

REGULAMIN USŁUG HOSTERION.PL

1. PODSTAWOWE POJĘCIA I DEFINICJE

1.1. Niniejszy regulamin świadczenia usług serwisu hostingowego "hosterion.pl" (zwany dalej "Regulaminem") dostępnego pod adresem <https://hosterion.pl>. Regulamin określa zasady korzystania i świadczenia usług przez serwis hosterion.pl zwanego dalej usługodawcą lub Hosterion.

1.2. Adres serwisu hostingowego: <https://hosterion.pl>

1.3. Kontakt elektroniczny z administracją serwisu: <https://hosterion.pl/kontakt>

1.4. Usługodawcą i administratorem serwisu Hosterion jest firma SkillHouse Arkadiusz Zug, z siedzibą w Jeleniej Górze, przy ulicy Jana Matejki 40 lok. 4, kod pocztowy: 58-500.

1.5. Serwis Hosterion świadczy usługi elektroniczne określone niniejszym regulaminem, w tym w szczególności:

- usługi hostingu
- usługi dzierżawy serwerów wirtualnych
- usługi dzierżawy serwerów dedykowanych
- usługi dzierżawy serwerów i kont hostingowych usług radiowych
- rejestracji i utrzymania domen internetowych
- wsparcia technicznego w zakresie administracji usługami
- usługi administracji serwerami klienta powierzonymi w ramach odrębnych umów

1.6. Klientem serwisu hosterion.pl oraz firmy SkillHouse Arkadiusz Zug może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności cywilno-prawnych, a także w uzasadnionych przypadkach osoba posiadająca ograniczoną zdolność do czynności cywilno-prawnych za zgodą opiekuna prawnego, osoba prawna lub jednostka administracyjna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, która zamierza zawrzeć umowę o świadczenie usług z Usługodawcą.

1.7. Jeżeli w treści niniejszego regulaminu nie zastrzeżono inaczej, poniższym zwrotom przypisano stałe i określone znaczenie:

- Klient - osoba, organizacja, która zawarła z hosterion.pl umowę o świadczenie usług;
- Regulamin - niniejszy dokument;
- Polityka prywatności - zbiór określonych i zgodnych z Polskim prawem zasad gromadzenia, przechowywania i przetwarzania danych osobowych;
- Umowa - umową o świadczenie usług zawarta pomiędzy hosterion.pl a Klientem określająca wzajemne zobowiązania, prawa i obowiązki stron, której nieodłącznym elementem jest niniejszy Regulamin oraz dołączona do niego Polityka prywatności;
- Usługa - elektroniczna usługa świadczona na odległość przez hosterion.pl;
- Konto/Konto klienta - konto utworzone w systemach hosterion.pl przypisane wyłącznie do określonego klienta;
- Panel administracyjny - panel za pomocą, którego możliwe jest zarządzanie usługą;
- Panel klienta - panel za pomocą, którego klient ma możliwość zmiany swoich usług, danych osobowych, zakupu nowych usług lub rezygnacji z dotychczasowych;
- Login - unikalne, indywidualne określenie klienta, zdefiniowane za pomocą jednego wyrazu spełniającego określone kryteria;
- Hasło - unikalne, tajne hasło przypisane do konta klienta i ściśle powiązane z loginem;
- Konto hostingowe - usługa polegająca na udostępnieniu danemu klientowi ograniczonego zasobu na serwerach, węzłach serwisu hosterion.pl pozwalająca na uruchomienie własnych stron internetowych, baz danych, kont FTP zgodnie z wybranym pakietem;
- Serwer radiowy - usługa polegająca na udostępnieniu klientowi zasobów pozwalających na transmisję strumienia w sieci internet w technologii Shoutcast lub Icecast z kodowaniem MP3 lub AAC zgodnie z wybranym pakietem;
- Serwer wirtualny VPS - usługa polegająca na udostępnieniu klientowi określonego fragmentu serwera dedykowanego lub węzła z pełnym dostępem root do konfiguracji usługi i zarządzania nią zgodnie z wybranym pakietem;

