

Regulamin usług hostingowych

Niniejszy regulamin stanowi integralną część umowy zawartej pomiędzy firmą:

LiveNet Sp. z o.o.

ul. Grodzka 1

42-600 Tarnowskie Góry

NIP: 6452489534

REGON: 241333924

KRS: 0000338040

– właścicielem marki SLDC.eu, zwanym dalej Operatorem a użytkownikiem zwanym dalej Abonentem.

Z chwilą zamówienia i opłacenia usługi na witrynie SLDC.eu, Operator i Abonent zawierają umowę na świadczenie usług hostingowych.

§ 1 Przedmiot umowy

Niniejsza umowa określa zasady dokonywania przez Operatora na rzecz Abonenta sprzedaży usług hostingowych ujętych w cenniku Operatora

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin zawiera warunki świadczenia usług przez firmę SLDC.eu zwaną dalej Operatorem, a także określa prawa i obowiązki Operatora oraz Abonenta korzystającego z jego usług.
2. Przed skorzystaniem z usług Operatora konieczne jest zapoznanie się z Regulaminem oraz [polityką prywatności](#) która w szczegółowy sposób określa jakie dane zbieramy, w jaki sposób masz do nich dostęp oraz w jaki sposób możesz żądać ich usunięcia.
3. Wszelkie reklamacje wynikające z jego nieznanomości nie będą rozpatrywane.
4. Zamówienie i opłacenie usługi hostingowej równoznaczne jest z zapoznaniem się z Regulaminem, jego akceptacją oraz zobowiązaniem się do przestrzegania zasad Regulaminu.
5. Operator ma prawo do zaprzestania świadczenia usług Abonentowi łamiącemu postanowienia niniejszego Regulaminu.

§ 3 Regulamin usługi serwera www

1. Aby zamówić konto serwera wirtualnego, należy wypełnić odpowiedni formularz znajdujący się, na właściwej dla danego pakietu usług, stronie internetowej Operatora, podając pełne dane identyfikacyjne, niezbędne do prawidłowego wystawienia faktury VAT.
2. Pełna aktywacja konta nastąpi po dokonaniu zapłaty abonamentu na konto bankowe Operatora. Konto pozostaje aktywne przez okres, za jaki został uiszczony abonament.
3. Do czasu potwierdzenia dokonania wpłaty Operator blokuje konto, jeśli Operator nie otrzyma potwierdzenia wpłaty w czasie 14 dni od zarejestrowania, konto zostanie usunięte, a umowę z Abonentem zostaje automatycznie rozwiązana.
4. Z chwilą otrzymania wymaganego potwierdzenia wpłaty w tym okresie następuje natychmiastowe odblokowanie konta i przedłużenie jego ważności. Przedłużenie ważności jest dokonywane począwszy od daty ważności usługi, nie zaś daty opłacenia faktury.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia powstałe z winy osób trzecich (banki, poczta, operatorzy domen itp.).

6. Opłacenie usługi konta www jest równoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją regulaminu usług.

§ 4 Regulamin usługi administracji serwerem

1. Aby zamówić usługę administracji należy wypełnić odpowiedni formularz znajdujący się na właściwej dla danego pakietu usług, stronie internetowej Operatora, podając pełne dane identyfikacyjne, niezbędne do prawidłowego wystawienia faktury VAT.

2. Zamówienie usługi administracji serwerem powinno być poprzedzone kontaktem w celu ustalenia dokładnego zakresu oraz możliwości realizacji wykonania usługi.

3. W ramach usługi administracji serwerem klient przekazuje wszystkie niezbędne dane wymagane do prawidłowego wykonania zadań we wspólnie ustalonym zakresie prac.

4. Po otrzymaniu danych Operator wykonuje prace wskazane w kontakcie przed zamówieniem, oraz umieszcza klucze dostępowe oraz monitoring w celu poprawnej realizacji zadań oraz bieżącego nadzorowania serwera.

5. Wszystkie zgłoszenia nieprawidłowości w działaniu usługi oraz prac do wykonania powinny być niezwłocznie zgłaszane drogą elektroniczną na adres bok@sldc.eu.

