceny podawane Konsumentom są cenami brutto, o ile wyraźnie nie wskazano inaczej. Ceny dla przedsiębiorców mogą być równolegle przedstawiane netto i brutto.

2. Dostępne metody płatności są wskazywane w checkout. Płatności mogą być obsługiwane przez zewnętrznych operatorów płatności.

3. FlexCloud nie przechowuje pełnych danych kart płatniczych, jeżeli płatność jest realizowana przez zewnętrznego operatora.

4. Usługa jest aktywowana po otrzymaniu wiarygodnego potwierdzenia płatności, chyba że dla danej Usługi przewidziano inny tryb.
5. W przypadku płatności cofniętej, anulowanej, zakwestionowanej, zwróconej lub uznanej za nieautoryzowaną FlexCloud może wstrzymać aktywację albo zawiesić Usługę do czasu wyjaśnienia sprawy.
6. Klient nie może inicjować chargebacku w celu uniknięcia procedury reklamacyjnej, zatajenia faktycznego korzystania z Usługi lub uzyskania nienależnego świadczenia. Postanowienie to nie ogranicza ustawowych praw do zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji ani praw konsumenckich.
7. Kwoty uzyskane w środowisku sandbox/test nie są prawdziwymi płatnościami i nie powodują powstania prawa do produkcyjnej Usługi, dokumentu księgowego ani salda pieniężnego.

8. § 7. Aktywacja i wykonywanie Usług

1. Usługa zostanie aktywowana automatycznie po potwierdzeniu płatności, zwykle w ciągu 15 minut, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin. Termin biegnie od serwerowego potwierdzenia płatności przez operatora i nie rozpoczyna się wskutek samego powrotu Klienta ze strony operatora płatności.
2. FlexCloud może zastosować ręczną weryfikację przed aktywacją, w szczególności przy nietypowych zamówieniach, podwyższonym ryzyku, niezgodności danych lub zamówieniach wymagających indywidualnej konfiguracji.
3. Parametry Usługi wynikają z karty produktu, zamówienia i potwierdzenia Umowy.
4. Klient powinien niezwłocznie sprawdzić parametry aktywowanej Usługi i zgłosić niezgodności.
5. Zmiana pakietu, zasobów, lokalizacji lub konfiguracji może wymagać migracji, restartu albo przerwy technicznej.

9. § 8. Odnowienia i wygaśnięcie Usługi

1. Usługa jest świadczona przez opłacony Okres Rozliczeniowy. Odnowienie wymaga skutecznej płatności, chyba że Klient włączył wyraźnie opisaną płatność cykliczną.
2. Dodanie pozycji do listy „Do zapłaty”, wygenerowanie proformy lub kliknięcie „Odnów” nie oznacza jeszcze skutecznego odnowienia. Usługa zostaje odnowiona dopiero po statusie „opłacone” i potwierdzeniu nowej daty ważności.
3. Panel powinien prezentować nazwę i identyfikator Usługi, wybrany okres, cenę, aktualną datę wygaśnięcia, przewidywaną nową datę oraz status odnowienia.
4. FlexCloud może wysyłać przypomnienia o terminie płatności, jednak ich niedoręczenie nie zwalnia Klienta z obowiązku kontroli terminu Usługi.
5. Po upływie opłaconego okresu Usługa może zostać automatycznie ograniczona, zawieszona lub wyłączona. Okres tolerancji, jeżeli jest stosowany, wynika z karty produktu lub komunikatu w Panelu.
6. Po zakończeniu okresu przechowywania danych FlexCloud może nieodwracalnie usunąć zasoby i Treści Klienta. Klient powinien wcześniej wykonać własną kopię danych.

10. § 9. Obowiązki Klienta i dopuszczalne użytkowanie

1. Klient korzysta z Usługi zgodnie z prawem, Regulaminem, AUP, dokumentacją techniczną i przeznaczeniem produktu.
2. Zabronione jest w szczególności: phishing, wyludzanie danych lub środków, rozpowszechnianie malware, prowadzenie botnetu, spam, ataki DDoS, nieautoryzowane skanowanie i włamania, kradzież tożsamości, fałszowanie nagłówków, naruszanie praw autorskich, przechowywanie treści

beprawnych, oszustwa płatnicze, handel skradzionymi danymi, obchodzenie sankcji, utrudnianie działania infrastruktury i wykorzystywanie zasobów do działalności przestępczej.

3. Kopanie kryptowalut, masowa automatyzacja, proxy publiczne, VPN publiczny, exit node, skanery lub inne obciążające zastosowania są dozwolone wyłącznie, jeżeli karta produktu wyraźnie je dopuszcza i zostały uzgodnione z FlexCloud.

