

REGULAMIN

świadczenia usług drogą elektroniczną

usługi BACKUPU dla przedsiębiorców

Ostatnio zaktualizowano: 17 lutego 2025

Prosimy o uważne zapoznanie się z warunkami korzystania z Usługi, ponieważ zawierają one ważne informacje dotyczące Państwa praw, środków zaradczych i obowiązków. Obejmują one ograniczenia odpowiedzialności oraz zrzeczenie się wszelkich gwarancji.

§1

Preambuła

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie udostępniania infrastruktury teleinformatycznej oraz licencji na oprogramowanie przez KORBANK S.A. oraz zasady świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, jak również tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2024.1513)
3. Oświadczenie o zapoznaniu się z treścią Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przestrzeganie zasad określonych w niniejszym Regulaminie przy uruchamianiu Usługi oznacza akceptację warunków Regulaminu.
4. Układ treści ani tytułu paragrafów Regulaminu nie decyduje o ograniczeniu praw ani obowiązków Stron. Układ ten ma charakter wyłącznie systematyzujący. Prawa i obowiązki Stron określa Regulaminu wraz z załącznikami.

§2

Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

1. **Usługa Backupu / Usługa** – usługa w zakresie logicznego udostępniania zasobów infrastruktury teleinformatycznej oraz udzielania licencji na oprogramowanie przez Korbank S.A. wyspecyfikowana w Formularzu Zamówienia świadczona w oparciu o Regulamin.
2. **Klient** – niebędąca konsumentem w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa, osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, która zawarła Umowę z Usługodawcą na świadczenie Usługi Backup as a Service. Zawierając Umowę Klient oświadcza jednocześnie, że nie jest konsumentem i godzi się na to, by prawa i obowiązki Stron określał Regulamin.
3. **Usługodawca / KORBANK** – KORBANK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu, ul. Fabryczna 16K, 53-609 Wrocław, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru

Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000369746, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadająca numer REGON 932239691, numer NIP 8942641602 oraz kapitał zakładowy w wysokości 493 662,00 zł w pełni opłacony.

4. **Portal Usługi** – platforma aplikacyjna dostępna z poziomu przeglądarki internetowej pod wskazanym przez Usługodawcę adresem URL, służąca do zarządzania Usługą.
5. **Główne Konto Usługi** – indywidualny login i hasło inicjalnie dostarczane przez Usługodawcę i przypisane do Klienta (Company Administrator). Jest niezbędne do skorzystania z Usługi oraz umożliwia tworzenie dodatkowych Kont Usługi dla innych użytkowników Klienta.
6. **Konto Usługi** – indywidualny login i hasło o określonych uprawnieniach niezbędne do skorzystania z Usługi.
7. **Data Uruchomienia Usługi** – dzień, w którym Usługodawca zobowiązany jest do rozpoczęcia świadczenia Usługi, wskazany w postanowieniach niniejszego Regulaminu. Potwierdzeniem uruchomienia Usługi jest przesłanie Klientowi danych dostępowych oraz poświadczeń do Konta Usługi, umożliwiających skorzystanie z Usługi.
8. **Dostępność Usługi** – gwarantowany poziom dostępności zamówionej Usługi opisany w Warunkach SLA (Załącznik nr 1 do Regulaminu).
9. **Konfigurator Usługi** – kalkulator i formularz zamówienia udostępniony przez Usługodawcę na stronie internetowej w domenie k.pl, który wypełnia Klient zamawiając Usługę. W Konfiguratorze Usługi Klient samodzielnie parametryzuje Wielkość Repozytorium oraz liczbę i rodzaj maszyn wirtualnych, serwerów fizycznych i stacji roboczych objętych Usługą.
10. **Wielkość Repozytorium** – ustalony przez Usługodawcę i określony w Parametrach Usługi obszar pamięci masowej udostępnianej Klientowi.
11. **Oprogramowanie Usługodawcy** – oprogramowanie, do którego Usługodawca posiada prawa na podstawie odrębnych tytułów, służące do świadczenia Usługi.
12. **Aplikacja Klientka** – oprogramowanie zainstalowane w infrastrukturze teleinformatycznej Klienta, za pomocą którego realizowana jest Usługa, które pozostaje w dyspozycji Klienta na podstawie odrębnych tytułów prawnych lub jest dostarczane w ramach Usługi, zależnie od wyboru Klienta.
13. **Regulamin Usługi / Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie udostępniania infrastruktury teleinformatycznej i licencji na oprogramowanie przez Korbank S.A.
14. **Parametry Usługi** – określone w Konfiguratorze Usługi parametry Usługi świadczonej przez Usługodawcę na rzecz określonego Klienta na podstawie umowy.
15. **Zlecenie Zmiany Parametrów Usługi** – zgłoszone przez Klienta zlecenie zmiany parametrów Usługi dokonane drogą elektroniczną z adresu e-mail przypisanego do Głównego Konta Usługi.
16. **Strony** – łącznie Klient i Usługodawca, a każdy odrębnie zwany Stroną.
17. **Umowa** – umowa zawarta między Usługodawcą a Klientem, określająca prawa i obowiązki Stron takiej umowy w zakresie Usługi Backupu. Na Umowę składają się Parametry Usługi oraz Regulamin wraz z załącznikami.
18. **Abonament** – cykliczna opłata za Usługę, uiszczana przez Klienta w okresie rozliczeniowym wybranym na etapie zamówienia, wyrażona w złotych polskich netto (bez VAT).
19. **Urządzenia Usługodawcy** – sprzęt oraz infrastruktura, do których Usługodawca posiada prawa, służące do świadczenia Usługi przez Usługodawcę.
20. **Urządzenia Klienta** – sprzęt oraz infrastruktura, do których Klient posiada prawa, służące do korzystania z Usługi przez Klienta.