6. Po otrzymaniu zgłoszenia Operator zobowiązuje się do wykonania wskazanych prac niezwłocznie, w maksymalnym czasie uzależnionym od zakupionego pakietu.

7. Jeśli prace mogą zakłócić działanie usługi Operator informuje o tym klienta i wspólnie ustalają termin ich wykonania.

8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za awarie wynikające z przyczyn od niego niezależnych (np. awaria sprzętowa, brak połączenia do serwera). W przypadku wykrycia takich nieprawidłowości Operator może przekazać klientowi informacje o prawdopodobnej przyczynie trudności.

9. W przypadku braku możliwości realizacji usługi administracji w ciągu 48 godzin Abonent jest informowany o tym fakcie drogą elektroniczną (e-mail) a Operator dokonuje zwrotu pełnej opłaty za usługę kanałem, którym została ona uiszczona.

10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia powstałe z winy osób trzecich (banki, poczta, operatorzy domen itp.).

11. Opłacenie usługi administracji serwerem jest równoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją regulaminu usług

§ 5 Regulamin usługi serwera vps/dedykowanego

1. Aby zamówić serwer vps/dedykowany, należy wypełnić odpowiedni formularz znajdujący się, na właściwej dla danego pakietu usług, stronie internetowej Operatora, podając pełne dane identyfikacyjne, niezbędne do prawidłowego wystawienia faktury VAT.

2. Aktywacja serwera nastąpi po dokonaniu zapłaty abonamentu. Serwer pozostaje aktywny na okres na jaki została dokonana wpłata i podany na fakturze.

3. Z chwilą otrzymania wymaganego potwierdzenia wpłaty Operator w ciągu 48 godzin dokonuje aktywowania serwera VPS/dedykowanego, chyba, że oferta podaje dłuższy czas realizacji.

4. W przypadku braku możliwości realizacji zamówienia w ciągu 48 godzin Abonent jest informowany o tym fakcie drogą elektroniczną (e-mail). W przypadku braku realizacji usługi w ciągu 10 dni Operator dokonuje zwrotu pełnej opłaty za usługę kanałem, którym została ona uiszczona.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia powstałe z winy osób trzecich (banki, poczta, operatorzy domen itp.).

6. Opłacenie usługi serwera vps/dedykowanego jest równoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją

regulaminu usług, jak i szczegółowemu regulaminowi serwerów vps/dedykowanych umieszczonemu pod adresem: Regulamin serwerów VPS/Dedykowanych