- Serwer dedykowany - usługa polegająca na udostępnieniu klientowi w całości serwera dedykowanego wraz z panelem do zarządzania niewspółdzielonym z innym klientem;
- Domena - ciąg znaków alfanumerycznych będący unikatowym w sieci internet, a dostępny do wykorzystania tylko dla jednego klienta;
- Abonament - opłata wnoszona przez klienta za wykonanie określonej usługi na jego rzecz lub opłata wnoszona przez klienta za udostępnienie mu zamówionego według umowy lub zamówienia zasobu w postaci konta hostingowego, serwera VPS, serwera dedykowanego lub konta radiowego. Opłata ta nie zawiera kosztów ponoszonych przez klienta, które klient winien ponieść, aby do usługi mógł się połączyć lub z niej skorzystać (np. opłaty za internet lub sprzęt, lub oprogramowania do połączenia);
- Okres abonamentowy - przedział czasowy, który określa długość okresu na jaki usługa została opłacona. Klient zamawiający usługą w cyklu rozliczeniowym jest zobowiązany do opłacenia okresu abonamentowego z góry za cały czas korzystania z przysługującym okresem wypowiedzenia. Wyjątkiem od tej reguły mogą być odrębne zapisy umowy łączącej strony;
- Faktura proforma - dokument wystawiany przez hosterion.pl zobowiązujący do opłacenia okresu abonamentowego;
- Faktura/Faktura VAT - dokument sprzedaży wystawiany po opłaceniu dokumentu Faktura proforma przez klienta potwierdzającego dokonanie zapłaty;

1.8. Klientem serwisu hosterion.pl nie może być osoba lub podmiot anonimowy, którego danych nie można w żaden sposób potwierdzić. W tym celu serwis stosuje mechanizmy zabezpieczające, które mogą uniemożliwić zakup usługi w przypadku wykrycia niepoprawnych lub fałszywych danych.

1.9. Strony mogą zawrzeć dodatkową umowę określającą dodatkowe obowiązki i prawa stron, a których regulamin ten jest integralną częścią.

2.0. Polityka prywatności stanowi integralną część niniejszego regulaminu.

2.1. Klient przed zawarciem umowy lub uruchomieniem usługi zobowiązany jest do przeczytania i zapoznania się z niniejszym Regulaminem oraz Polityką prywatności.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Klienta w sposób rzetelny i zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, a także zgodnie z niniejszym Regulaminem i zasadami współżycia społecznego.
- 2.2. Usługodawca oświadcza, że posiada wiedzę, umiejętności i zaplecze techniczne pozwalające na świadczenie usług dostępnych w ofercie oraz w umowie.
- 2.3. Klient zobowiązuje się do zapoznania się i przestrzegania niniejszego Regulaminu oraz Polityki prywatności.
- 2.4. Klient oświadcza, że wyraża zgodę na przechowywanie jego danych osobowych dla potrzeb realizacji umowy i postanowień niniejszego Regulaminu, a także w celu należytego świadczenia usług.
- 2.5. Usługodawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę potrzebną do należytej ochrony danych osobowych i przestrzega zapisów ustawy o ochronie danych osobowych oraz ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych obowiązującego kraje członkowskie Unii Europejskiej.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 4.1. Serwis Hosterion świadczy usługi drogą elektroniczną, na odległość za pomocą dostępnych technologii informatycznych w tym sieci publicznej internet.
- 4.2. Usługi mogą być świadczone w formie osobistej jeśli umowa łącząca strony tak stanowi.
- 4.3. Aby skorzystać z usług Hosterion niezbędne jest posiadanie urządzenia elektronicznego z systemem operacyjnym i przeglądarką oraz połączeniem z siecią internet.
- 4.4. Serwis oraz usługi dostępne są średnio przez 365 dni w roku, przez średnio 7 dni w tygodniu i średnio 24 godziny na dobę. W szczególnie uzasadnionych przypadkach serwis zastrzega sobie prawo do regularnych przerw technicznych wymaganych do aktualizacji składników systemu i zabezpieczeń infrastruktury serwisu.

4.5. W przypadku wprowadzenia okienka serwisowego wymaganego do przeprowadzenia niezbędnych prac, Serwis Hosterion wyśle uprzednio informację o planowanym oknie serwisowym do Klientów, chyba, że związane jest to z awarią, której nie sposób zaplanować. Okienka serwisowe prowadzone są w godzinach nocnych, zwykle między 1:00 a 6:00 w interwałach nie przekraczających 15 minut na jedną pracę i niedostępność.

4.6. Klient zobowiązany jest do wyrażenia w trakcie zamawiania usługi zgody na przetwarzanie jego danych osobowych niezbędnych do realizacji i rzetelnego wykonania usług. Dodatkowo klienta ma możliwość wyrażenia zgody na korespondencję marketingową pozwalającą Usługodawcy na cykliczne powiadamianie Klienta o nowych ofertach i promocjach Usługodawcy.

