

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

## SERWERY DEDYKOWANE

### § 1 PRZEDMIOT UMOWY

1. Poniższy regulamin określa zasady instalowania serwerów dedykowanych oraz wszelkich innych usług na serwerach należących do **LiveNet Sp. z o.o. ul. Grodzka 1, 42-600 Tarnowskie Góry** znajdujących się w serwisie [www.slaskdatacenter.pl](http://www.slaskdatacenter.pl) (zwanym dalej **Operatorem**) Usługobiorcy w zamian za wnoszone przez nich opłaty.
2. **Operator** zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu, o czym poinformuje wszystkich swoich Klientów w panelu administracyjno-informacyjnym (do którego każdy Klient dostanie dostęp w momencie aktywacji konta), z **30 dniowym** wyprzedzeniem.
3. Instalacja serwera dedykowanego polega na przygotowaniu poszczególnych elementów serwera, zmontowanie go w całość wg. Specyfikacji wysłanej przez Usługobiorcę. Do czynności instalacyjnych również należy instalacja wskazanego przez Usługobiorcę systemu operacyjnego oraz oprogramowania. Instalacja kończy się w momencie uruchomienia serwera wpiętego do sieci internetowej, oraz przesłaniu mailem (na adres podany podczas rejestracji w serwisie [www.slaskdatacenter.pl](http://www.slaskdatacenter.pl) ) Usługobiorcy wszystkich niezbędnych danych dostępowych.
4. Dzierżawa serwera dedykowanego polega na pobieraniu opłat miesięcznych za udostępnienie oddzielnego komputera pełniącego rolę serwera dla jednego, określonego Usługobiorcy przez okres wskazany na umowie. Na takim serwerze klient może instalować oprogramowanie oraz dowolnie konfigurować domyślnie zainstalowany i skonfigurowany system operacyjny.

### § 2 PRYWATNOŚĆ

1. **Operator** nie udostępnia danych osobowych osobom trzecim, za wyjątkiem organów państwowych posiadających odpowiednie uprawnienia.
2. Usługobiorca 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 **Operatora** , w zakresie umożliwiającym wywiązanie się ze zobowiązań w stosunku do Abonenta.

### § 3 PROCEDURA WŁĄCZENIA USŁUGI

1. Warunki techniczne – niezbędne do instalacji i dzierżawy serwera dedykowanego, do których należy:
  - złożenie zamówienia przez Usługobiorcę na konkretny serwer dedykowany odbywa się na stronie [www.slaskdatacenter.pl](http://www.slaskdatacenter.pl)
  - aby procedura instalacji mogła się rozpocząć, wymagana jest opłata pierwszej faktury zawierającej koszt instalacji oraz pierwszy miesiąc dzierżawy serwera dedykowanego
  - instalacja serwera dedykowanego może trwać do 7 dni roboczych.
2. **Po wykonaniu niezbędnych prac instalacyjnych Operator** zgłosi Usługobiorcy gotowość do rozpoczęcia świadczenia usługi wraz z przesłaniem wszelkich danych dostępowych.
3. W ciągu 5 dni Usługobiorca sprawdzi, że przedmiot umowy jest sprawny technicznie i jeżeli nie ma żadnych zastrzeżeń **Operator** ma pewność, że usługa jest w 100% sprawna.
4. Data aktywacji serwera jest przypisywana jako dzień przesłania danych dostępowych o ile nie było żadnych zastrzeżeń co do jego sprawności.

### § 4 OPŁATY I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Wszystkie usługi aktywowane są po uiszczeniu stosownej kwoty, (poza bezpłatnymi kontami testowymi) wynikającej z cennika zamieszczonego na stronie [www.slaskdatacenter.pl](http://www.slaskdatacenter.pl) (aktywujemy konto na podstawie czytelnego kwitu wpłaty przesłanego faksem, bądź mailem na adres [finanse@slaskdatacenter.pl](mailto:finanse@slaskdatacenter.pl)) - jednakże jeśli z jakichkolwiek przyczyn niezależnych od **Operatora** pieniądze nie dotrą na nasze konto,