21. **Dane** – wszelkie dane cyfrowe lub informacje, niezależnie od ich formy, które są przekazywane, przechowywane, udostępniane, modyfikowane lub usuwane przez Klienta, w ramach jego Konta Usługi lub z poziomu jego konta.

§3

Zakres Usługi

1. Usługa Backupu świadczona drogą elektroniczną, polega na udostępnieniu Klientowi zasobów teleinformatycznych będących w dyspozycji Usługodawcy, a składających się w szczególności z serwerów, oprogramowania i nośników pamięci masowej. Usługa świadczona jest w sposób nieprzerwany przed 24 godziny na dobę, 365 dni w roku.
2. Parametry Usługi definiowane są na etapie zamówienia w Konfiguratorze Usługi i możliwe do wglądu w Portalu Usługi.
3. Usługodawca udostępnia Klientowi przestrzeń pamięci masowej na Urządzeniach Usługodawcy, wyłącznie w celu zapewnienia mu możliwości zapisywania, przechowywania i administrowania Danymi z użyciem Urządzeń Usługodawcy i określa przy tym Wielkość Repozytorium. Dostęp do Danych odbywa się zdalnie z użyciem Aplikacji Klientkiej.
4. KORBANK zapewnia komunikację zaplecza Usługi z publiczną siecią Internet i stałą dostępność określonych komponentów Usługi poprzez Internet oraz brak limitów transferu związanych z transmisją w ramach korzystania z Usługi.
5. Zależnie od wybranego rodzaju Usługi, KORBANK zapewnić może także licencje na Aplikacje Klientkie.
6. KORBANK jako podmiot profesjonalnie zajmujący się świadczeniem usług udostępniania infrastruktury teleinformatycznej i oprogramowania, zobowiązuje się do starannego działania w zakresie niezbędnym dla wykonania Usługi, zapewnieniu Urządzeń Usługodawcy niezbędnych do jej świadczenia oraz gwarantuje odpowiednie przygotowanie merytoryczne osób wykonujących powierzone czynności.

§4

Minimalne warunki techniczne

1. Do skorzystania z Usługi, niezbędne są następujące zasoby:
 - 1.1. Aplikacja Klientka - Veeam Backup & Replication lub Veeam Agent w najnowszych wersjach stanowiące komponent do wykonywania kopii zapasowych, przy czym elementem Usługi może być również udzielenie stosownych licencji na korzystanie z oprogramowania Veeam.
 - 1.2. Dysponowanie lub wykorzystanie przez Klienta urządzenia teleinformatycznego z możliwością dostępu do sieci Internet spełniającego wymagania Aplikacji Klientkiej, których szczegółowe opisy znajdują się na stronach producenta technologii:
 - 1.2.1. Veeam Backup & Replication;
 - 1.2.2. Veeam Agent for Microsoft Windows;
 - 1.2.3. Veeam Agent for Mac;
 - 1.2.4. Veeam Agent for Linux;
 - 1.3. Dostęp do sieci Internet, poprzez którą realizowane jest bezpieczne połączenie z komponentami Usługi.

2. Klient we własnym zakresie ponosi opłaty związane z dostępem do sieci Internet zgodnie z taryfami swojego operatora telekomunikacyjnego. Łącze Internetowe po stronie Urządzeń Klienta nie stanowi elementu Usługi.
3. Klient we własnym zakresie ponosi opłaty związane z utrzymaniem i eksploatacją Urządzeń Klienta.
4. Usługodawca nie odpowiada za spełnienie wymogów określonych w ust. 1 ani za brak oprogramowania i urządzeń lub ich nieprawidłowe działanie.

§5

Korzystanie z Usługi

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi z należytą starannością, na zasadach i warunkach określonych Regulaminie Usługi.
2. Strony deklarują w okresie trwania Umowy ścisłą współpracę w realizacji przedmiotu Umowy.
3. KORBANK zobowiązany jest do:
 - 3.1. Zapewnienia odpowiednich warunków technicznych i organizacyjnych umożliwiających ciągłość świadczenia Usługi.
 - 3.2. Udostępnienia na żądanie Klientowi informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonej usługi.
 - 3.3. Bieżącego informowania Klienta o modernizacjach i aktualizacjach wynikających z bieżącego utrzymania zaplecza technicznego lub rozwoju funkcjonalności Usługi.
 - 3.4. Wykonywania wszelkich czynności dotyczących Usługi mając na względzie przede wszystkim zachowanie ciągłości jej działania.
 - 3.5. Zachowania tajemnicy w szczególności polegającej na nieingerowaniu w zawartość deponowanych danych.
 - 3.6. Udostępnienia Klientowi na każde żądanie zgłoszone pisemnie lub drogą elektroniczną, informacji o aktualnych szczególnych zagrożeniach związanych z Usługą Backupu.
4. KORBANK oświadcza, że:
 - 4.1. Posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w dostarczaniu usługi backupu kanałem elektronicznym lub korzysta z pomocy osób trzecich posiadających taką wiedzę i doświadczenie.
 - 4.2. Nie będzie wykorzystywał Usługi w sposób, który mógłby naruszyć prawa osób trzecich, w tym prawa autorskie i inne prawa własności intelektualnej.
 - 4.3. Będzie przechowywała wyłącznie kopie zapasowe, które uprzednio zostały zaszyfrowane poprzez Aplikację Klientką przy użyciu hasła ustalonego przez Klienta.
5. KORBANK zapewnia zorganizowanie zaplecza Usługi, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do danych przesyłanych i przechowywanych na Urządzeniach Usługodawcy. Głównie poprzez wykorzystanie kryptografii właściwych dla świadczonej Usługi oraz ograniczenia dostępu fizycznego oraz zdalnego do środowiska stanowiącego zaplecze Usługi.
6. Klient jest zobowiązany do:
 - 6.1. Przestrzegania postanowień Regulaminu oraz do terminowego uiszczania Abonamentu.
 - 6.2. Korzystania z usług świadczonych przez KORBANK w sposób nie powodujący zakłóceń w infrastrukturze po stronie Usługodawcy.
 - 6.3. Niepodejmowania prób zmiany w konfiguracji urządzeń należących do KORBANK i stanowiących infrastrukturę zapewniającą dostęp do Usługi oraz nie podłączania po swojej