§ 6 Rejestracja domen

1. Abonent może zarejestrować dowolną ilość domen w cenie podanej na witrynie.
2. Do każdej domeny Użytkownik ma prawo do kodu AuthInfo oraz kode e-cesji, bez względu na dodatkowe warunki.
3. Kod e-cesji zostaje wydany bezpośrednio po zgłoszeniu tego faktu na adres mailowy przypisany dla domeny.
4. Kod Authinfo zostaje wydany w ciągu 48 godzin od zgłoszenia tego faktu do Operatora
5. W celu uzyskania kodu authinfo dla domen konieczne jest wypełnienie wniosku o wydanie kodu authinfo wraz z wymaganymi załącznikami oraz przesłanie ich na adres bok@sldc.eu
Wniosek zawierać musi załącznik w postaci dokumentu potwierdzającego status Abonenta:
 - a) dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej:
 - skany dwóch różnych dokumentów z listy 1 lub opcjonalnie jeden skan dokumentu z listy 2.Lista 1 – prawo jazdy, rachunek za usługi komunalne (prąd, woda, gaz), rachunek za usługi telekomunikacyjne (telewizja, dostęp do Internetu, telefon), karta stałego klienta, legitymacja szkolna, studencka, ubezpieczeniowa, członkowska, zawodowa, ubezpieczenie zdrowotne, karta biblioteczna, świadectwo pracy, książeczka wojskowa;
lista 2 – dokument tożsamości z zamazanymi danymi wrażliwymi : dowód osobisty, paszport, dokument pobytu dla cudzoziemców, książeczka żeglarska;
 - dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą – kopię wpisu do rejestru działalności gospodarczej;
 - dla spółek cywilnych – kopię umowy spółki cywilnej, kopię nadania numeru NIP oraz REGON;
 - dla spółek handlowych – kopię aktualnego odpisu KRS;
 - dla stowarzyszeń, organizacji społecznych i zawodowych, fundacji ZOZ – kopię aktualnego odpisu KRS;
 - dla innych podmiotów, w tym podmiotów prawa publicznego – odpowiednie dokumenty, z których wynika umocowanie do reprezentowania podmiotu publicznego w przedmiotowym zakresie oraz kopia aktualnego odpisu z odpowiedniego rejestru.Ponadto, w przypadkach niejasności związanych ze sposobem reprezentacji Abonenta, zastrzegamy sobie prawo do żądania dostarczenia dodatkowych dokumentów
6. Ze względu na liczne próby wyłudzeń wydanie kodu authinfo nie jest możliwe dla domen, których:
 - Okres od daty rejestracji/transferu/odnowienia wynosi mniej niż 45 dni – należy ponownie przesłać prośbę po odczekaniu odpowiedniego czasu
 - Okres do daty wygasania wynosi mniej niż 45 dni – transfer jest możliwy po wykonaniu odnowienia w serwisie SLDC.eu
7. Szczegółowy regulamin nazw domeny .pl znajduje się na stronie www.dns.pl/regulamin.html
8. Rejestracja/transfer/odnowienie domeny oznacza zapoznanie się z niniejszym regulaminem i jego całkowitą akceptację.

§ 7 Opłaty abonamentowe

1. Abonent będzie pokrywał opłatę za abonament zgodnie z cennikiem Operatora w terminie oznaczonym na fakturze.
2. Abonent otrzymywać będzie 14 dni przed terminem ważności usługi fakturę proforma, a po

jej opłaceniu fakturę VAT.

3. Opłata za usługi dokonywana jest "z góry", tj za okres który dopiero nastąpi w przyszłości.

4. W celu ciągłego świadczenia usługi Abonent zobowiązuje się do zapłacenia faktury proforma najpóźniej w dniu podanym na fakturze-proforma jako termin ważności.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia płatności powstałe przez strony trzecie (banki, pocztę) – w takim wypadku w celu braku przerwy w działaniu usługi należy przesłać na adres bok@sldc.eu potwierdzenie wykonania przelewu.

6. Brak opłaty abonamentowej w terminie skutkuje blokadą usługi w następnym dniu po dacie podanej jako ostateczna na fakturze-proforma.

7. Po upływie 72 godzin od daty blokady usługi operator usuwa dane znajdujące się na wskazanej usłudze. Usunięcie danych jest nieodwracalne.

§ 8 Obowiązki Abonenta

1. Pakiety usług serwowanych przez Operatora, są usługami współdzielonymi z innymi użytkownikami. Abonent ma obowiązek przestrzegania niniejszego Regulaminu a w szczególności:

– Nie przekraczania limitów zajmowanej przestrzeni dyskowej ustalonej przez Operatora, dla każdego pakietu usług.

– Korzystania z wybranego pakietu zgodnie z jego przeznaczeniem.

– Nie używanie funkcji i usług w sposób powodujący nadmierną konsumpcję zasobów systemu i naruszanie zasad współużytkowania zasobów

2. Abonent ma obowiązek chronienia swoich haseł dostępu przed osobami trzecimi.

§ 9 Odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za dane i treści zawarte na swoim serwerze.

2. Abonent jest odpowiedzialny za treści i materiały udostępniane przez osoby, którym udostępnił miejsce na swoim serwerze.

3. Zabrania się umieszczania na serwerach Operatora informacji zawierających treści warezowe lub pornograficzne oraz treści niezgodnych z polskim prawem.

