

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

HOSTING I DOMENY

1. § PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Poniższy regulamin określa zasady zakładania i użytkowania kont hostingowych oraz wszelkich innych usług na serwerach należących do **LiveNet Sp. z o.o.** znajdujących się w serwisie www.slaskdatacenter.pl (zwanym dalej **Śląsk Data Center**) abonentom w zamian za wnoszone przez nich opłaty.
2. Dokonanie opłaty abonamentowej jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu. Wszelkie reklamacje wynikające z jego nieznamomości nie będą rozpatrywane.
3. Śląsk Data Center zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu, o czym poinformuje wszystkich swoich Klientów w Panelu Administracyjnym, do którego każdy Abonent otrzyma dostęp w momencie aktywacji konta hostingowego, z 30 dniowym wyprzedzeniem.
4. Konto hostingowe to usługa, polegająca na oddaniu do dyspozycji określonej objętości dysku twardego, na której można przechowywać pliki tworzące treść stron internetowych oraz skrzynek pocztowych. Konto hostingowe jest obsługiwane przez Panel Administracyjny dostępny przez przeglądarkę internetową.

2. § PRYWATNOŚĆ

1. Śląsk Data Center zapewnia prywatność poczty elektronicznej swoim Abonentom, nie kontroluje informacji przesyłanych przez serwery pocztowe Śląsk Data Center.
2. W szczególnych przypadkach, Śląsk Data Center zastrzega sobie prawo do udostępnienia poczty elektronicznej Abonenta organom państwowym do tego uprawnionym.
3. Śląsk Data Center nie udostępnia danych osobowych osobom trzecim, za wyjątkiem organów państwowych posiadających odpowiednie uprawnienia.
4. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 roku o Ochronie Danych Osobowych Dz. Ust. nr 133 poz. 883, przez Śląsk Data Center w zakresie umożliwiającym wywiązanie się ze zobowiązań w stosunku do Abonenta.

3. § PROCEDURA AKTYWACJI USŁUGI

1. Złożenie zamówienia przez Abonenta na stronie www.slaskdatacenter.pl.
2. Automatyczna aktywacja usługi poprzez automat Śląsk Data Center. Po aktywacji Abonent otrzyma email aktywacyjny na adres podany podczas rejestracji, zawierający wszystkie niezbędne dane do zarządzania usługą.
3. Abonent otrzymuje 14 dni bezpłatnego testu usługi od momentu aktywacji konta.
4. Po 14 dniowym okresie testowym Śląsk Data Center może zablokować konto jeśli Abonent nie ureguluje faktury proforma za zamówioną usługę.

4. § OPŁATY I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Ceny usług umieszczone na stronach internetowych Śląsk Data Center, nie są ofertą handlową w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, a jedynie zaproszeniem do składania ofert (art. 71 Kodeksu Cywilnego).
2. Z uwagi na specyfikę działania, Śląsk Data Center zastrzega sobie prawo do zmiany umieszczonych na stronach internetowych informacji oraz cen i oferty bez wcześniejszej zapowiedzi.