4. Klient odpowiada za legalność Treści Klienta oraz za działania użytkowników, którym udostępnia Usługę.

5. Klient powinien utrzymywać aktualne oprogramowanie, stosować silne hasła, szyfrowanie i poprawki bezpieczeństwa.

11. § 10. Reagowanie na nadużycia i treści nielegalne

1. Zgłoszenia nadużyć należy kierować na bok@flexcloud.pl z tytułem „ABUSE”, wskazując dokładny adres IP, domenę lub URL, opis naruszenia, datę i godzinę, dowody oraz dane kontaktowe zgłaszającego.

2. FlexCloud rozpatruje zgłoszenia terminowo, obiektywnie i z należytą starannością. FlexCloud może zażądać uzupełnienia zgłoszenia.

3. W razie wiarygodnego zgłoszenia FlexCloud może zabezpieczyć logi, ograniczyć ruch, odizolować Usługę, zablokować dostęp do określonej treści albo czasowo zawiesić Usługę.

4. W przypadkach nagłych, w szczególności zagrożenia życia, bezpieczeństwa osób, aktywnego phishingu, malware, botnetu albo trwającego ataku, FlexCloud może działać bez uprzedniego wezwania Klienta.

5. W pozostałych przypadkach FlexCloud, o ile jest to bezpieczne i prawnie dopuszczalne, przekazuje Klientowi informację o przyczynie ograniczenia i umożliwia złożenie wyjaśnień lub odwołania.

6. FlexCloud może współpracować z organami ścigania, sądami, CSIRT, operatorami sieci, rejestrarnymi domen i poszkodowanymi podmiotami w granicach prawa.

12. § 11. Zawieszenie i rozwiązanie Umowy

1. FlexCloud może zawiesić Usługę w przypadku braku płatności, naruszenia bezpieczeństwa, podejrzenia oszustwa, chargebacku, naruszenia AUP, otrzymania wiarygodnego zgłoszenia bezprawnej treści albo konieczności ochrony infrastruktury.

2. Jeżeli charakter naruszenia na to pozwala, FlexCloud może wcześniej wezwać Klienta do usunięcia naruszenia w wyznaczonym terminie.

3. Poważne albo powtarzające się naruszenie, w szczególności phishing, malware, oszustwo, atak, wykorzystywanie skradzionych danych lub ignorowanie wezwań, może skutkować rozwiązaniem Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

4. Zawieszenie z przyczyn leżących po stronie Klienta nie powoduje automatycznego przedłużenia opłaconego okresu ani zwrotu ceny, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów oraz wyniku reklamacji.

5. Klient może zakończyć Usługę zgodnie z opcjami dostępnymi w Panelu. Zakończenie nie powoduje automatycznie zwrotu opłat za już rozpoczęty Okres Rozliczeniowy, chyba że wynika to z prawa, Regulaminu albo indywidualnej decyzji FlexCloud.

13. § 12. Dane, kopie zapasowe i migracja

1. Klient odpowiada za własne kopie zapasowe, chyba że zakupił usługę backupu o parametrach wyraźnie opisanych w zamówieniu.

2. Kopie wykonywane przez FlexCloud dla celów operacyjnych nie stanowią gwarantowanej kopii Klienta i mogą mieć ograniczoną retencję.
3. Przywrócenie danych, o ile jest możliwe, może wymagać dodatkowej opłaty wskazanej przed wykonaniem czynności.
4. Przed zakończeniem Usługi Klient powinien pobrać dane i przeprowadzić migrację. Po usunięciu danych ich odzyskanie może być niemożliwe.

14. § 13. Utrzymanie, awarie i SLA

1. FlexCloud podejmuje działania w celu zapewnienia ciągłości i bezpieczeństwa Usług, jednak nie gwarantuje całkowitej bezawaryjności Internetu, oprogramowania osób trzecich ani infrastruktury pozostającej poza kontrolą FlexCloud.
2. Planowane prace techniczne mogą powodować czasowe ograniczenia. O istotnych pracach FlexCloud informuje z wyprzedzeniem, o ile jest to możliwe.
3. Szczegółowe SLA obowiązuje tylko wtedy, gdy karta produktu lub odrębny dokument wyraźnie je przewiduje.
4. Jeżeli karta produktu lub odrębnie opublikowany dokument nie przewidują gwarantowanego SLA, Usługa jest świadczona bez gwarancji określonego procentu dostępności i bez automatycznych kredytów SLA, z zachowaniem odpowiedzialności wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

15. § 14. Odpowiedzialność

1. FlexCloud odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach wynikających z prawa, z uwzględnieniem charakteru Usługi i zakresu odpowiedzialności Klienta za konfigurację oraz Treści Klienta.
2. FlexCloud nie odpowiada za skutki użycia podatnego, nieaktualnego lub błędnie skonfigurowanego oprogramowania Klienta, utratę danych spowodowaną brakiem własnych kopii, działania osób trzecich ani awarie usług zewnętrznych, chyba że odpowiedzialność wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
3. W relacjach z przedsiębiorcami, w granicach dopuszczalnych prawem, odpowiedzialność FlexCloud za utracone korzyści jest wyłączona, a łączna odpowiedzialność za dane zdarzenie jest ograniczona do opłat netto zapłaconych za dotkniętą Usługę w okresie 3 miesięcy poprzedzających zdarzenie.
4. Ograniczenia z ust. 3 nie dotyczą Konsumentów, Przedsiębiorców na prawach konsumenta w zakresie objętym ochroną ustawową, szkód wyrządzonych umyślnie ani przypadków, w których ograniczenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne.