- stronie urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z Usługą lub urządzeń niekompatybilnych.
- 6.4. Niezwłocznego zgłaszania KORBANK przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu Usługi oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych użytkowników wykorzystywania Usługi.
 - 6.5. Usunięcia danych z repozytoriów na Urządzeniach Usługodawcy po zakończeniu Umowy.
 - 6.6. Przestrzegania warunków licencyjnych Aplikacji Klienckiej, które będzie wykorzystywane w związku ze świadczeniem Usługi, które szczegółowo opisane zostały na stronach producenta - EULA.
 - 6.7. Używania Aplikacji Klienckiej w najnowszej wersji, co oznacza, że Klient wyraża zgodę na dokonywanie automatycznych aktualizacji oprogramowania, w szczególności aktualizacji, które w ocenie KORBANK będą miały charakter krytyczny dla zapewnienia prawidłowego i bezpiecznego funkcjonowania Usługi.
7. Klient samodzielnie decyduje jaką część Danych będzie przechowywał na udostępnionej mu przestrzeni dyskowej w ramach ustalonej Wielkości Repozytorium, a także samodzielnie konfiguruje zadania backupu. KORBANK nie zarządza polityką backupu Klienta.
 8. Klient uprawniony jest do samodzielnego administrowania Danymi w ramach Usługi. Klient może zlecić obsługę Usługi na własny koszt i ryzyko osobom trzecim.
 9. W ramach Usługi Klient otrzymuje ciągły dostęp do Danych przechowywanych na Urządzeniach Usługodawcy.
 10. Klient zobowiązany jest do stosowania odpowiednich środków zabezpieczeń technicznych i logicznych swoich urządzeń w celu uniemożliwienia dostępu do tych urządzeń oraz zawartych na nich informacji osobom nieupoważnionym.
 11. Klient zobowiązuje się, że w trakcie przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Usług będzie przestrzegał odpowiednich i obowiązujących przepisów w zakresie ochrony danych osobowych.
 12. W przypadku zaprzestania korzystania z Usług przez Klienta wskutek wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, KORBANK może usunąć całość lub część Danych zamieszczonych na Urządzeniach Usługodawcy z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
 13. Po zakończeniu świadczenia Usługi, KORBANK usunie z Urządzeń Usługodawcy wszelkie Dane należące do Klienta w sposób uniemożliwiający ich odtworzenie.
 14. KORBANK zastrzega sobie prawo do czasowych przerw lub ograniczenia dostępności Usługi ze względów określonych w §11 oraz w Załączniku nr 1 – Warunki SLA.

§ 6

Zawarcie umowy

1. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zostaje zawarta po spełnieniu poniższych warunków:
 - 1.1. Klient przesyła do KORBANK poprzez Konfigurator Usługi. stanowiący formularz zamówienia elektronicznego Parametry Usługi i prawidłowy NIP stanowiący dane do wystawienia faktury VAT oraz adres e-mail, przy którym uruchomione zostanie Główne Konto Usługi potwierdzając jednocześnie, że zapoznał się z Regulaminem i Polityką Prywatność oraz wyraża zgodę na wykorzystanie wskazanych w formularzu danych do kontaktu w sprawie zamówienia oraz do odbierania automatycznych komunikatów o stanie Usługi.

- 1.2. W odpowiedzi na zamówienie KORBANK kontaktuje się z klientem na wskazany w zamówieniu e-mail celem potwierdzenia zamówienia.
- 1.3. W odpowiedzi Klient potwierdza zamówienie pocztą elektroniczną.
- 1.4. KORBANK przesyła fakturę do Klienta na podstawie, której Klient dokona przedpłaty za pierwszy okres rozliczeniowy Usługi zgodnie z wybranym cyklem rozliczeniowym.
- 1.5. Najdalej w następnym dniu roboczym od momentu zaksięgowania wpłaty od Klienta następuje aktywacja Usługi, wynikiem czego jest przesłanie do Klienta danych dostępowych i poświadczeń umożliwiających skorzystanie z Usługi.
- 1.6. W przypadku, gdy Klient wybrał opcję Usługi z dostarczeniem Aplikacji Klientkich i/lub z Opieką Administracyjną, KORBANK skontaktuje się z klientem w ciągu 2 dni roboczych celem dokonania i spisania uzgodnień szczegółowych.
- 1.7. Każdorazowo, do zawarcia Umowy dochodzi po przesłaniu przez KORBANK danych dostępowych i poświadczeń do Usługi, co stanowi Datę Uruchomienia Usługi.
2. Umowa w sprawie świadczenia Usługi jest zawarta na podstawie Regulaminu, co oznacza, że Regulamin określa prawa i obowiązki Stron.
3. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony począwszy od Daty Uruchomienia Usługi z 30-dniowym okresem wypowiedzenia kończącym się o godzinie 23:59 ostatniego dnia okresu wypowiedzenia, chyba że Strony postanowią inaczej.
4. W przypadku, gdyby Klient był zainteresowany usługą o parametrach, które nie są możliwe do skonfigurowania w udostępnionym Konfiguratorze Usługi, KORBANK dopuszcza możliwość złożenia zapytania za pośrednictwem adresu e-mail: veeam@k.pl W przypadku, gdy będzie możliwe świadczenie Usługi o parametrach oczekiwanych przez Klienta, wszelkie indywidualne ustalenia Stron zostaną zawarte w Umowie podpisanej przez Strony.
5. O ile Umowa nie wskazuje inaczej, wszelkie zmiany Umowy możliwe są jedynie w formie, w jakiej doszło do zawarcia Umowy.