3. Poza okresem testowym, wszystkie usługi aktywowane są po uiszczeniu stosownej kwoty, wynikającej z cennika zamieszczonego na stronie internetowej Śląsk Data Center. Aktywacja usługi może odbyć się na podstawie przesłania czytelnego potwierdzenia zapłaty przesłanej faksem lub mailem.
4. Po otrzymaniu wpłaty lub czytelnego dowodu wpłaty za zamówioną usługę, Śląsk Data Center aktywuje usługę w przeciągu 24 godzin w dni robocze od poniedziałku do piątku.
5. Przed końcem okresu rozliczeniowego, do Abonenta zostanie wysłana faktura proforma na konto mailowe podane przy składaniu zamówienia z prośbą o opłacenie przedłużenia usług. Brak wpłaty jest równoznaczne z wypowiedzeniem umowy przez Abonenta.
6. Abonent zostanie poinformowany mailowo lub telefonicznie o zablokowaniu konta o ile Śląsk Data Center będzie w posiadaniu prawidłowego aktualnego numeru telefonicznego Abonenta oraz adresu skrzynki pocztowej.
7. Ważność domen globalnych, narodowych, europejskich i polskich, przedłużana jest w ciągu 48 godzin (licząc dni robocze) od okazania dowodu wpłaty lub wpłynięciu płatności na konto.
8. Reseller zobowiązany jest do uiszczenia opłat za okres rozliczeniowy, miesiąc z góry.
9. W przypadku niezapłacenia przez Resellera należności w terminie, bądź nie przedstawieniu czytelnego dowodu wpłaty, konto blokowane jest po 5 dniach od terminu płatności.
10. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Śląsk Data Center – nie będziemy mogli skontaktować się z Abonentem (zły mail lub telefon), a opłaty nie zostaną uiszczone terminowo Śląsk Data Center zastrzega sobie możliwość wyłączenia usługi hostingowej.
11. Jeżeli do dnia wygaśnięcia polskiej domeny Śląsk Data Center nie otrzyma opłaty za przedłużenie domeny – zostanie ona zablokowana automatycznie przez Nask na okres 15 dni. Cena odnowienia domeny w okresie blokady (kwarantanny) znajdują się na stronie Śląsk Data Center. Po okresie 15 dni domena trafi do puli domen wolnych.
12. Nieprzedłużone domeny zagraniczne blokowane są automatycznie przez firmę, w której zostały zarejestrowane.
13. Nieprzedłużone domeny .eu blokowane są na okres 40 dni z możliwością ponownego odnowienia.
14. Abonent ma prawo żądać pisemnie zwrotu kosztów nieudanego Transferu Domeny w ciągu 2 miesięcy i 14 dni od wpłaty, po tym terminie nie zwracamy opłaty za nieudany transfer.
15. W przypadku cesji lub transferu domeny zarejestrowanej w ramach regulaminu do innego usługodawcy przed upływem rocznego abonamentu, dysponent domeny zobowiązuje się do dokonania dopłaty pokrywającej różnicę między ceną rejestracji domeny a ceną odnowienia domeny, zgodną z obowiązującym cennikiem domen.
16. Do rejestracji domen .us uprawnieni są jedynie: obywatele lub stali rezydenci USA, zagraniczne organizacje regularnie działające na terytorium USA, jednostki posiadające biura lub inne pomieszczenia na terytorium USA. Składając zamówienie na domenę .us użytkownik oświadcza, że spełnia jeden z powyższych warunków.
17. W przypadku rejestracji domen globalnych .com, .net, .org, .info, .biz zastosowanie mają postanowienia ICANN Uniform Domain-Name Dispute-Resolution Policy dostępne pod adresem <http://www.icann.org/udrp/udrp.htm>
18. Każdorazowa zmiana DNS dla domen Duńskich .dk, Holenderskich .nl jest dodatkowo płatna na podstawie faktury. Koszt zmiany delegacji DNS to 100 zł