16. § 15. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące realizacji Usługi FlexCloud, dokumentów lub obsługi można składać przez Panel Klienta, e-mailem na bok@flexcloud.pl albo pisemnie na adres: FlexCloud Dawid Majer, ul. Heleny Lange 14, 83-200 Starogard Gdański.
2. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko albo nazwę Klienta, adres e-mail przypisany do konta, numer zamówienia, Usługi lub dokumentu, opis problemu, datę jego wystąpienia, oczekiwany sposób rozwiązania i – jeżeli są dostępne – dowody, logi lub zrzuty ekranu.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. Braki w reklamacji mogą wymagać uzupełnienia. Nie uniemożliwia to rozpatrzenia części, która jest dostatecznie wyjaśniona.

5. Odpowiedź jest przekazywana na adres e-mail przypisany do konta albo wskazany w reklamacji, ewentualnie w Panelu w sposób umożliwiający jej zachowanie.

6. Reklamacje dotyczące realizacji Usługi składa się do FlexCloud. Reklamacje dotyczące samej usługi płatniczej, w szczególności autoryzacji lub wykonania transakcji przez operatora płatności, mogą podlegać również procedurze reklamacyjnej właściwego operatora płatności.

17. § 16. Prawo Konsumenta do odstąpienia

1. Konsument zawierający Umowę na odległość może co do zasady odstąpić od niej bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.

2. Oświadczenie można wysłać e-mailem na bok@flexcloud.pl, pocztą na adres Usługodawcy lub przez udostępniony formularz elektroniczny. W przypadku formularza elektronicznego FlexCloud potwierdza jego otrzymanie.

3. Jeżeli Konsument wyraźnie zażądał rozpoczęcia świadczenia przed upływem 14 dni, a następnie odstąpił od Umowy przed pełnym wykonaniem Usługi, może być zobowiązany do zapłaty proporcjonalnej za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia.

4. Prawo odstąpienia może wygasnąć po pełnym wykonaniu odpłatnej Usługi, jeżeli rozpoczęcie nastąpiło za wyraźną uprzednią zgodą Konsumenta, został on poinformowany o utracie prawa po pełnym wykonaniu i przyjął to do wiadomości.

5. Samo zalogowanie, uruchomienie serwera albo rozpoczęcie korzystania z Panelu nie zastępuje wymaganych prawem oświadczeń Konsumenta.

6. FlexCloud zwraca należne płatności niezwłocznie, nie później niż w ustawowym terminie, co do zasady tym samym sposobem płatności, po potrąceniu prawidłowo obliczonej kwoty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia, jeżeli potrącenie jest prawnie dopuszczalne.

7. Wzór formularza odstąpienia stanowi odrębny dokument w Pakiecie Prawnym.

18. § 17. Przedsiębiorcy na prawach konsumenta

1. Postanowienia dotyczące Konsumenta stosuje się do osoby fizycznej zawierającej Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli Umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego, w zakresie wynikającym z prawa.

2. FlexCloud może poprosić o oświadczenie dotyczące zawodowego charakteru Umowy, jednak oświadczenie nie może pozbawiać Klienta ochrony przyznanej ustawą.

19. § 18. Zmiana Regulaminu

1. FlexCloud może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, takich jak zmiana prawa, bezpieczeństwa, funkcjonalności, technologii, sposobów płatności, zakresu Usług lub danych przedsiębiorcy.

2. Zmiany dotyczące Usług ciągłych są komunikowane z wyprzedzeniem umożliwiającym Klientowi zapoznanie się z nimi i, jeżeli wymagają tego przepisy lub Umowa, zakończenie Usługi.

3. Zmiana nie narusza praw nabytych ani warunków już opłaconego okresu, chyba że jest konieczna ze względów prawnych lub bezpieczeństwa.

20. § 19. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym jest prawo polskie. Wybór prawa nie pozbawia Konsumenta ochrony wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów właściwych dla jego miejsca zamieszkania.

2. Spory z Konsumentami mogą być rozwiązywane także pozasądowo zgodnie z informacjami publikowanymi przez UOKiK. Postanowienie nie stanowi zobowiązania FlexCloud do udziału w

konkretnym postępowaniu, chyba że obowiązek wynika z prawa.

3. W relacjach z przedsiębiorcami właściwy miejscowo jest sąd właściwy dla siedziby FlexCloud, o ile przepisy bezwzględnie obowiązujące nie stanowią inaczej.

4. Regulamin obowiązuje od daty wejścia w życie wskazanej w metryce opublikowanej wersji. Numer wersji i suma kontrolna są wskazane w PDF oraz rejestrze dokumentów.