S7

Abonament za Usługę

1. Usługa świadczona jest odpłatnie, ale istnieje również możliwość przetestowania Usługi przez 14 dni na zasadach zgodnych z niniejszym regulaminem.
2. Klient zobowiązany jest do uiszczania cyklicznych opłaty (Abonamentu) na zasadach określonych w Regulaminie Usługi.
3. Wysokość Abonamentu ustalana jest w odniesieniu do Parametrów Usługi, którą Klient wybrał w Kalkulatorze Usługi dokonując zamówienia lub na podstawie późniejszych zmian parametrów wnioskowanych Zleceniem Zmian Parametrów Usługi.
4. Na wartość Abonamentu składają się:
 - 4.1. Cena za wybrany Wielkość Repozytorium i jego rodzaj („Miejsce na Backup”).
 - 4.2. Cena za liczbę i rodzaj serwerów fizycznych lub wirtualnych objętych backupem.
 - 4.3. Cena za liczbę stacji roboczych objętych backupem.
 - 4.4. Opcjonalna opieka administracyjna.
 - 4.5. Opcjonalnie cena za wynajem licencji Aplikacji Klientckiej.
5. Na etapie składania zamówienia Klient samodzielnie decyduje o zakresie Usługi, cyklu rozliczeniowym oraz wynikającej z obu wielkości Abonamentu.
6. W każdym czasie, Klient może wystąpić o zmianę Parametrów Usługi. Zlecenie Zmiany Parametrów Usługi należy wysłać na adres: veeam@k.pl wyłącznie z konta e-mail przypisanego

do Konta Głównego Usługi. W przypadku zmiany Parametrów Usługi, która zwiększa wartość abonamentu, Usługodawca prześle fakturę wyrównującą zależnie od daty zmiany Parametrów Usługi. W przypadku zmiany pomniejszającej wartość przedpłaconego abonamentu miesięcznego, nadpłacona wartość zostanie zdyskontowana w kolejnych okresach rozliczeniowych.

7. Ceny poszczególnych składników Usługi widoczne są w kalkulatorze znajdującym się na stronie internetowej w domenie k.pl. Ceny są cenami netto. Podatek VAT zostanie doliczony do ceny netto zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
8. Abonament będzie opłacany z góry za każdy okres rozliczeniowy Usługi na rachunek bankowy KORBANK wskazany w fakturze w ciągu 14 dni od daty otrzymania przez Klienta prawidłowej faktury VAT. Klient wyraża zgodę na wystawianie i przysyłanie faktur w wersji elektronicznej na adres e-mail wskazany w Zamówieniu.
9. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się z datą uruchomienia Usługi i zależnie od wyboru Klienta dokonanego w Konfiguratorze Usługi na etapie zamówienia wynosi:
 - 9.1. 30 dni,
 - 9.2. lub 90 dni,
 - 9.3. lub 180 dni,
 - 9.4. lub 360 dni.
10. Usługodawca będzie wystawiał faktury najpóźniej w ciągu 5 dni od końca okresu rozliczeniowego.
11. W przypadku świadczenia Usługi za niepełny okres rozliczeniowy opłata abonamentowa liczona będzie w następujący sposób: liczba dni świadczenia usługi w niepełnym okresie rozliczeniowym podzielona przez liczbę dni okresu rozliczeniowego i pomnożona przez wartość Abonamentu.
12. Klient zobowiązany jest on niezwłocznie poinformować o Usługodawcę w razie nieotrzymania przez Klienta faktury VAT za usługi świadczone przez Usługodawcę za okres ostatni okres rozliczeniowy.
13. Opóźnienie w zapłacie Abonamentu upoważnia Usługodawcę do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.
14. W przypadku braku możliwości korzystania z Usługi w całości lub części z winy Klienta, w szczególności w przypadku awarii Urządzeń Klienta, fakt ten nie zwalnia Klienta z konieczności zapłaty Abonamentu.

§8

Zakaz działań bezprawnych

1. Klient nie może korzystać z Usług w sposób niezgodny z charakterem i przeznaczeniem tych Usług, w szczególności w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów systemowych lub sprzętowych przez innych Klientów KORBANK lub też w sposób prowadzący do popełnienia czynu zabronionego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa.
2. Zabronione jest wykorzystanie Usług:
 - 2.1. W sposób godzący w integralność systemów informatycznych Usługodawcy.
 - 2.2. W celu przeciążenia Urządzeń Usługodawcy.
 - 2.3. W celu lub w sposób umożliwiający rozpowszechnianie utworów chronionych prawem autorskim (w szczególności nagrań muzycznych, filmów itp.) bez posiadania stosownej licencji.
 - 2.4. W celu rozpowszechniania lub udostępniania programów komputerowych przystosowanych do lub powstałych w celu umożliwienia popełnienia czynu zabronionego.

