

# Regulamin ogólny świadczenia usług

Wersja 3.0, obowiązuje od 16 października 2026, zastępuje wersję 2.1

SORAHOST sp. z o.o., ul. Miodowa 1, 09-400 Płock

KRS 0001158364, NIP 7743296036, REGON 541003880, kapitał zakładowy 10 000,00 zł

Kontakt: kontakt@sorahost.pl (sprzedaż), pomoc@sorahost.pl (wsparcie i RODO)

Zasady wspólne dla wszystkich usług: jak zawieramy umowę, jak płacisz, co się dzieje przy braku płatności, jak złożyć reklamację i jak odstąpić od umowy. Szczegóły poszczególnych usług są w osobnych warunkach.

## § 1. Kto jest kim

1. Usługodawca: SORAHOST sp. z o.o. z siedzibą w Płocku, ul. Miodowa 1, 09-400 Płock, KRS 0001158364, NIP 7743296036.
2. Klient: osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która zawiera Umowę. Konsumentem jest Klient w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego; do przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną zawierającego umowę niezwiązaną z jego działalnością zawodową stosuje się przepisy o konsumencie w zakresie wskazanym w ustawie o prawach konsumenta.
3. Panel Klienta: serwis pod adresem panel.sorahost.pl, w którym Klient zarządza Usługami, płatnościami i zgłoszeniami.
4. Warunki Usługi: dokument opisujący szczegóły danej Usługi (np. Hosting, Serwery VPS, Domeny). W razie sprzeczności Warunki Usługi mają pierwszeństwo przed Regulaminem ogólnym, a umowa zawarta indywidualnie z Klientem ma pierwszeństwo przed obydwoma.

## § 2. Jak zawieramy umowę

1. Umowę zawiera się przez złożenie zamówienia w serwisie sorahost.pl i akceptację Regulaminu oraz Warunków Usługi.
2. Potwierdzenie zawarcia Umowy, wraz z Regulaminem w wersji obowiązującej w chwili zamówienia, wysyłamy na adres e-mail Klienta (trwały nośnik).
3. Możemy odmówić zawarcia Umowy z ważnych przyczyn: podania nieprawdziwych danych, zaległości z poprzednich Umów, sankcji międzynarodowych albo uzasadnionego podejrzenia zamiaru naruszenia AUP.

## § 3. Ceny, płatności i faktury

1. Ceny dla konsumentów podajemy jako ceny brutto (z VAT). W ofercie dla firm, w tym przy Serwerach VPS, podajemy cenę netto i obok cenę brutto.
2. Płatności przyjmujemy kartą i BLIK-iem przez operatora Stripe oraz przelewem bankowym.
3. Gwarancja ceny odnowienia: cena odnowienia Usługi jest równa cenie zakupu z dnia zamówienia, dopóki Usługa jest odnawiana bez przerwy w płatnościach. Gwarancja nie obejmuje zmiany stawki VAT ani opłat rejestrów domen, o których informujemy z wyprzedzeniem. Szczegóły opisuje Cennik i gwarancja ceny odnowienia.
4. Faktury dla przedsiębiorców wystawiamy w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF); w Panelu Klienta udostępniamy numer KSeF i podgląd faktury w PDF. Faktury dla konsumentów udostępniamy w Panelu w formacie PDF.

## § 4. Uruchomienie usługi

1. Usługę uruchamiamy po zaksięgowaniu płatności, a dla Usług bezpłatnych po przyjęciu zamówienia.
2. Hosting, poczta i DNS: zwykle kilka minut, najpóźniej 24 godziny. Domeny i certyfikaty SSL: zwykle do 1 godziny, najpóźniej 24 godziny, z zastrzeżeniem działań rejestru lub walidacji. Migracje: standardowo 1-3

dni robocze.

## **§ 5. Okres umowy i odnowienie**

1. Umowę zawiera się na opłacony okres rozliczeniowy. Przedłuża się na kolejny okres po opłaceniu faktury odnowieniowej, którą wystawiamy z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni.
2. Nie pobieramy płatności automatycznie. Klient opłaca fakturę odnowieniową w Panelu albo przelewem.
3. Klient może wypowiedzieć Umowę w każdej chwili w Panelu; Usługa działa do końca opłaconego okresu.

## **§ 6. Brak płatności: zawieszenie i usunięcie**

1. Jeśli faktura odnowieniowa nie zostanie opłacona w terminie, zawieszamy Usługę i informujemy o tym e-mailem i w Panelu.
2. Po 14 dniach zawieszenia Usługa jest usuwana z serwera. Kopie zapasowe danych Usługi przechowujemy jeszcze przez 30 dni od usunięcia i na prośbę Klienta odtwarzamy je po opłaceniu zaległości; po tym czasie są trwale usuwane.
3. Domeny podlegają zasadom rejestrów opisanym w Warunkach Usługi Domeny.