- możemy zablokować usługę.
2. Usługobiorca zostanie poinformowany telefonicznie o wyłączeniu konta (o ile **Operator** będzie w posiadaniu prawidłowego aktualnego numeru telefonicznego Klienta).
  3. **Operator** wystawia faktury proforma za zamówione usługi na **14 dni** przed wygaśnięciem ważności usługi.
  4. Faktury za **zamówione usługi**, muszą być uregulowane w terminie **14 dni** od daty wystawienia faktury proforma, w innym przypadku **Operator** zastrzega sobie prawo do zablokowania serwera.
    5. **Operator** zarzeka, iż nie ponosi żadnej odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień w płatności leżących po stronie osób trzecich np. banków, poczty itp.
  6. Po zablokowaniu serwera za brak płatności w terminie - ponowne włączenie kosztuje 49 zł netto.
  7. **Złożenie reklamacji** nie zwalnia z dokonania terminowej zapłaty za usługi będące przedmiotem reklamacji. Po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji, zostanie wystawiona faktura korygująca.
  8. W przypadku problemów z egzekwowaniem należności **Operator** 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.

## § 5 ZOBOWIĄZANIA OPERATORA

1. Usługi dostarczone w ramach Umowy będą zgodne z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.
2. **Operator** zobowiązuje się do zestawienia usług w terminach określonych w Załączniku nr. 2
3. **Operator** zobowiązuje się do konserwacji łączy i urządzeń wykorzystywanych do realizacji usługi.
4. **Operator** 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 **Operatora**. Jeżeli opóźnienie w usunięciu awarii będzie dłuższe niż 5 dni, Usługobiorca będzie uprawniony do rozwiązania umowy.
5. **LiveNet Sp. z o.o.** nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za materiały znajdujące się na serwerach dedykowanych Usługobiorców.
6. Czas realizacji odblokowania serwera po zablokowaniu go za brak płatności w terminie trwa do 24h
7. W przypadku wystąpienia Awarii LiveNet Sp. z o.o. przywraca działanie systemu operacyjnego dzierżawionego serwera. LiveNet Sp. z o.o. nie odtwarza danych Usługobiorcy utraconych w wyniku Awarii na dzierżawionym serwerze. Usługobiorca utracone dane odtwarza we własnym zakresie.

## § 6 ZOBOWIĄZANIA USŁUGOBIORCY

1. Usługobiorca, bez względu na narodowość, jest zobowiązany do przestrzegania prawa polskiego oraz umownych zasad korzystania z sieci Internet.
2. Usługobiorca zobowiązuje się nie dokonywać jakichkolwiek modyfikacji i zmian przyjętego przedmiotu Umowy.
3. Po stronie Usługobiorcy leży aktualizacja danych kontaktowych, które można edytować po zalogowaniu się przez stronę [www.slaskdatacenter.pl](http://www.slaskdatacenter.pl)
4. Po zablokowaniu serwera za brak płatności w terminie - Usługobiorca musi uiścić opłatę za ponowne włączenie w kwocie 60 zł brutto.
5. Po wykorzystaniu miesięcznego limitu transferu Usługobiorca zobowiązany jest zapłaty za każde 1TB dodatkowego transferu wg cennika usług dodatkowych.
6. Usługobiorca zobowiązuje się do wykonywania kopii zapasowych (kopii bezpieczeństwa) danych zawartych na serwerze we własnym zakresie. LiveNet Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych z powodu zdarzeń niezależnych od LiveNet Sp. z o.o.

7. Usługobiorca zobowiązuje się do niezakłócania w jakikolwiek sposób swoją działalnością, korzystania z serwerów dedykowanych przez innych usługobiorców Śląsk Data Center. Jeśli Śląsk Data Center stwierdzi wystąpienie zakłóceń spowodowanych działaniem Usługobiorcy, ma prawo w trybie natychmiastowym odłączyć Serwer Dedykowany, zawiadamiając o tym niezwłocznie Usługobiorcę wskazując na czym polega niedozwolone zachowanie Usługobiorcy.

## § 7 KARY UMOWNE

1. Kary umowne określone są w kontrakcie SLA stanowiącym Załącznik nr 3. do umowy.

## § 8 OGRANICZENIA

1. Na swoich serwerach **Operator** zabrania 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. **Operator** zabrania również przechowywania materiałów pornograficznych z udziałem dzieci i zwierząt, a także z użyciem przemocy.
2. **Operator** nie odpowiada za złe dane klienta umieszczone w panelu, które klient może sam aktualizować logując się na stronę [www.slaskdatacenter.pl](http://www.slaskdatacenter.pl)