- 2.5. W sposób, który spowodowałby wykorzystanie Urzędzeń Usługodawcy w celu popełnienia czynu zabronionego.
3. Przy korzystaniu z Usługi Klient nie może wykonywać działań bezprawnych oraz nie może dopuszczać do zaniechań, których skutkiem mogą być działania bezprawne.
 4. Klient nie może dostarczać do udostępnionej przez KORBANK infrastruktury treści o charakterze bezprawnym.
 5. Klienci poprzez swoje działania lub zaniechania nie wolno w szczególności: naruszać dóbr osobistych, naruszać praw autorskich, propagować niedozwolonych treści, rozsyłać niezamówionych informacji handlowych, rozsyłać spamu.
 6. Jeśli Strony uzyskają wiarygodną wiadomość o bezprawnym charakterze Danych przechowywanych przez Klienta lub związanej z nimi działalności, wówczas Strony, działając w porozumieniu, mają obowiązek niezwłocznie zablokować dostęp do tych Danych.
 7. KORBANK nie ponosi odpowiedzialności względem Klienta za szkody powstałe w wyniku uniemożliwienia dostępu do przechowywanych Danych o charakterze bezprawnym, przesłanych przez Klienta, jeśli dostęp został zablokowany na zawiadomienia uprawnionych organów.
 8. KORBANK nie ponosi odpowiedzialności względem Klienta za szkody powstałe w wyniku uniemożliwienia dostępu do Danych o charakterze bezprawnym, jeśli KORBANK uzyskał wiarygodną informację o bezprawnym charakterze przechowywanych danych przesłanych przez Klienta i niezwłocznie zawiadomił Klienta o zamiarze uniemożliwienia dostępu do nich.
 9. KORBANK nie jest obowiązany do sprawdzania Danych przechowywanych przez Klienta na Urządzeniach Usługodawcy.

§ 9

Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia lub zablokowania dostępu do Usługi wobec każdego Klienta, którego działania są sprzeczne z postanowieniami Umowy lub powszechnie obowiązującego prawa.
2. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności, jeśli działania Klienta nie stanowią naruszenia powszechnie obowiązującego prawa, przed usunięciem lub blokadą Usług Usługodawca może, według swojego uznania, wezwać Klienta do zaprzestania szkodliwych działań wyznaczając mu termin, po którego bezskutecznym upływie dokona blokady Usług.
3. W przypadku wykorzystywania przez Klienta zasobów ponad limity określone Umową, w szczególności przekroczenia Wielkości Repozytorium aktywne zadania backupu zostaną zatrzymane automatycznie. Nie będzie możliwe dalsze składowanie Danych. Zachowana zostanie możliwość odtwarzania z istniejących Danych.
4. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę informacji, że Klient wykorzystuje Usługi w sposób niezgodny z warunkami Umowy lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Usługodawca jest uprawniony, bez uprzedniego zawiadomienia Klienta, do:
 - 4.1. czasowego lub trwałego zablokowania dostępu do całości lub części Danych umieszczonych na Urządzeniach Usługodawcy lub
 - 4.2. czasowego zawieszenia świadczenia Usługi w całości lub części lub zaprzestania świadczenia Usługi, co może wiązać się z wypowiedzeniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
5. Ograniczenie korzystania z Usługi lub zablokowanie dostępu do Danych na skutek zawinionych działań Usługodawcy nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty Abonamentu.

6. Usługodawca może zawiesić czasowo świadczenie Usług z przyczyn technicznych, w szczególności w przypadku konserwacji czy modernizacji Urzędzeń Usługodawcy, jak również w przypadku konieczności usunięcia awarii lub jej zapobiegnięciu. W przypadku konieczności przeprowadzenia prac planowych, które mogą spowodować pogorszenie jakości Usług bądź konieczność ich zawieszenia, Klient zostanie poinformowany ze stosownym wyprzedzeniem w sposób określony w załączniku nr 1 – Warunki SLA dotyczące Usługi BACKUP.
7. Usługodawca ma prawo zawiesić świadczenie Usług w przypadku zwłoki z zapłatą Abonamentu o co najmniej 14 dni do czasu uregulowania należności.

§10

Rozwiązanie i wypowiedzenie Umowy

1. Do skutecznego rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony, o której mowa w §6 niezbędne jest złożenie przez którąkolwiek ze Stron drugiej Stronie oświadczenia o chęci zakończenia Umowy z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia kończącym się o godzinie 23:59 ostatniego dnia okresu wypowiedzenia.
2. Klient może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
 - 2.1. Jeżeli Usługodawca w rażący sposób nie wywiązuje się z postanowień Umowy, po uprzednim, pisemnym wezwaniu Usługodawcy do zaprzestania naruszeń w terminie co najmniej 14 dni i bezskutecznym upływie takiego terminu, wezwanie do zaprzestania naruszeń winno wskazywać naruszenie oraz oczekiwany sposób jego usunięcia.
 - 2.2. W przypadku obniżenia dostępności Usługi poniżej 98% utrzymującej się dłużej niż 30 dni.
 - 2.3. Naruszenia przez KORBANK obowiązku zachowania poufności względem Klienta w szczególności w wyniku stwierdzenia naruszenia integralności Danych Klienta lub udostępnienia ich podmiotom trzecim.
 - 2.4. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji Klienta w okresie 20 dni od daty jej skutecznego złożenia (tj. za pośrednictwem kanałów wskazanych w Regulaminie),
 - 2.5. W przypadku niewykonania przez Usługodawcę czynności określonych w pozytywnie rozpatrzonej reklamacji Usługodawcy w terminie 14 dni od daty na ich wykonanie wskazanej w rozpatrzonej reklamacji.
3. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
 - 3.1. Gdy Klient pozostaje opóźnia się z płatnościami o 30 dni za ostatni okres rozliczeniowy.
 - 3.2. Klient wykorzystuje przedmiot Umowy w sposób sprzeczny z Regulaminem lub w inny sposób narusza postanowienia Umowy lub Regulaminu, po uprzednim, pisemnym wezwaniu Klienta do zaprzestania naruszeń w terminie co najmniej 14 dni i bezskutecznym upływie takiego terminu, wezwanie do zaprzestania naruszeń winno wskazywać naruszenie oraz oczekiwany sposób jego zaprzestania,
 - 3.3. Gdy Klient korzysta z Usługi w sposób, który może doprowadzić do zakłócenia prawidłowego funkcjonowania Usługi lub rozpowszechnia wirusy komputerowe lub podejmie próbę nielegalnego dostępu do obcych systemów.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, jak również oświadczenie, o którym mowa w punkcie 1 winno być złożone w formie elektronicznej (tj. opatrzone podpisem elektronicznym) na adres e-mail przypisany do Konta Głównego Klienta. Oświadczenie wywiera skutek z chwilą doręczenia go drugiej Stronie.