4.7. Standardowy okres abonamentowy wynosi 1 miesiąc przy czym precyzując okres rozliczeniowy trwa od dnia rozpoczęcia świadczenia usług do kolejnego miesiąca następującego po miesiącu rozpoczęcia świadczenia usługi w trybie D-1. Na przykład wykupując usługę w dniu 1 stycznia, jest ona ważna do 31 stycznia, a wykupując usługę 15 stycznia jest ona ważna do 14 lutego itd. Okres ten w przypadku pierwszego okresu rozliczeniowego może zostać wydłużony o D+1 ze względu na przejściowy dzień rozruchowy stanowiący prawo Klienta do zapoznania się z usługą.

4.8. Klient ma możliwość zmiany usługi na inną (o wyższym lub niższym planie) w trakcie trwania standardowej usługi lub umowy chyba, że umowa na określony pakiet/usługę została zawarta na czas dłuższy niż standardowy.

4.9. Serwis wprowadza okresy testowe dla wybranych usług pozwalające na przetestowanie określonego typu usług przed ich finalnym zakupem. Są to usługi: hosting oraz hosting radiowy.

4.10. W przypadku usług Serwerów VPS oraz Serwerów dedykowanych Usługodawca nie przewiduje okresu testowego ze względu na charakter rezerwacji istotnych zasobów dla Klienta na określony z góry czas.

4.11. W przypadku zmiany planu na wyższy w trakcie trwania okresu abonamentowego Klient zobowiązuje się do zapłaty różnicy wynikającej z okresu pozostałego względem nowego okresu abonamentowego dla planu o wyższym cenniku.

4.12. Wymagania niezbędne do prawidłowego korzystania z usług:

- a) urządzenie z dostępem do sieci publicznej internet;

- b) przeglądarka internetowa pozwalająca na obsługę nowoczesnych technologii, w tym zezwalająca na obsługę plików cookies i JavaScript:
 - Internet Explorer min. v11
 - Mozilla Firefox
 - Google Chrome
 - Opera
 - Apple safai
 - Chromium
 - Brave
- c) dostęp do poczty elektronicznej celem aktywacji oraz potwierdzenia płatności
- d) urządzenie posiadające system operacyjny niezbędny do uruchamiania aplikacji

4.13. Klient zobowiązuje się do przestrzegania przepisów obowiązującego prawa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku wykrycia naruszenia przepisów prawa przez Klienta, Serwis zastrzega sobie prawo do czasowego lub stałego wstrzymania świadczenia usług bez możliwości wnioskowania o rekompensate niewykorzystanego okresu rozliczeniowego, a także do zawiadomienia stosownych organów prawa.

4. PRAWA, OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

4.1. Prawa, obowiązki i odpowiedzialność Usługodawcy

4.1.1. Usługodawca oświadcza, że posiada odpowiednie zaplecze techniczne pozwalające na świadczenie określonych umową i cennikiem usług i świadczy je w oparciu o przepisy prawa.

4.1.2. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby usługa była dostępna według określonego poziomu SLA w tym standardowo na poziomie 99.5% w skali roku.

4.1.3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostawie i dostępie do usługi jeśli są one wynikiem Awarii lub losowych zdarzeń nie leżących bezpośrednio po stronie Usługodawcy i nie są wynikiem jego działań lub zaniechań.

4.1.4. Usługodawca udostępni Klientowi usługę niezwłocznie po jej opłaceniu usługi przez Klienta oraz zaksięgowaniu płatności na koncie Usługodawcy.

4.1.5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wyłączenia dostępu do usługi w przypadkach opisanych niniejszym Regulaminem w tym w szczególności do ograniczenia korzystania z usługi lub jej zablokowania w przypadku:

- braku płatności w okresie, co do którego opłata powinna zostać wniesiona;
- wykorzystywania usługi niezgodnie z niniejszym regulaminem lub naruszającym dobra i prawa osób trzecich;
- wykrycia, że usługa jest wykorzystywana w sposób zagrażający stabilności infrastruktury Usługodawcy lub naruszająca politykę bezpieczeństwa Usługodawcy;
- w przypadku wykrycia, że na usłudze Klient umieszcza pliki naruszające prawa autorskie lub majątkowe osób i firm trzecich, a co do których usługodawca może mieć uzasadnione podejrzenia co do legalności pochodzenia plików;
- w przypadku powtarzających się zgłoszeń Abuse zgłaszanych przez osoby i firmy trzecie wskazujących na istotne naruszenia praw i porządku;
- w przypadku wykorzystywania infrastruktury Usługodawcy do wysyłania wiadomości o charakterze SPAM;
- w przypadku stałego obciążenia infrastruktury i konta na poziomie min. 80% w okresie D+1 przysługującej mocy Klientowi, a mający charakter ciągły, w tym w szczególności stałego obciążenia łącza wychodzącego do sieci internet lub zasobów procesora lub pamięci lub dysku;
- wykrycia w usłudze klienta plików zawierających szkodliwe oprogramowania lub kod złośliwy w tym trojany, shelle, wirusy i inne;
- przekroczenia limitów przypadających na konto Klienta, w tym limitów transferu, inode lub obciążenia;

4.1.6. W przypadku zawieszenia świadczenia usługi Hosterion powiadomi niezwłocznie Klienta o tym zdarzeniu.

4.1.7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do umieszczenia znaku towarowego i nazwy klienta na swojej referencyjnej liście klientów o ile Klient nie złoży oświadczenia lub zastrzeżenia co do wykorzystania jego znaku towarowego i nazwy w tym zakresie.

4.1.8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dowolnego i indywidualnego wyboru podmiotów, z którymi będzie współpracował w zakresie udostępniania usług w tym do utrzymywania infrastruktury w miejscu ustalonym przez Usługodawcę.

4.1.9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe i powstałe w wyniku działania Klienta naruszającego prawa i obowiązki osób i firm oraz organizacji trzecich.

4.1.10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie usługi jeśli Klient sam tą nieprawidłowość spowodował. Usługa zostaje dostarczona w sposób zautomatyzowany i ze z góry działającą konfiguracją dla większości języków programowania. Jeżeli Klient konfigurację zmienił samodzielnie i zmiana ta spowodowała niedostępność usługi, Usługodawca może naliczyć dodatkową opłatę za cykl serwisowy wykonany na rzecz Klienta o czym Klient zostanie uprzednio poinformowany.

4.1.11. Usługodawca dokłada wszelkich niezbędnych starań, aby chronić infrastrukturę i usługi klientów w tym dostarczając zabezpieczenie Antywirusowe, Antyspamowe oraz Web Application Firewall (w skrócie "WAF") jednak nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie aplikacji i kodu Klienta jeśli Klient umieścił ten kod samodzielnie, lub kod ten jest niedostatecznie zabezpieczony, lub nie jest on aktualny. Usługodawca nie ponosi także odpowiedzialności za szkody wyrządzone osobom trzecim, firmom i instytucjom jeśli skutek działania takiego kodu lub aplikacji ucierpiały one lub w stosunku do nich prowadzone jest postępowanie lub dochodzenia.

4.1.12. Usługodawca nie jest odpowiedzialny jeśli Klient podał nieprawdziwe dane osobowe lub podał dane osób trzecich.

4.1.13. Usługodawca nie jest odpowiedzialny za nieprawidłowe działanie usługi jeśli Klient w momencie uruchamiania usługi nie posiadał odpowiedniej wiedzy technicznej pozwalającej na skuteczne zarządzania i

wykorzystanie usługi, oraz nie posiadał odpowiedniej wiedzy pozwalającej na dostateczne zabezpieczenie usługi.

4.1.14. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia usługi jeśli otrzyma on stosowne wezwanie sądowe lub informację o prowadzonych czynnościach prawnych przeciwko Klientowi.

4.1.15. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych jeśli te zostały utracone wskutek działania klienta lub przez niego skasowane z powodu niedostatecznej wiedzy.

4.1.16. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych w wyniku Awarii nie leżącej po stronie Usługodawcy.

4.1.17. Odpowiedzialności Hosterion ograniczona jest wyłącznie do wysokości wniesionej opłaty abonamentowej potrąconej do wysokości proporcjonalnego okresu w jakim usługa była dostępna.

Odpowiedzialność Hosterion w żadnym zakresie nie obejmuje jakichkolwiek utraconych korzyści i zysków osoby i firmy trzeciej, która korzysta z usług Hosterion.

4.1.18. Hosterion zobowiązuje się do dostarczenia niezawodnej usługi w granicach niezawodności sprzętu i infrastruktury DataCenter, gdzie zlokalizowana jest dana usługa lecz nie jest w żaden sposób odpowiedzialny za utratę danych umieszczonych w usługach.

