

Regulamin świadczenia usługi Hostingu WWW

§ 1

Przedmiot Regulaminu.

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia i gwarancji jakości usługi udostępnienia i utrzymania hostingu stron www w sieci Internet przez SuperHost.pl Sp. z o.o. (zwany dalej SUPERHOST) lub jego następców prawnych na rzecz klientów SUPERHOST (zwanym dalej Klientami).

2. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- a) Usługa - usługa hostingu www świadczona drogą elektroniczną przez SUPERHOST, określona w Regulaminach, Umowie, Specyfikacji oraz Cenniku;
- b) Regulamin SUPERHOST - regulamin świadczenia usług przez SUPERHOST dostępny na Stronie Firmowej;
- c) Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia Usługi;
- d) Awaria - nieprawidłowość świadczenia Usługi przez SUPERHOST skutkująca brakiem dostępności Usługi w sieci Internet lub brakiem możliwości korzystania z głównych funkcji Usługi, w szczególności wyświetlania stron internetowych, obsługi DNS, odbierania i wysyłania poczty elektronicznej oraz przetwarzania baz danych, trwająca ponad 15 minut;
- e) Strona - SUPERHOST lub Klient, łącznie zwani „Stronami”.

3. Postanowienia Regulaminu mają pierwszeństwo nad postanowieniami Regulaminu SUPERHOST.

4. Postanowienia Umowy, Specyfikacji i Cenników, odmienne od postanowień Regulaminu, znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami Regulaminu.

§ 2

Rodzaj i zakres świadczenia Usługi.

1. Usługa polega na udostępnieniu Klientowi w sieci Internet powierzchni serwerów, oprogramowania oraz mocy obliczeniowej, umożliwiających w szczególności utrzymywanie stron internetowych oraz korzystanie z poczty elektronicznej, przy zachowaniu parametrów określonych w Regulaminach, Umowie oraz Specyfikacji.

2. Usługa będzie utrzymywana w miejscu wybranym przez SUPERHOST. W trakcie trwania Umowy miejsce Usługi może ulegać zmianie, bez konieczności uzyskania zgody Klienta, przy zachowaniu ciągłości świadczenia Usługi.

§ 3

Aktywacja Usługi i zawarcie Umowy.

1. Aktywacja Usługi następuje w ciągu 24 godzin od złożenia zamówienia, wyłączając dni ustawowo wolne od pracy, na 15-dniowy okres testowy pozwalający Klientowi na zapoznanie się z funkcjonalnością Usługi.

2. Po aktywacji Usługi SUPERHOST przekazuje na adres e-mail Klienta wiadomość aktywacyjną zawierającą wszystkie niezbędne dane do zarządzania Usługą wraz ze wskazaniem danych SUPERHOST, danych Klienta, informacji o długości Okresu Rozliczeniowego oraz Specyfikacji świadczonej Usługi.

3. Umowa świadczenia Usługi zostaje zawarta w dniu zaksięgowania na koncie bankowym SUPERHOST Opłaty Abonamentowej za pierwszy Okres Rozliczeniowy, co zostanie potwierdzone wystawieniem stosownej faktury VAT. Jeżeli w ciągu 15 dni od daty aktywacji Usługi na koncie bankowym SUPERHOST nie zostanie zaksięgowana opisana w zdaniu pierwszym Opłata Abonamentowa, Umowę uznaje się za niezawartą, a SUPERHOST uprawniony jest do zawieszenia świadczenia Usługi.

4. Jeżeli Usługa opłacona przez Klienta nie została aktywowana w ciągu 3 dni, w szczególności z powodu braku warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi, SUPERHOST zwróci na żądanie w ciągu 14 dni roboczych poniesioną przez Klienta Opłatę Abonamentową oraz opłatę za instalację Usługi, a Umowę uznaje się za niezawartą.

5. Klient uiszcza Opłaty Abonamentowe zgodnie z postanowieniami zawartej Umowy.

§ 4

Warunki Gwarancji SLA.

1. Gwarancja SLA oznacza zobowiązanie SUPERHOST do zapewnienia w każdym okresie miesięcznym ciągłości działania Usługi w zakresie wynikającym z Regulaminu, bez Awarii, w rozumieniu niniejszych zapisów, przez 99% czasu w każdym miesiącu kalendarzowym objętym Opłatą Abonamentową.