5. Poza przypadkami określonymi w punktach 2 i 3, Usługodawca zachowa prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku zmiany przepisów prawa, która uniemożliwia KORBANK świadczenie Usługi, w tym w sytuacji, gdy podmiot dostarczający oprogramowanie wykorzystywane przy świadczeniu Usługi wypowie licencje na takie oprogramowanie lub zmieni licencje w sposób uniemożliwiający dalsze świadczenie Usługi. Wypowiedzenie Umowy następuje wówczas z dniem wypowiedzenia licencji Usługodawcy.
6. Zmiana warunków licencyjnych programowania wykorzystywanego do świadczenia Usługi przez podmioty trzecie, nie stanowi podstawy do wypowiedzenia Umowy, jeżeli taka zmiana nie uniemożliwia Klienta korzystanie z Usługi.

§11

Ograniczenie odpowiedzialności Usługodawcy

1. Poza przypadkami szczegółowo określonymi w Regulaminie Usługi, KORBANK nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1.1. Skutki skompromitowania poświadczeń do Usługi, Portalu Usługi lub hasła do szyfrowania kopii zapasowych;
 - 1.2. Integralność ani zawartość Danych oraz za wprowadzenie przez Klienta szkodliwego oprogramowania, a także za skutki takiego wprowadzenia;
 - 1.3. za efekty korzystania z Usługi przez Klienta, w tym za wybór i kompletność Danych wybranych przez Klienta do przechowywania na Urządzeniach Usługodawcy, w tym za niewłaściwe skopiowanie, zapisanie, usunięcie Danych, jeżeli jest to spowodowane działaniami niezależnymi od Usługodawcy;
 - 1.4. Poprawność działania Urządzeń Klienta w tym Aplikacji Klientkiej;
 - 1.5. Przerwy w dostawach energii elektrycznej czy dostępu do Internetu po stronie Klienta, uniemożliwiające korzystanie z Usług.
2. Odpowiedzialność odszkodowawcza KORBANK wynikająca z nienależytego wykonania przedmiotu Umowy ogranicza się do rzeczywistej szkody Klienta bez utraconych korzyści i nie może być wyższa niż równowartość Abonamentu należnego za 90 dni świadczenia Usługi. Powyższe, nie dotyczy odpowiedzialności za szkody wyrządzone z winy umyślnej.
3. KORBANK nie ponosi odpowiedzialności za straty pośrednie, a w szczególności utratę potencjalnych przychodów, zysków, spodziewanych oszczędności lub klientów.

§12

Procedura reklamacyjna

1. W każdym przypadku, gdy zachodzi domniemanie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub w razie błędnego dokonania rozliczeń albo w przypadku innych niezgodności Usługi z Regulaminem lub Umową, Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
2. Reklamacje powinny być zgłaszane na bieżąco w czasie trwania Umowy, lecz nie później niż w terminie miesiąca od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego wniesienie reklamacji. Reklamację złożoną po upływie tego terminu, traktuje się jako niezasadną.
3. Reklamacje dotyczące niedotrzymania Parametrów Usługi lub gwarantowanej dostępności Usługi wnoszone i rozpoznawane są zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 1 do niemniejszego Regulaminu.
4. Reklamację można wnosić jedynie elektronicznie na adres e-mail: veeam@k.pl

5. Jednocześnie, reklamację należy wysłać z adresu e-mail powiązanego z Głównym Kontem Usługi, a jej treść zawierać powinna m.in:
 - 5.1. Opis problemu uzasadniający wniesienie reklamacji.
 - 5.2. Wskazanie daty odnotowania problemu.
 - 5.3. Imię i nazwisko oraz dane kontaktowe osoby składającej reklamację w imieniu Klienta.
6. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 do 5, przedstawiciel Usługodawcy może skontaktować się z Klientem celem wyjaśnienia wątpliwości lub wezwać Klienta do złożenia prawidłowej reklamacji ze wskazaniem braków.
7. Usługodawca poinformuje Klienta o rozstrzygnięciu reklamacji pocztą elektroniczną w terminie 14 dni od jej otrzymania.
8. Informacja o rozstrzygnięciu reklamacji zawiera:
 - 8.1. Informację uznaniu lub odmowie uznania reklamacji.
 - 8.2. W przypadku przyznania rekompensaty, szczegółowe wyliczenie wysokości kwoty.
 - 8.3. W przypadku zwrotu innej należności, określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu.
 - 8.4. Dodatkowo w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, wiadomość zawierać będzie uzasadnienie faktyczne i prawne.
9. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia i Usługodawca nie poinformuje Klienta, że czas rozpatrzenia reklamacji przedłuży się (z podaniem powodów), uważa się, że taka reklamacja została uwzględniona.
10. Wniesienie reklamacji nie zwalnia z konieczności dokonania zapłaty za dany okres rozliczeniowy, zgodnie z otrzymaną fakturą lub Umową. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy płatności, ewentualny zwrot zostanie dokonany po pozytywnym rozpoznaniu reklamacji.