19. Śląsk Data Center może odmówić zarejestrowania domeny w przypadku, gdy w momencie podjęcia próby rejestracji domeny przez Śląsk Data Center:
 - domena jest już zarejestrowana, zarezerwowana lub prowadzone wobec niej jest postępowanie rejestracyjne
 - Klient nie posiada uprawnień do wykupienia danej domeny, np. dla domen polskich są to nazwa miast, województw
 - Klient poda nieprawidłową nazwę domeny
 - Klient poda nieprawidłowe dane, przy czym zgodnie z regulaminem NASK, domena abonenta który podaje nieprawidłowe dane może być usunięta.
 20. W przypadku problemów z egzekwowaniem należności. Śląsk Data Center zastrzega sobie możliwość skrócenia okresu abonamentowego o równowartość zaległych opłat. Skrócenie okresu abonamentowego odbywa się na zasadzie przeliczenia wartości abonamentu na dni miesiąca, a następnie skonfrontowaniu jej z zaległościami i odjęciu ich od dni, które pozostały do końca umowy. Wartości dziesiętne i setne zawsze będą zaokrąglane w górę.
 21. Śląsk Data Center w sytuacji, w której usługa została opłacona, a nie została wykonana, zwraca w czasie 14 dni roboczych uiszczoną należność na żądanie klienta złożone na piśmie lub e-mailem na finanse@slaskdatacenter.pl w ciągu 30 dni od daty zamówienia.
 22. Złożenie reklamacji nie zwalnia z dokonania terminowej zapłaty za usługi będące przedmiotem reklamacji. Po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji, zostanie wystawiona faktura korygująca.
 23. Śląsk Data Center zarzeka, iż nie ponosi żadnej odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień w płatności leżących po stronie osób trzecich np. banków, poczty itp.
5. § ZMIANA WARUNKÓW ŚWIADCZENIA USŁUG LUB ROZBUDOWY KONTA
1. Abonent w dowolnym momencie można zmienić pakiet z mniejszego na większy i odwrotnie.
 2. Formularz do zmiany pakietu znajduje się w Panelu Klienta w szczegółach danej usługi.
6. § ZOBOWIĄZANIA Śląsk Data Center
1. Serwery Śląsk Data Center są dostępne dla Abonentów przez całą dobę. Śląsk Data Center zastrzega sobie prawo do krótkich przerw wynikających z okresowej konserwacji systemu lub spowodowanych nieprzewidywalnymi sytuacjami, klęskami żywiołowymi.
 2. Usługi dostarczone w ramach Umowy będą zgodne z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.
 3. Śląsk Data Center zobowiązuje się do zestawienia usług w terminach określonych w Paragrafie 3 niniejszego regulaminu
 4. Śląsk Data Center zobowiązuje się do konserwacji łączy i urządzeń wykorzystywanych do realizacji usługi.
 5. Śląsk Data Center zobowiązuje się do wymiany lub naprawy wszystkich urządzeń niezbędnych do świadczenia usługi, w których uszkodzenie powoduje awarię w świadczeniu usługi, w terminie nie dłuższym niż 24h od telefonicznego lub mailowego powiadomienia służb dyżurnych Śląsk Data Center. Jeżeli opóźnienie w usunięciu awarii będzie dłuższe niż 5 dni, Abonent będzie uprawniony do rozwiązania umowy, z uwzględnieniem zwrotu pieniędzy za niewykorzystany okres abonamentowy.
 6. Śląsk Data Center zapewnia dla każdego konta hostingowego maksymalną ilość 10000 zapytań na godzinę do bazy MySQL.

7. § ZOBOWIĄZANIA ABONENTA

1. Abonenci, bez względu na narodowość, są zobowiązani do przestrzegania prawa polskiego oraz umownych zasad korzystania z sieci Internet.
2. Abonent zobowiązuje się nie dokonywać jakichkolwiek modyfikacji i zmian przyjętego przedmiotu Umowy.
3. Po stronie Abonenta leży aktualizacja danych kontaktowych, które można edytować po zalogowaniu się przez stronę www.slaskdatacenter.pl przy czym dane muszą być zgodne ze stanem rzeczywistym, usługi abonenta który podaje nieprawidłowe dane może zostać usunięte.
4. Na swoich serwerach Śląsk Data Center zabrania pod rygorem zablokowania konta przechowywania informacji zawierających treści sprzeczne z prawem polskim i międzynarodowym oraz zawierających treści rasistowskie, faszystowskie, propagujące przemoc, wzywające do nienawiści na tle religijnym, rasowym, wyznaniowym, oraz politycznym. Abonent zabrania również przechowywania materiałów pornograficznych z udziałem dzieci i zwierząt, a także z użyciem przemocy.
5. Śląsk Data Center zastrzega sobie prawo do zablokowania lub usunięcia konta bez zwrotu wpłaconych należności, jeżeli:
 - Abonent działa na szkodę innych użytkowników Śląsk Data Center lub użytkowników sieci Internet,
 - Abonent nadmiernie wykorzystuje zasoby swojego konta hostingowego
 - Abonent dopuści się jakiegokolwiek formy spamu,
 - Abonent korzysta z oprogramowania umożliwiającego streaming audio lub video przekraczając 2Mbps.
 - Nie została wniesiona opłata za usługę,
 - Został złamany dowolny punkt niniejszego regulaminu.
6. Użytkownicy kont Reseller odpowiadają za materiały znajdujące się na udostępnionej części serwera, oddanej do dyspozycji osobom trzecim.
7. Po stronie Abonenta leży aktualizacja danych kontaktowych, które można edytować po zalogowaniu się przez stronę www.slaskdatacenter.pl.