4. Zabrania się wysyłania ofert handlowych lub reklamowych do nieznanych odbiorców (zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. "o świadczeniu usług drogą elektroniczną") w tym zabronione jest masowe wysyłanie tzw. "Zapytań o wyrażenie zgody".

5. Abonent posiadający dostęp do usługi "SSH" i/lub powłoki "RDP" jest w pełni odpowiedzialny za wszelkie próby wykorzystywania tych usług do celów innych, niż ogólnie przyjęte zasady.

6. Z chwilą przesłania danych do konta root abonent oświadcza iż wszelka odpowiedzialność wynikająca z możliwości tego konta jest po jego stronie. Odpowiedzialność ta tyczy:

a) nieautoryzowanego dostępu do serwera

b) samodzielnego wdrażania usług/rozwiązań

c) wykonywania poleceń na serwerze

7. Operator zastrzega sobie, iż wszelkie zgłoszenia nieprawidłowego działania usług wynikające z działań określonych w punkcie 6 mogą podlegać dodatkowym opłatom. W takim przypadku abonent jest najpierw informowany o zakresie i koszcie wyżej wymienionych prac, a dopiero po potwierdzeniu i ich opłaceniu są one wykonywane.

§ 10 Odpowiedzialność Operatora

1. Operator zobowiązuje się do:

- stałego i nieprzerwanego świadczenia usług Abonentowi, który uiszczył opłatę abonamentową i nie złamał niniejszego Regulaminu. Stałe i nieprzerwane świadczenie usług rozumiane jest jako pełny dostęp klienta do jego usług z zachowaniem dostępności na poziomie 99,9% w skali roku. Operator zastrzega sobie prawo do przerw konserwacyjnych w godzinach nocnych, a w przypadku awarii zagrażającej stabilności usługi do natychmiastowej wymiany wadliwego podzespołu.
- poinformowania z odpowiednim wyprzedzeniem Abonenta o zaistniałej konieczności czasowego odłączenia dostępu do pewnych usług
- stałej obsługi technicznej serwera oraz wykonywania kopii bezpieczeństwa
- udzielania odpowiedzi na przesłane zgłoszenia za pomocą poczty elektronicznej/systemu zgłoszeń maksymalnie do 24h

2. Operator zastrzega sobie prawo do wydłużenia tego czasu w przypadku przyczyn niezależnych od niego – w takim wypadku abonent jest o tym informowany w czasie wymienionym w powyższym punkcie

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:

- nieprawidłowego użytkownika kont
- podania nieprawdziwych lub niepełnych danych podczas rejestracji konta oraz złamania Regulaminu przez Abonenta

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak wykonania prac zleconych kanałem uniemożliwiającym pełną weryfikację, tj

a) rozmowę telefoniczną

b) zgłoszenie wysłane z adresu e-mail nieprzypisanego w panelu klienta jako autoryzowany do kontaktu

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za dane Użytkowników przechowywane na serwerach Operatora.

§ 11 Kopie bezpieczeństwa

1. Operator wykonuje kopie bezpieczeństwa danych Użytkowników (serwerów VPS, serwerów wirtualnych) z cyklicznością do 7 dni wstecz.

2. Operator nie gwarantuje poprawności posiadanych kopii bezpieczeństwa (wyjątkiem są usługi uregulowane odrębnymi umowami).

3. Abonent jest zobowiązany do wykonywania kopii we własnym zakresie w stopniu umożliwiającym poprawne odtworzenie działania usługi.

4. Kopie bezpieczeństwa Abonent powinien przechowywać na lokalnym komputerze.

§ 12 Rozwiązanie umowy

1. Umowa Abonencka może być rozwiązana:

– Na skutek pisemnego (list lub e-mail na adres bok@sldc.eu) oświadczenia Abonenta o rezygnacji z usługi dostarczonego co najmniej na 7 dni przed datą rozwiązania umowy.

– Z powodu nie uregulowania przez Abonenta opłat w ciągu miesiąca od upływu terminu płatności (patrz punkt: opłaty) ze skutkiem natychmiastowym – w przypadku Klientów posiadających podpisaną umowę.