2. Gwarancja SLA nie obejmuje w szczególności wydarzeń i następstw wydarzeń związanych z:

- a) wyczerpaniem dostępnej powierzchni dyskowej w obrębie Usługi;
- b) przekroczeniem limitów objętych Umową;
- c) nieprawidłowym funkcjonowaniem stron www, wynikającym z działania skryptów bądź ich modyfikacji przez Klienta lub osoby upoważnione przez Klienta, a także hakerów, wirusy itp.;
- d) problemami spowodowanymi utratą plików i danych z przyczyn leżących po stronie Klienta lub działaniami związanymi

- z ich odzyskiwaniem;
- e) instalacjami oprogramowania własnego przez Klienta;
- f) problemami związanymi z wykorzystaniem Usługi do obsługi niewspółmiernie dużego ruchu internetowego;
- g) rozsyłaniem niezamówionych informacji handlowych (spam) przez Klienta;
- h) konserwacją systemów, koniecznością rozbudowy lub innymi planowanymi czynnościami, o których SUPERHOST poinformuje z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem;
- i) działaniem Panelu Klienta w zakresie ustawień niezwiązanych z głównymi funkcjami Usługi. Wyłączenie to dotyczy w szczególności takich funkcji, jak funkcja podglądu wystawionych dla Klienta faktur, funkcja edycji danych kontaktowych itp.;
- j) wstrzymaniem świadczenia Usługi z przyczyn regulaminowych;
- k) działaniem Siły Wyższej.

3. SUPERHOST zastrzega sobie prawo do przerw w realizacji Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 3 godziny, wynikających z konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 12 godzin w kwartale i przeprowadzanych w godzinach 0.00-6.00. O każdej takiej przerwie SUPERHOST poinformuje Klienta z odpowiednim wyprzedzeniem.

§ 5

Zgłaszanie i usuwanie Awarii.

1. Zgłoszenie Awarii przez Klienta polega na poinformowaniu SUPERHOST o jej wystąpieniu telefonicznie lub pocztą elektroniczną.

2. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia Awarii polega na poinformowaniu Klienta przez SUPERHOST telefonicznie lub pocztą elektroniczną o zarejestrowaniu zgłoszenia w systemie zgłoszeń SUPERHOST wraz z podaniem numeru zgłoszenia.

3. SUPERHOST zobowiązany jest do podjęcia działań zmierzających do zdiagnozowania oraz usunięcia Awarii w czasie określonym w §4 pkt. 1.

4. Klient jest informowany o statusie zgłoszenia Awarii, w szczególności o usunięciu Awarii. Informacja przekazywana jest telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.

5. Usuwanie Awarii nie jest uzależnione od zgłoszenia jej przez Klienta, tj. będzie ona usuwana także z własnej inicjatywy SUPERHOST, w przypadku jej zauważenia przez SUPERHOST.

§ 6

Odpowiedzialność gwarancyjna.

1. SUPERHOST zobowiązuje się, że sumaryczny czas dostępności Usługi nie będzie niższy niż określony w §4 ust.1 Regulaminu parametr dostępności w stosunku do całkowitej liczby godzin w

danym miesiącu kalendarzowym.

2. W razie niedotrzymania określonej w §4 ust.1 Regulaminu gwarancji SLA przez SUPERHOST, Klient jest uprawniony do żądania rabatu w wysokości jednokrotności stawki dziennej będącej proporcjonalną częścią Opłaty Abonamentowej Usługi objętej gwarancją SLA za każdą godzinę niedostępności Usługi przekraczającą gwarancję SLA.

3. Rabat jest udzielany na pisemną reklamację Klienta poprzez obniżenie faktury w kolejnym Okresie Rozliczeniowym. Jeśli sytuacja niedotrzymania gwarancji SLA nastąpiła w ostatnim Okresie Rozliczeniowym, Klient ma możliwość wykorzystania rabatu na zakup dowolnej usługi SUPERHOST lub korekty ostatniej faktury za Usługę objętą gwarancją SLA ze zwrotem odpowiedniej części dokonanej Opłaty Abonamentowej.

4. Maksymalna łączna odpowiedzialność SUPERHOST z tytułu gwarancji SLA jest ograniczona do 150% wartości Opłaty Abonamentowej. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do Klientów będących Konsumentami.

5. Udzielenie rabatów lub wypłat przewidzianych w niniejszym paragrafie wyczerpuje w całości odpowiedzialność SUPERHOST wobec Klienta. Klient nie może żądać odszkodowania przewyższającego wysokość powyższych. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do Klientów będących Konsumentami.

6. Klient jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, jeśli czas usuwania Awarii przekroczy 3 dni robocze.

§ 7

Pozostałe regulacje.

1. Wznowienie świadczenia Usługi po zawieszeniu jej świadczenia z przyczyn regulaminowych, trwa do 24 godzin, liczonych od pozyskania przez SUPERHOST informacji o ustaniu przyczyn skutkujących zawieszeniem Usługi, wyłączając soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy. Za wznowienie świadczenia Usługi SUPERHOST pobiera opłatę określoną w Cenniku.

§ 8

Postanowienia końcowe.

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Specyfikacji, Regulaminach i Cennikach stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

2. Wszelkie zmiany postanowień Umowy wymagają, pod rygorem nieważności, pisemnej zgody obu Stron wyrażonej w formie

aneksu do Umowy podpisanego przez Strony, chyba że jest ona skutkiem zmiany treści Regulaminu.

3. Regulamin wchodzi w życie dnia 01.01.2012 dla usług zakupionych od tego dnia włącznie. Regulamin zastępuje dotychczasowe uregulowania.