8. § KARY UMOWNE ORAZ SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

1. Niniejszy paragraf opisuje zakres odpowiedzialności operacyjnej i finansowej Śląsk Data Center jako dostawcy usługi telekomunikacyjnej.
2. Wszelkie odszkodowania finansowe opisane w niniejszej umowie mają charakter kar umownych. Śląsk Data Center nie odpowiada za szkody poniesione przez Abonenta, przewyższające wysokość kar umownych.
3. Definicje:
 - Awaria – brak dostępności usług spowodowany awarią urządzeń lub łączy telekomunikacyjnych Śląsk Data Center lub użytkowanych przez Śląsk Data Center na mocy odrębnych umów z osobami trzecimi, w tym innymi operatorami, których czas przekracza 1 godzinę.
 - Czas naprawy – czas niedostępności usługi, liczony od momentu wystąpienia Awarii do jej usunięcia.
 - Czas reakcji – określony w godzinach. Czas, w którym Śląsk Data Center zobowiązuje się rozpocząć procedurę usuwania Awarii zgłoszonej zgodnie z punktem 4.
 - Siła wyższa – zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia w chwili zawarcia Umowy, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akt władzy państwowej, samorządowej.
4. Procedury zgłoszenia awarii:

- Zgłoszenie awarii przez Abonenta polega na poinformowaniu Śląsk Data Center o jej wystąpieniu pocztą elektroniczną, poprzez wysłanie wiadomości na adres: bok@slaskdatacenter.pl
- Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia awarii polega na poinformowaniu Abonenta przez Śląsk Data Center pocztą elektroniczną lub telefonicznie o zarejestrowaniu zgłoszenia w bazie danych Śląsk Data Center wraz z podaniem numeru zgłoszenia.
- Abonent jest informowany o statusie zgłoszenia.
- Abonent jest poinformowany o usunięciu awarii pocztą elektroniczną lub telefonicznie.
- Awarie związane z nieprawidłowym działaniem serwerów, trwające powyżej 6 godzin, muszą być zgłoszone telefonicznie.