§13

Poufność

1. Strony gwarantują zachowanie poufności danych w tym tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust.4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i wobec tego zobowiązują się do:
 - 1.1. Ochrony poufnych informacji uzyskanych w toku realizacji Umowy przy dochowaniu należytej staranności.
 - 1.2. Nieujawniania w jakiejkolwiek formie poufnych informacji dotyczących drugiej Strony oraz wszystkich aspektów współpracy w realizacji Umowy, informacji wynikających bezpośrednio z jej realizacji, w tym danych technicznych i finansowych jakiejkolwiek osobie trzeciej.
 - 1.3. Zwrócenia lub zniszczenia, na pisemne żądanie, dokumentów lub innych nośników informacji poufnych pochodzących od drugiej Strony wraz z ich kopiami.
2. Jeżeli w toku realizacji przedmiotu Umowy jedna ze Stron uzyskała dostęp do informacji, które są wzajemnie poufne, Strona ta zobowiązuje się zachować pełną tajemnicę w tym zakresie i nie udostępniać tych informacji osobom trzecim ani nie wykorzystywać ich w sposób mogący szkodzić interesom drugiej Strony.
3. Strony zobowiązane są do wspólnego ustalenia zakresu i trybu udzielania informacji, które mogą być użyte dla celów marketingowych.
4. Strony bezwzględnie zobowiązują się stosować zasady określone w ust. 1-3, chyba, że przepisy prawa powszechnie obowiązującego zwalniają Strony z tego obowiązku. O każdej takiej sytuacji Strona niezwłocznie, pisemnie poinformuje drugą Stronę.

5. Wszelkie dane udostępnione Stronie są nadal wyłączną własnością Strony udostępniającej. Rozporządzanie nimi przez Stronę nie wynikające z wykonania Umowy wymaga pisemnej zgody odpowiednio drugiej Strony.
6. KORBANK zobowiązany jest zapewnić poufność informacji dotyczących Klienta uzyskanych w związku z wykonywaniem Umowy i nie ujawniać tych informacji bez uprzedniej pisemnej zgody Klienta w czasie trwania niniejszej Umowy, chyba że przepisy szczegółowe przewidują dłuższy okres ochrony informacji.
7. KORBANK zobowiązuje się wykorzystywać informacje, o których mowa w ust. 1 wyłącznie w celu należytego wykonania Umowy.
8. Zobowiązanie do zachowania poufności nie dotyczy informacji, które:
 - 8.1. są lub stały się publicznie znane bez naruszenia przez Stronę zobowiązania określonego niniejszą Umową, lub
 - 8.2. muszą zostać ujawnione przez Stronę na podstawie obowiązujących przepisów prawa, jednakże w takim przypadku Strona ujawniająca jest zobowiązana niezwłocznie poinformować o tym drugą Stronę, o ile nie będzie to zakazane przez obowiązujące przepisy prawa.
9. Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom organów nadzoru w takim zakresie, jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności zgodnie z zapisami niniejszego paragrafu.

§14

Zasady ochrony danych osobowych

1. Dane osobowe Klienta podlegają ochronie zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000)."
2. Administratorem danych osobowych jest KORBANK S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Fabryczna 16K, 53-609 Wrocław, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000369746 przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy, posiadająca numer REGON 932239691 oraz Numer Identyfikacji Podatkowej NIP 8942641602.
3. Przetwarzanie ma na celu wykonanie umowy oraz realizację obowiązku prawnego rozpatrywania reklamacji zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b) oraz c) RODO.
4. W ramach wykonania obowiązku informacyjnego, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich informacji danych (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, Klient poinformuje osoby, których jakiegokolwiek dane osobowe zostały przekazane KORBANK, o posiadaniu i przetwarzaniu danych osobowych tych osób przez KORBANK w celu wykonywania Usługi. Klient zobowiązany jest także poinformować osoby, o których mowa w zdaniu

poprzednim, o prawie dostępu do treści danych, ich poprawiania, modyfikacji oraz możliwości skorzystania z innych uprawnień przewidzianych w RODO.

5. KORBANK może przetwarzać następujące dane osobowe Klienta:
 - 5.1. dane personalne oraz dane do korespondencji,
 - 5.2. dane do weryfikacji podpisu elektronicznego,
 - 5.3. adresy elektroniczne,
 - 5.4. dane charakteryzujące sposób korzystania przez Klienta z Usługi (dane o użyciu zasobów),
 - 5.5. inne dane niezbędne do świadczenia Usługi jej właściwości lub sposób jej rozliczania.
6. KORBANK może udzielać informacji o danych, o których mowa w ust. 5 organom państwa na potrzeby prowadzonych przez nie postępowań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
7. Klient ma prawo wglądu do swoich danych, żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem Ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, w którym zostały zebrane.
8. KORBANK zastrzega, że usunięcie danych osobowych przez Klienta może skutkować brakiem możliwości dalszego korzystania z Usługi.

§15

Postanowienia końcowe

1. Warunkiem świadczenia Usługi przez KORBANK na rzecz Klienta jest zaakceptowanie postanowień Regulaminu.
2. Usługi określone w ust. 1 świadczone są na podstawie Regulaminu oraz Parametrów Usługi określanych w Konfiguratorze Usługi na etapie zamówienia Usługi.
3. Jeśli Klient zamierza przetwarzać dane osobowe na Urządzeniach Usługodawcy, wówczas zobowiązany jest zawrzeć z KORBANK umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE oraz ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000).
4. KORBANK zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmieniony regulamin będzie obowiązywał nie wcześniej niż 30 dni od jego udostępnienia na stronie <https://k.pl/backup/>
5. Przyjmuje się, że Klient zaakceptował zmiany, chyba że najpóźniej na 7 dni przed wejściem w życie takich zmian doręczy on KORBANK pisemne oświadczenie o braku akceptacji zmian. W razie niezaakceptowania zmian Regulaminu, Umowa zawarta na czas nieokreślony ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia, przy czym za początek tego okresu uznaje się moment doręczenia oświadczenia o braku akceptacji zmian, a do momentu rozwiązania Umowy stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminu.
6. Niniejszy Regulamin opublikowany jest na stronie <https://k.pl/backup/>. KORBANK udostępnia Regulamin na każde żądanie Klienta - w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego.
7. Do Regulaminu oraz Umowy stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy Kodeks cywilny.
8. Wszelkie spory wynikłe ze stosowania niniejszego regulaminu oraz świadczenia Usług będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.
9. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.