## **§ 7. Twoje obowiązki**

1. Klient korzysta z Usług zgodnie z prawem, Regulaminem i Polityką akceptowalnego użycia (AUP).
2. Klient odpowiada za treści i oprogramowanie umieszczone w ramach Usługi, w tym za aktualizacje CMS i wtyczek, oraz za poufność danych logowania.

## **§ 8. Kiedy możemy ograniczyć usługę**

1. Możemy ograniczyć lub zawiesić Usługę, jeśli Klient narusza Regulamin lub AUP albo Usługa zagraża bezpieczeństwu infrastruktury lub innych Klientów, w zakresie proporcjonalnym do naruszenia.
2. Gdy ograniczamy dostęp do treści lub Usługi z powodu nielegalnych treści albo naruszenia AUP, przekazujemy Klientowi jasne i konkretne uzasadnienie decyzji, wskazanie jej podstawy oraz informację o możliwości odwołania (art. 17 rozporządzenia 2022/2065, DSA).
3. Zasady przyjmowania zgłoszeń nielegalnych treści opisuje dokument „Zgłaszanie nielegalnych treści (DSA)”. Punkt kontaktowy dla organów i użytkowników: [dsa@sorahost.pl](mailto:dsa@sorahost.pl).

## **§ 9. Kopie zapasowe i odpowiedzialność**

1. Kopie zapasowe wykonujemy codziennie i przechowujemy przez 14 dni, poza serwerem Usługi, zgodnie z Warunkami Usługi Hosting.
2. Wobec przedsiębiorców nie odpowiadamy za utracone korzyści, a nasza łączna odpowiedzialność z tytułu Umowy jest ograniczona do sumy opłat za daną Usługę z ostatnich 12 miesięcy, z wyjątkiem szkody wyrządzonej umyślnie.
3. Wobec konsumentów odpowiadamy na zasadach ogólnych; Regulamin nie ogranicza tej odpowiedzialności.

## **§ 10. Reklamacje**

1. Reklamację można złożyć w Panelu (Zgłoszenia, temat „Reklamacja”), e-mailem na [pomoc@sorahost.pl](mailto:pomoc@sorahost.pl) albo pisemnie na adres siedziby.
2. Odpowiadamy w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji, na trwałym nośniku.
3. Jeżeli Usługa świadczona konsumentowi jest niezgodna z Umową, konsument może żądać doprowadzenia jej do zgodności, a w przypadkach wskazanych w ustawie o prawach konsumenta (rozdział 5b) złożyć

oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy. Rekompensata z SLA nie wyłącza tych uprawnień.

## **§ 11. Odstąpienie od umowy**

1. Konsument może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania przyczyny, składając oświadczenie np. na wzorze z dokumentu Formularze.
2. Jeżeli konsument zażądał rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem terminu na odstąpienie, zapłaci za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do czasu działania Usługi.
3. Prawo odstąpienia nie przysługuje, gdy Usługa została w pełni wykonana za wyraźną zgodą konsumenta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany, że po jej wykonaniu utraci prawo odstąpienia, i przyjął to do wiadomości. Dotyczy to w szczególności rejestracji domeny i jednorazowej migracji, o czym informujemy osobnym polem w koszyku.
4. Zwrot płatności następuje w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, tą samą metodą płatności.

## **§ 12. Zmiany regulaminu**

1. Możemy zmienić Regulamin z następujących przyczyn: zmiana przepisów prawa lub decyzja organu, zmiana zakresu lub sposobu świadczenia Usług, konieczność zapewnienia bezpieczeństwa Usług, zmiana danych Usługodawcy.
2. O zmianie informujemy e-mailem i w Panelu co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie, przysyłając treść zmian.
3. Klient, który nie akceptuje zmian, może wypowiedzieć Umowę przed dniem ich wejścia w życie; otrzymuje wtedy zwrot opłaty za niewykorzystany okres.

## **§ 13. Spory**

1. Do Umowy stosuje się prawo polskie. Wybór prawa nie pozbawia konsumenta ochrony przysługującej mu na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów.
2. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej. Informacje o tych możliwościach są dostępne na stronie UOKiK.
3. Spory z przedsiębiorcami rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.

## **§ 14. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie [sorahost.pl/regulaminy](https://sorahost.pl/regulaminy) w formie umożliwiającej jego pobranie, odtwarzanie i utrwalanie (PDF).
2. Wersję Regulaminu zaakceptowaną przy zamówieniu przesyłamy Klientowi e-mailem razem z potwierdzeniem zamówienia; poprzednie wersje są dostępne w archiwum na stronie [sorahost.pl/regulaminy](https://sorahost.pl/regulaminy).
3. Regulamin obowiązuje od dnia wskazanego w nagłówku dokumentu.