5. Kary umowne oraz Ograniczenia:

- Śląsk Data Center nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za materiały znajdujące się na kontach hostingowych Abonentów.
- W przypadku konieczności odłączenia części usług Śląsk Data Center zobowiązuje się do poinformowania o tym Swoich Abonentów z odpowiednim wyprzedzeniem.
- Za brak dostępu do serwerów Śląsk Data Center z winy Śląsk Data Center trwających powyżej 24h Śląsk Data Center zobowiązuje się do zwrotu dwukrotnej stawki dziennej za okres niedziałania konta lecz roszczenia Abonenta nie mogą przekraczać kwoty rocznego abonamentu usługi, która jest przedmiotem reklamacji.
- Śląsk Data Center zobowiązuje się wykonywać kopie zapasowe i składować je na niezależnych serwerach.
- W szczególnych przypadkach, w których działanie programów Abonenta spowoduje nadmierne obciążenie serwera co spowoduje pogorszenie usług świadczonych innym Abonentom, Śląsk Data Center zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń przepustowości na konto Abonenta lub też blokady całego konta. O ograniczeniu Abonent zostanie powiadomiony specjalnym e-mailem, w którym otrzyma opis ograniczeń wraz z uzasadnieniem poczynionych kroków.
- W przypadku zużycia 80% dopuszczalnych zasobów miesięcznego transferu system Cpanel wysła automatyczne powiadomienie o zaistniałej sytuacji (jeżeli Abonent uzupełnił adres mail w systemie cPanel). Po przekroczeniu miesięcznego limitu, strona zostaje zablokowana. Transfer zeruje się pierwszego dnia następnego miesiąca. Wtedy też funkcjonalność serwera zostanie w pełni przywrócona. Jeżeli chcą Państwo aby strona wyświetlała się przez cały czas wyjściem z tej sytuacji przejście na wyższy pakiet hostingowy.

6. Wypłata odszkodowań:

- Śląsk Data Center wypłaci odszkodowania opisane w punkcie Kary umowne oraz Ograniczenia wyłącznie na podstawie pisemnego zgłoszenia (reklamacji) Abonenta.
- Śląsk Data Center rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od dokonania pisemnego lub mailowego zgłoszenia przez Abonenta.
- Łączna wartość odszkodowań oraz wypłat należnych za zdarzenia w danym okresie abonamentowym zgodnie z Umową oraz ustawą z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo Telekomunikacyjne nie może przekroczyć wartości opłaty abonamentowej. Zapłata odszkodowań i wypłat przewidzianych w niniejszym Regulaminie oraz ustawie z dnia 16 lipca

2004 roku – Prawo Telekomunikacyjne wyczerpuje w całości odpowiedzialność Śląsk Data Center wobec Abonenta. Abonent nie może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość powyższych odszkodowań i wypłat

- Każda awaria trwająca powyżej 24 godzin dla danej usługi powoduje obniżenie wartości kolejnej wystawionej płatności o dwukrotną stawkę dzienną za okres niedziałania konta za daną usługę. Kwota obniżenia opłaty dla danej usługi jest karą umowną, która stanowi równowartość dwukrotnej opłaty za każdy dzień trwania awarii danej usługi. Kwotę tę wylicza się na podstawie opłaty rocznej za daną usługę (abonament roczny). Do powyższych kalkulacji przyjmuje się ujednoczoną liczbę 30 dni w miesiącu i 24 godziny na dobę (720 godzin w miesiącu).
- Odpowiedzialność Śląsk Data Center jak i łączna wartość odszkodowania będzie liczona od chwili powiadomienia przez Abonenta zgodnie z punktem 4 Paragrafu KARY UMOWNE ORAZ SLA o powstałej awarii.
- Abonent przyjmuje do wiadomości, że Śląsk Data Center w żaden sposób nie steruje ani nie kontroluje internetu, oraz że wszelkie towary, informacje, treści i usługi oferowane, udostępniane lub dostępne w internecie są oferowane albo dostępne za pośrednictwem osób trzecich, z którymi abonent zawiera bezpośrednie umowy o świadczenie takich usług. Śląsk Data Center nie daje więc żadnej gwarancji, wyraźnej, lub dorozumianej, i nie składa żadnego oświadczenia w odniesieniu do jakichkolwiek towarów, informacji, treści lub usług oferowanych, udostępnianych, lub dostępnych w Internecie oraz Śląsk Data Center nie będzie ponosić odpowiedzialności za zależność od lub wykorzystanie przez Abonenta takich towarów, informacji, treści lub usług oferowanych, udostępnianych, lub dostępnych w Internecie. Śląsk Data Center nie ogranicza dostępu do jakichkolwiek adresów w obrębie sieci internetowej, a Abonent zgadza się, aby Śląsk Data Center nie ponosił odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania osób trzecich będących dostawcami usług internetowych.
- Śląsk Data Center nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości świadczenia usług z przyczyn zawnionych przez Abonenta.

9. § ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Rezygnacja z usług świadczonych przez Śląsk Data Center na wniosek Abonenta nie zobowiązuje Śląsk Data Center do zwrotu opłaty abonamentowej oraz innych opłat za usługi dodatkowe.
2. Wypowiedzenie umowy na wniosek Śląsk Data Center zobowiązuje Śląsk Data Center do zwrotu Abonentowi niewykorzystanej części opłaty abonamentowej za świadczoną usługę, wykluczając opłaty za usługi dodatkowe bądź gratis w pakiecie – chyba, że Abonent naruszył którykolwiek z punktów regulaminu, w takim wypadku, wniosek o zwrot kosztów będzie nie uwzględniony.
3. Umowa między Abonentem a Śląsk Data Center wygasa w przypadku braku potwierdzenia dokonania wpłaty w ciągu 14 dni od momentu zakończenia okresu trwania poprzedniej usługi.

10. § POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Zgłoszenie reklamacji przez Abonenta polega na poinformowaniu Śląsk Data Center pisemnie o przedmiocie reklamacji.
2. Zgłoszenie reklamacji musi być w formie pisemnej:

- Pismem poleconym na adres:
LiveNet Sp. z o.o. ul. Grodzka 1, 42-600 Tarnowskie Góry
 - Faksem na numer: +48 32 450 89 91
 - Mailem: reklamacje@slaskdatacenter.pl
3. Zgłoszenie wysłane faksem lub mailem muszą być potwierdzone przez Śląsk Data Center.
 4. Śląsk Data Center rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od dokonania zgłoszenia przez Abonenta.
 5. Łączna wartość odszkodowań oraz wypłat należnych za zdarzenia w danym okresie abonamentowym zgodnie z Umową oraz ustawą z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo Telekomunikacyjne nie może przekroczyć wartości opłaty abonamentowej. Zapłata odszkodowań i wypłat przewidzianych w niniejszym Regulaminie oraz ustawie z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo Telekomunikacyjne wyczerpuje w całości odpowiedzialność Śląsk Data Center wobec Abonenta. Abonent nie może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość powyższych odszkodowań i wypłat.
 6. Odpowiedzialność Śląsk Data Center jak i łączna wartość odszkodowania będzie liczona od chwili powiadomienia przez Abonenta zgodnie z punktem 4 Paragrafu KARY UMOWNE ORAZ SLA o powstałej awarii.

11. § WYSTAWIANIE FAKTUR VAT

1. Faktura za usługę zostanie wystawiona przez Śląsk Data Center w miesiącu aktywacji, oraz wysłana do klienta na podane aktualne dane adresowe.
2. Faktury są wysyłane pocztą tradycyjną jedynie na wyraźną prośbę Abonenta. W trakcie aktywowania konta należy zaznaczyć chęć otrzymania faktury pocztą tradycyjną.

12. § POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie unormowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.
2. Wszelkie zmiany postanowień umowy wymagają zgody obu stron wyrażonej w formie pisemnego aneksu do umowy podpisanego przez strony pod rygorem nieważności.
3. Stronom nie wolno cedować na osoby trzecie uprawnień i obowiązków wynikających dla nich z Umowy bez pisemnej zgody drugiej strony.
4. Wszelkie spory wynikające z realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby Śląsk Data Center.
5. Jeżeli jedno lub więcej postanowień niniejszego regulaminu okażą się nieważne z mocy prawa, lub wykonanie go nie będzie możliwe, pozostałe postanowienia pozostaną w mocy, zaś Strony podejmą rozmowy w celu stosownej zmiany lub uzupełnień Umowy oraz regulaminu.
6. Śląsk Data Center przysługuje prawo do podawania nazwy Abonenta w materiałach reklamowych, marketingowych oraz listach referencyjnych.