Załącznik 1 – Warunki SLA dotyczące Usługi BACKUP

Gwarantowana dostępność Usługi

1. BACKUP jest usługą świadczoną elektronicznie w sposób nieprzerwany przed 24 godziny na dobę, 365 dni w roku.
2. Poprzez dostępność Usługi rozumiemy możliwość:
 - 2.1. Nawiązania bezpiecznego połączenia z bramą usługi z poziomu Aplikacji Klientkiej;
 - 2.2. Wysyłania i pobierania kopii zapasowych w ramach przydzielonej Wielkości Repozytorium;
 - 2.3. Zalogowania się do Portalu Usługi.
3. Gwarantujemy dostępność Usługi na poziomie **99,9%** miesięcznie, co oznacza, że czas niedostępności Usługi w cyklu miesięcznym nie może przekroczyć 44 minut.
4. Dostępność usług jest mierzona i rozliczana na podstawie systemu monitoringu, którego dysponentem jest KORBANK. Bieżący i historyczny stan dostępności Usługi znaleźć można pod adresem <https://sla.k.pl> Statystyki z innych systemów monitorowania nie będą brane pod uwagę do rozliczania rekompensat.

Wsparcie techniczne i zgłoszenia

5. Zakres wsparcia obejmuje pomoc przy konfiguracji konta, dostępu do usług oraz rozwiązywania problemów w razie nieprawidłowości w działaniu systemu.
6. Standardowe wsparcie, które jest domyślnym pakietem dla Usługi, realizowane jest przez 8h dziennie i 5 dni w tygodniu z czasem odpowiedzi najpóźniej w następnym dniu roboczym.
7. W razie wystąpienia awarii lub usterki deklarujemy dotrzymanie następujących parametrów obsługi:
 - 7.1. czas reakcji na zgłoszenie awarii nieprzekraczający 4 godzin;
 - 7.2. usunięcia awarii uniemożliwiającej korzystanie z Usługi, najpóźniej w ciągu 8 godzin od momentu zgłoszenia;
 - 7.3. usunięcia awarii ograniczającej korzystanie z Usługi w następnym dniu roboczym od momentu zgłoszenia;
 - 7.4. usunięcia usterki związanej z funkcjonowaniem Usługi, najpóźniej w ciągu 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia.
8. Na wszelkie pytania odpowiemy w możliwie najkrótszym czasie. Czasy odpowiedzi mogą się jednak różnić, bo zależą od aktualnego wolumenu zapytań ich złożoności oraz charakteru.
9. Klienci mogą zgłaszać się do pomocy technicznej za pośrednictwem formularza na naszej stronie internetowej lub wysyłając wiadomość e-mail na adres: **veeam@k.pl**
10. Wsparcie telefoniczne realizowane jest w przypadku wybrania rozszerzanego poziomu pomocy technicznej.

Prace planowe i przerwy

11. KORBANK jest uprawniona do prowadzenia prac konserwacyjnych, które mogą powodować czasowe ograniczenie funkcjonalności lub niedostępność Usługi. Prace planowe, będą zgłaszane co najmniej 72 godziny przed ich rozpoczęciem, o ile Umowa nie wskazuje inaczej i wykonywane będą w godzinach od 9:00 do 17:00, czyli poza typowym oknem backupu dla zadań backupu.

12. Przerwy wynikające z prac planowych nie są traktowane jako awarie i w takich przypadkach Klienta nie przysługuje rekompensata z tytułu braku dostępności, ani prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

Reklamacje i rekompensaty

13. Klient ma prawo do składania reklamacji, jeśli zauważy odstępstwa od deklarowanego poziomu SLA. Nie dotyczy to kont próbnych, demonstracyjnych i kont beta. Pisemne reklamacje będą rozpatrywane, o ile zdarzenia wywołujące odstępstwa od SLA, nie są starsze niż miesiąc kalendarzowy.
14. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji zakończy się rekompensatą, którą w każdym przypadku będzie obniżenie abonamentu za usługę w następnym okresie rozliczeniowym. W żadnym przypadku rekompensata nie będzie zamieniana na bezpośredni zwrot pieniędzy.
15. Wielkość rekompensaty będzie zależna od rzeczywistego poziomu dostępności usług mierzonego w minutach i obliczanego wg wzoru: $(100 * \text{przestój w minutach} / 43200) - 100$. W każdym przypadku, gdy wynik będzie mniejszy niż 99,9% Klientowi przysługuje rekompensata. Poniżej, znajdują się poziomy procentowe rekompensaty dla poszczególnych wyników SLA:
 - 15.1. < 99,9% – 10%
 - 15.2. < 99% – 50%
 - 15.3. < 98% – 100%
16. Wartość rekompensaty z tytułu niedotrzymania SLA jest iloczynem wartości procentowej rekompensaty i wartości netto usług Klienta z rachunku za ostatni okres rozliczeniowy.

Siła wyższa i wyjątki

17. Stosowanie dokumentu SLA jest wyłączone w przypadku:
 - 17.1. Wystąpienia awarii w wyniku działania siły wyższej.
 - 17.2. Wystąpienia awarii lub przerwy w pracy urządzeń niebędących częścią naszej infrastruktury, które są niezbędne dla świadczenia Usługi (np. dostęp do Internetu po stronie Klienta).
 - 17.3. Wystąpienia awarii, której przyczyną jest samodzielne modyfikowanie składników systemu przez Klienta lub osoby trzecie, za które KORBANK nie ponosi odpowiedzialności.
 - 17.4. Naruszenia przez Klienta Regulaminu, a w szczególności postanowień Regulaminu dotyczących działań bezprawnych.
18. SLA nie obejmuje Aplikacji Klientckiej (Veeam), która konieczna jest do realizacji Usługi.
19. W przypadku wystąpienia sytuacji o których mowa w pkt 17, KORBANK zobowiązuje się pisemnie udokumentować zdarzenie.