4.1.19. Hosterion zobowiązuje się do dostarczenia mechanizmów i usług pozwalających na cykliczne wykonywanie kopii bezpieczeństwa samodzielnie przez klienta, jednakże nie gwarantuje on, że dane umieszczone w tej samej przestrzeni co usługa w przypadku awarii będą możliwe do odzyskania. W tym celu Klient powinien te kopie umieszczać poza usługą, lub w innej usłudze dedykowanej - na przykład Przestrzeni backup.

4.2. Prawa, obowiązki i odpowiedzialność Klienta

4.2.1. Klient jest zobowiązany do przestrzegania niniejszego Regulaminu oraz Polityki prywatności stanowiącej nieodłączną część niniejszego Regulaminu.

4.2.2. Klient zobowiązuje się do przestrzegania prawa i wykorzystywania Usługi wyłącznie w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa.

4.2.3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszystkie szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego wykorzystania usługi w tym ponosi pełną odpowiedzialność wobec osób, firm i instytucji trzecich jeśli wykorzystuje on usługę niezgodnie z prawem i zapisami niniejszego Regulaminu.

4.2.4. Klient zobowiązuje się do terminowego opłacania usługi w okresie abonamentowym na jaki usługę wykupił, a w przypadku nieopłacenia w terminie usługi nie będzie rościł prawa dostępu do jakichkolwiek części usługi w przypadku nieopłacenia jej przed terminem.

4.2.4. Klient oświadcza, że posiada odpowiednie i niezbędne umiejętności i zaplecze techniczne pozwalające na wykorzystanie usługi zgodnie z jej przeznaczeniem, a w przypadku braku umiejętności nie będzie rościł wobec hosterion prawa do zwrotu części opłaty abonamentowej.

4.2.5. Klient nie może korzystać z usługi w sposób naruszający dobre obyczaje lub prawa osób, firm i instytucji trzecich.

4.2.6. Klient nie może wykorzystując infrastrukturę Hosterion wysyłać wiadomości o charakterze SPAM.

4.2.7. Przed rozpoczęciem korzystania z usług Klient zobowiązany jest do utworzenia konta klienta w panelu klienta na stronie <https://hosterion.pl>.

4.2.8. Klientowi nie wolno udostępniać danych logowania lub identyfikacyjnych takich jak login i hasło osobom trzecim bez upoważnienia wydanego przez Hosterion.

4.2.9. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Hosterion o zmianie danych osobowych w tym w szczególności do zmiany nazwiska lub adresu do doręczeń/zamieszkania Klienta.

4.2.10. Klient przyjmuje do wiadomości, że w sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu lub Umowy sądem właściwym do dochodzenia roszczeń przez Hosterion jest sąd w miejscu prowadzenia działalności gospodarczej przez administratora tj. sąd właściwy dla miasta Jeleniej Góry.

4.2.11. Klient zobowiązany jest do poinformowania Hosterion niezwłocznie w przypadku wykrycia luki w zabezpieczeniach lub wycieku/nieuprawnionym dostępie do danych klienta lub usługi, z której Klient korzysta, a wyciek ten lub nieuprawniony dostęp wyniknął z winy Klienta lub oprogramowania, które Klient umieścił w usłudze dostarczonej przez Hosterion.

4.2.12. Klient nie może korzystać z usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem lub postanowieniami Umowy lub niniejszego Regulaminu.

4.2.13. Klient zobowiązany jest do wykonywania okresowych kopii bezpieczeństwa swojej usługi za pomocą własnych środków lub mechanizmów dostarczanych przez Hosterion.

4.2.14. Klient, który zamierza zrezygnować z usługi powinien wypowiedzieć ją w formie pisemnej na adres Usługodawcy lub elektronicznie za pomocą wiadomości e-mail z adresu dedykowanego usłudze lub za pomocą panelu pomocy technicznej z przynajmniej 30 dniowym okresem wypowiedzenia liczonym jak D-1 aktualnego okresu rozliczeniowego/abonamentowego. Okres wypowiedzenia liczony jest od ostatniego dnia danego okresu rozliczeniowego. Na przykład jeśli usługa opłacona jest do dnia 15 stycznia to w przypadku chęci wypowiedzenia jej Klient powinien złożyć wypowiedzenie najpóźniej do dnia 14 stycznia. Wtedy okres wypowiedzenia trwa do 14 lutego i z dniem 15 lutego usługa jest wyłączana wraz z usunięciem wszystkich danych bez możliwości ich przywrócenia.