## § 9 ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Rezygnacja z serwera dedykowanego przez Klienta oraz możliwość zwrotu poniesionych kosztów pomniejszonych o wykorzystany okres użytkowania, na rzecz klienta może nastąpić nie później niż 7 dni od jego aktywacji.
2. Rezygnacja z usług świadczonych na rzecz abonenta przez **Operatora** musi być zgłoszona przez abonenta pisemnie faksem, mailem bądź pocztą tradycyjną oraz potwierdzona przez odbiorcę.
3. Okres wypowiedzenia dla dzierżawy serwerów dedykowanych to minimum 30 dni.
4. Wypowiedzenie umowy na wniosek **Operatora** zobowiązuje **Operatora** do zwrotu Usługobiorcy niewykorzystanej części opłaty abonamentowej za świadczoną usługę, wykluczając opłaty za usługi dodatkowe - chyba, że Usługobiorca naruszył którykolwiek z punktów regulaminu, w takim wypadku, wniosek o zwrot kosztów będzie nie uwzględniony.
5. Rezygnacja z usług świadczonych przez **Operatora** na wniosek Usługobiorcy nie zobowiązuje **Operatora** do zwrotu opłaty za usługi, wyjątkiem jest okres wspomniany w punkcie 1.

## § 10 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Paragraf określa:
  - a) Warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi dzierżawy serwera dedykowanego za:
    - i. niedotrzymanie z winy **Operatora** wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi dzierżawy serwera dedykowanego,
    - ii. niedotrzymanie z winy **Operatora** usług określonego w umowie o świadczenie usług, dzierżawy serwera dedykowanego terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
    - iii. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi dzierżawy serwera dedykowanego,
    - iv. nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi serwera dedykowanego, zwana dalej 'reklamacją';
  - b) tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Zgłoszenie reklamacji przez Usługobiorcę polega na poinformowaniu **Operatora** pisemnie o przedmiocie reklamacji.
3. Zgłoszenie reklamacji musi być w formie pisemnej:
  - a) Pismem poleconym na adres: **LiveNet Sp. z o.o. ul. Grodzka 1, 42-600 Tarnowskie Góry**
  - b) Faksem na numer: **+48 32 450 89 91**
  - c) Mailem: [reklamacje@slaskdatacenter.pl](mailto:reklamacje@slaskdatacenter.pl)

4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej 'reklamującym';
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony reklamującemu numer klienta oraz numer identyfikacyjny serwera, którego dotyczy reklamacja;
  - e) datę złożenia zamówienia na serwer dedykowany w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt. 1 lit. a;
  - f) datę zawarcia umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt. 1 lit. 1b;
  - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w lit. g;
  - i) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
5. Zgłoszenie wysłane faksem lub mailem muszą być potwierdzone przez **Operatora**.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt. 6 lit. a-g, h lub i, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest zobowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
7. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 6 lit. a-g, h lub i, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt. 6 lit. g, a prawo o odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. Reklamacja może być złożona w terminie 30 dni od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
10. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 9, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
11. Jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej założenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
  - b) powołanie podstawy prawnej;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przekazania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia do roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
  - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem

- zajmowanego przez niego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
  14. Reklamacje niezakończone przed dniem wejścia w życie rozporządzenia rozpatrują się na zasadach dotychczasowych.
  15. Łączna wartość odszkodowań oraz wypłat należnych za zdarzenia w danym miesiącu kalendarzowym zgodnie z Umową oraz ustawą z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo Telekomunikacyjne nie może przekroczyć wartości miesięcznej opłaty abonamentowej. Zapłata odszkodowań i wypłat przewidzianych w niniejszym Załączniku oraz ustawie z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo Telekomunikacyjne wyczerpuje w całości odpowiedzialność **Operatora** wobec Usługobiorcy. Usługobiorca nie może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość powyższych odszkodowań i wypłat
  16. Odpowiedzialność **Operatora** jak i łączna wartość odszkodowania będzie liczona od chwili powiadomienia przez Usługobiorcę zgodnie z § 2 Procedur dokumentu SLA o powstałej awarii.

### § 11 WYSTAWIANIE FAKTUR VAT

1. Faktura za usługę zostanie wystawiona przez **Operatora** w miesiącu aktywacji, oraz wysłana do klienta na podane aktualne dane adresowe.
2. Faktury są wysyłane pocztą tradycyjną, jedynie na **wyraźną** prośbę Klienta faktura może zostać wysłana listem poleconym, priorytetem lub pocztą kurierską.

### § 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 **Operatora**.
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. **Operatorowi przysługuje prawo do podawania nazwy Usługobiorcy w materiałach reklamowych, marketingowych oraz listach referencyjnych.**