– Z powodu nie uregulowania przez Abonent opłat w ciągu 3 dni od upływu terminu płatności, w przypadku klientów, którzy nie mają podpisanej umowy.

– W wyniku naruszenia przez Abonenta warunków korzystania z usług, po uprzednim powiadomieniu i podaniu przyczyn z wyprzedzeniem 14 dni przed datą rozwiązania umowy, lub jeśli naruszenie dotyczy dóbr innych użytkowników sieci – ze skutkiem

natychmiastowym.

- Na skutek rozwiązania lub likwidacji Abonenta nie będącego osobą fizyczną.
 - Na skutek działania Klienta powodującego wymierne szkody lub zakłócenie pracy SLDC.eu
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w przypadku gdy funkcjonowanie usługi klienta zagraża stabilności sieci lub stabilności innych użytkowników. W przypadku rozwiązania umowy ze strony Usługodawcy, Użytkownikowi przysługuje prawo do zwrotu opłaty abonamentowej pomniejszonej o wykorzystany okres abonamentowy. Zwrot przysługuje wyłącznie w sytuacji gdy Użytkownik nie przyczynił się bezpośrednio do spowodowania zagrożenia dla innych Użytkowników sieci.
3. Rozwiązanie umowy jest jednoznaczne z usunięciem danych znajdujących się na wykupionej usłudze.

§ 13 Postępowanie reklamacyjne

1. W związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi SLDC.eu, Klient może złożyć reklamację.

Reklamacja powinna zawierać;

- a) wskazanie Klienta w sposób umożliwiający jego identyfikację,
- b) wskazanie nazwy Usługi SLDC.eu, której reklamacja dotyczy,
- c) przedmiot reklamacji,
- d) okoliczności uzasadniające reklamację,
- e) wskazanie żądania,

2. Reklamacja powinna zostać wysłana na piśmie w formie papierowej - na adres SLDC.eu wskazany w Regulaminie lub w formie elektronicznej - na adres bok@sldc.eu

3. W przypadku, gdy reklamacja nie zawiera elementów określonych w punkcie 1 powyżej, Klient zostanie wezwany do uzupełnienia braków reklamacji.

4. Z zastrzeżeniem punktu trzeciego, reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez SLDC.eu. Reklamacja złożona przez Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą o prawach konsumenta, dotycząca Usługi SLDC.eu, polegającej na wykonaniu dzieła w rozumieniu Kodeksu cywilnego lub sprzedaży rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przez SLDC.eu. Okresu uzupełnienia reklamacji przez Klienta nie wlicza się do terminu jej rozpatrzenia.

5. Rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem lub inne informacje związane z reklamacją będą przesyłane Klientowi na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta w Panelu Klienta jako adres email do kontaktu, chyba że Klient w reklamacji wyraźnie zażąda przesyłania korespondencji w sprawie reklamacji na inny adres i wskaże ten adres. W razie wątpliwości co do adresu email do kontaktu SLDC.eu przesyła rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem lub inne informacje związane z reklamacją na adres email wskazany przez Klienta w Panelu Klienta.

§ 14 Odstąpienie od umowy

1. Zgodnie z ustawią z dnia 30 maja 2014 roku “o prawach konsumenta”

– Zgodnie z Art. 38. Ustawy o prawach konsumenta – użytkownik ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny. Odstąpienie od umowy winno nastąpić w formie pisemnej (email/ticket/list) przed rozpoczęciem świadczenia usługi.

– Dokonując zamówień usług, gdzie usługi realizowane są w sposób automatyczny (rejestracja domen, aktywacja serwerów VPS i serwerów wirtualnych, aktywacja certyfikatów SSL) użytkownik utraci prawo do odstąpienia od umowy z chwilą realizacji usługi przez

system (w zgodzie z punktem 1 Art 38 Ustawy o prawach konsumenta)

– Dokonując zamówień w serwisie SLDC.eu użytkownik wyraża zgodę na niezwłoczną realizację zamówionych usług.

§ 15 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Kodeksu Cywilnego.