4.2.15. Jeżeli Klient nie wypowie usługi jest ona automatycznie odnawiana na kolejny okres rozliczeniowy z wymagalną zapłatą.

4.2.16. Klient oświadcza, że przyjmuje do wiadomości fakt, że w przypadku braku płatności i wypowiedzenia w stosownym okresie usługi Hosterion ma prawo do dochodzenia roszczenia przed sądem lub e-sądem uprzednio dostarczając Klientowi stosowne wezwanie do zapłaty.

4.2.17. Brak zapłaty w określonym terminie za usługę nie jest jednoznaczny z rozwiązaniem umowy lub wypowiedzeniem usługi. W przypadku braku płatności dostęp do usługi może zostać ograniczony, a Klientowi mogą zostać naliczone odsetki ustawowe za zwłokę, a także może zostać uruchomiona procedura windykacji należności.

4.2.18. Klientowi nie wolno odsprzedawać dostępu do usługi lub jej części innemu podmiotowi, klientowi lub instytucji chyba, że typ usługi na to zezwala lub jest to konto typu Reseller lub umowa stanowi inaczej.

5. OPŁATY I FAKTURY

- 5.1. Opłat za usługi można dokonać za pomocą płatności elektronicznych, dostępnych w panelu Klienta po rejestracji lub w trakcie zamawiania usługi lub na rachunek bankowy firmy SkillHouse Arkadiusz Zug prowadzony przez Ing Bank Śląski S.A. o numerze: 02 1050 1751 1000 0097 3282 9214 wpisując w tytule odpowiednie oznaczenie zamówienia lub numeru faktury.
- 5.2. Firma SkillHouse Arkadiusz Zug jest zarejestrowanym w Polsce płatnikiem podatku VAT, a faktury wystawiane są w powiększeniu o należny podatek VAT.
- 5.3. Obowiązująca stawka podatku VAT to 23%.
- 5.4. Po otrzymaniu zapłaty wystawiana jest Faktura VAT potwierdzająca, że zapłata została uiszczona za usługę.
- 5.5. W przypadku wystawienia faktury VAT przed terminem płatności zgodnie z indywidualnymi ustaleniami z Klientem i braku płatności firma SkillHouse wystąpi do Naczelnika Urzędu Skarbowego o zwrot należnego podatku VAT za niezrealizowaną płatność co może rodzić konsekwencje podatkowe dla Klienta wraz uruchomieniem postępowania karno-skarbowego wobec Klienta.
- 5.6. Usługodawca za uruchomiony okres testowy niektórych usług nie będzie wystawiał faktury VAT jeżeli opłata za uruchomienie okresu jest równa 0 zł lub Klient skorzystał z kodu promocyjnego usługi obniżając w ten sposób jej kwotę do 0 zł.
- 5.7. Opłaty za usługę powinny być wnoszone zgodnie z terminem płatności wskazanym na fakturze. W przypadku opóźnienia w płatności Hosterion może naliczyć dodatkowe odsetki ustawowe za zwłokę.
- 5.8. O każdej zmianie rachunku bankowego Hosterion powiadomi Klienta w wiadomości e-mail wraz z dołączoną fakturą.
- 5.9. Za poprawnie opłacony okres abonamentowy uważa się okres wskazany na fakturze, a nie dzień zapłaty za usługę.
- 5.10. Klientowi przysługuje prawo do opłacenia okresu abonamentowego z góry na dłuższy okres po uzgodnieniu z Hosterion.

6. REKLAMACJE I SPORY

- 6.1. Klientowi przysługuje prawo do składania reklamacji na wadliwe lub niezgodne z Regulaminem działanie usługi lub związane z nienależytym wykonaniem usługi przez hosterion.
- 6.2. Reklamacje powinny być składane za pomocą korespondencji papierowej na adres Usługodawcy opatrzone własnoręcznym podpisem lub za pomocą wiadomości e-mail z adresu przypisanego do usługi lub za pomocą formularza dostępnego po zalogowaniu na stronie <https://klient.hosterion.pl>.
- 6.3. Reklamacje, w których nie da się jednoznacznie zidentyfikować Klienta pozostają bez rozpatrzenia.
- 6.4. Podmiotem uprawnionym do rozpatrywania reklamacji jest jedynie Usługodawca.
- 6.5. Reklamacje co do zasady powinny zawierać sformułowanie zawierające słowo kluczowe "Reklamacja" oraz dane Klienta, a dodatkowo opis reklamacji wraz oczekiwaniem Klienta względem Hosterion.
- 6.6. Reklamacje są rozpatrywane przez Usługodawcę w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania. W przypadku spraw trudnych lub skomplikowanych reklamacje mogą być rozpatrywane w ciągu 30 dni roboczych przy czym dni robocze przyjmuje się zgodnie z 5-dniowym trybem pracy od poniedziałku do piątku w każdym tygodniu.
- 6.7. Przed wystąpieniem na drogę sądową Klient zobowiązany jest do wyczerpania drogi reklamacyjnej opisanej w niniejszym Regulaminie w punkcie 6.
- 6.8. W przypadku sporów sądowych Klient przyjmuje, że sądem właściwym dla rozpatrywania sporów z Hosterion jest sąd właściwy dla miejsca prowadzenia działalności Usługodawcy tj. Sąd właściwy dla miasta Jeleniej Góry.

7. WSPARCIE TECHNICZNE

- 7.1. Hosterion zobowiązuje się do udzielenia wsparcia technicznego w zakresie użytkowania usług dostępnych w ofercie z zastrzeżeniem, że pomoc ta ograniczona jest do usług dostępnych w standardzie po uruchomieniu usługi.

7.2. Hosterion nie świadczy pomocy technicznej Klientom w zakresie konfiguracji aplikacji lub usług, które Klient uruchamia w środowisku Hosterion w tym w szczególności w zakresie stron www lub aplikacji Klienta.

7.3. Hosterion zapewnia, że w przypadku otrzymania od Klienta informacji o awarii podejmie niezwłocznie niezbędne środki i procedury, aby awarię usunąć.

7.4. Pomoc techniczna dostępna jest w trybie 24/7/365 przy czym jeśli zgłoszenie nie dotyczy awarii podjęcie zgłoszenia realizowane jest w ciągu jednego dnia roboczego od zgłoszenia, a pomoc techniczna udzielana jest do 2 dni roboczych.

7.5. Usługodawca niezwłocznie po podjęciu informacji o awarii stara się usunąć awarię i przywrócić w pełni usługi do prawidłowego działania.

7.6. Usługodawca nie świadczy wsparcia technicznego w zakresie konfiguracji aplikacji na komputerach Klientów lub związanych z działaniem aplikacji, która nie została udostępniona przez Usługodawcę.

7.7. Jeżeli usunięcie awarii nie jest możliwe w ciągu 8h roboczych Usługodawca przedstawi harmonogram naprawy i usunięcia awarii wraz z dostępem do danych przez Klienta.

7.8. Usuwanie awarii nie jest uwarunkowane wyłączenia zgłoszeniem Klienta. Hosterion podejmuje szereg działań mających na celu stałe monitorowanie i powiadamianie o występujących incydentach i awariach i podejmuje inicjatywę także z własnej woli.

7.9. W związku z koniecznością modernizacji i rozbudowy infrastruktury Hosterion Usługodawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac serwisowych niezbędnych dla celów realizacji zadań rozwojowych i modernizacyjnych, a także w związku z koniecznością zapewnienia ciągłości działania i bezpieczeństwa danych i usług Klientów. O zamiarze przeprowadzenia prac serwisowych każdorazowo Usługodawca poinformuje w odrębnej wiadomości e-mail Klientów wraz z określeniem okna serwisowego przy czym okno serwisowe na jedną pracę nie może przekroczyć 30 min ciągłego nieprzerwanego zaprzestania działania usługi co nie powoduje powstania roszczenia Klienta względem Hosterion i nie powoduje obniżenia opłaty abonamentowej.

7.10. Usługodawca w ramach usługi "bezpłatna migracja" zapewni wsparcie w zakresie przeniesienia danych i usług do Usługodawcy po uprzednim uzgodnieniu okna serwisowego z Klientem. Po przeniesieniu danych i zaakceptowaniu prac przez Klienta pomoc techniczna w tym zakresie nie będzie

udzielana lub ponawiana w związku z usunięciem danych u dotychczasowego operatora usług.

7.11. Wsparcie techniczne udzielane jest wyłącznie drogą elektroniczną za pomocą formularza kontaktowego dostępnego po zalogowaniu w panelu klienta lub za pomocą adresu e-mail podanego jako kontaktowy do pomocy technicznej tj. kontakt () @ () hosterion.pl przy czym wiadomości e-mail muszą być nadane z adresu e-mail przypisanego do konta Klienta.

8. ROZWIĄZANIE UMOWY

8.1. Umowa może być rozwiązana w dowolnym czasie przez każdą ze stron, chyba, że zapisy odrębnej umowy stanowią inaczej z okresem wypowiedzenia jednego miesiąca liczonego od ostatniego dnia aktualnego okresu abonamentowego, w którym wypowiedzenie jest składane. Na przykład w sytuacji, w której aktualny okres abonamentowy trwa do 15 stycznia, umowa musi zostać wypowiedziana do 14 stycznia. W tym przypadku zostanie rozwiązana 14 lutego, a z dniem 15 lutego dane zostaną bezpowrotnie usunięte.

8.2. Wypowiedzenie nie wymaga podawania powodu wypowiedzenia.

8.3. Brak płatności za usługę nie jest jednoznaczny i nie skutkuje wypowiedzeniem umowy. Za płatność po terminie mogą zostać naliczone odsetki ustawowe, a w przypadku braku wypowiedzenia usługi Usługodawca ma prawo do naliczania dalszych opłat.

8.4. Usługodawca wypowie usługę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku przekroczenia 1 (jednego) okresu płatności przez Klienta przy czym płatność za ten okres zostanie naliczona i podlega windykacji.

8.5. Usługodawca może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia postanowień niniejszego regulaminu w tym w szczególności wykorzystywania usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem lub wykorzystywania jej niezgodnie z przepisami prawa lub w przypadku wysyłki wiadomości o charakterze SPAM z infrastruktury Usługodawcy.

8.6. W przypadku otrzymania informacji o naruszeniu przepisów od instytucji zewnętrznej lub innego klienta Usługodawca może czasowo do wyjaśnienia

wstrzymać realizację usługi lub ją zawiesić bez prawa do zwrotu części środków wpłaconych lub wymagalnych na dzień zawieszenia lub po tym dniu.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

9.1. Regulamin wchodzi w życie w dniu publikacji na stronie internetowej Usługodawcy pod odnośnikiem: <https://hosterion.pl/regulamin>.

9.2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w zakresie niniejszego Regulaminu i jego punktów w trakcie trwania usług w tym w szczególności do:

- aktualizowania Polityki prywatności;
- aktualizacji zapisów Regulaminu wynikających bezpośrednio z przepisów i zmian w przepisach obowiązujących w Polsce i na terytorium Unii europejskiej;
- aktualizacji cenników i pakietów przy czym po wprowadzeniu nowego cennika nie powstaje roszczenie Klienta względem Usługodawcy o "podniesienie aktualnych parametrów usługi do wysokości obowiązujących w nowym cenniku";
- zmiany podmiotów współpracujących z Usługodawcą w zakresie utrzymywania infrastruktury Usługodawcy;
- siły wyższej;
- zmian formalnych i organizacyjnych po stronie Usługodawcy;

9.3. W przypadku braku akceptacji zmian w Regulaminie Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy i wypowiedzenie jej zgodnie z okresem wypowiedzenia.

9.4. Brak sprzeciwu po wprowadzeniu zmian w Regulaminie uznawany jest za akceptację Regulaminu.

9.5. O każdej zmianie Regulaminu Hosterion zawiadomi Klienta na wskazany przy rejestracji adres poczty elektronicznej.

9.6. W przypadku zmiany adresu e-mail przez Klienta i braku poinformowania Usługodawcy o tym fakcie adresem e-mail aktualnym dla konta Klienta jest adres e-mail umieszczony w bazach Usługodawcy.

9.7. Korzystanie z usługi jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu.

9.8. Usługodawca udostępni Klientowi na wyraźny wniosek Umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych. Umowa ta musi zostać zawarta w formie pisemnej między stronami.

9.9. Usługi świadczone przez Hosterion są usługami wyłącznie o charakterze elektronicznym, chyba, że umowa stanowi inaczej.

9.10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, Umowie i Polityce prywatności zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego i ustawy o świadczeniu drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2020 roku o świadczeniu usługi drogą elektroniczną.

9.11. W przypadku wystąpienia na drogę sądową przeciwko Usługodawcy właściwym jest sąd dla miejsca prowadzenia działalności Usługodawcy tj. Sąd Rejonowy w Jeleniej Górze, 58-500 Jelenia Góra, ul. Mickiewicza 21.