

Regulamin Świadczenia Usług Hostingowych

Postanowienia zawarte w Regulaminie Świadczenia Usług Hostingowych wykonywane są przez PROT Profesjonalne Technologie Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Cystersów 20a, 31-553 Kraków, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia Wydział XI Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000617577. (dalej zwanej: „Operatorem”).

§ 1. Definicje

Regulamin - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Hostingowych, który jest Umową określającą prawa i obowiązki Klienta oraz Operatora.

Dokument SLA - dokument "Gwarancja jakości usług (SLA)", który określa m.in. zobowiązania Operatora w zakresie norm jakości Usług hostingowych świadczonych przez Operatora.

Umowa - umowa o świadczenie Usług hostingowych, której integralnymi składnikami są: Regulamin, Dokument WSU, Dokument PWZ, Dokument SLA, Specyfikacja techniczna usług oraz Cennik usług. WSU – dokument “Warunki Świadczenia Usług”, określa sposób wykorzystywania usług świadczonych przez Operatora.

PWZ – dokument “Polityka wykorzystania zasobów”, określa sposób wykorzystania zasobów serwerów przez Klienta.

Usługi hostingowe - pakiet usług wyspecyfikowany w ofercie Operatora lub w Cenniku usług dostępny na stronie <http://o12.pl/hosting>.

Specyfikacja techniczna usług - dostępne na stronie: <http://o12.pl/hosting>, wyszczególnienie usług wraz z określeniem ich parametrów, które wchodzi w skład pakietu Usług hostingowych świadczonych przez Operatora na rzecz określonego Klienta na podstawie Umowy.

Operator - dostawca Usług internetowych, którego dane zostały wskazane w Umowie lub na stronach internetowych zawierających ofertę Usług hostingowych będący wydawcą Regulaminu.

Klient - osoba prawna, osoba fizyczna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która złożyła Zamówienie lub zawarła Umowę.

Użytkownik - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Usług hostingowych Operatora na mocy upoważnienia udzielonego przez Klienta będącego Resellerem.

Reseller – Klient oferujący na rzecz swoich Użytkowników usługi hostingowe pod własną marką wykorzystując do tego celu konto hostingowe typu reseller platformy o12.pl.

Cennik usług - dokument zawierający informacje o obowiązujących Opłatach abonamentowych stosowanych przez Operatora dostępny na stronie: <http://o12.pl/hosting>.

Opłata abonamentowa - pobierana z góry i zgodnie z obowiązującym Cennikiem usług z tytułu korzystania przez Klienta z Usług hostingowych świadczonych przez Operatora w Okresie abonamentowym.

Okres abonamentowy - okres czasu, w którym Operator rozlicza wynagrodzenie za Usługi hostingowe świadczone na rzecz Klienta, nie dłuższy niż określony w Cenniku i Zamówieniu.

Zamówienie - złożenie przez Klienta zamówienia na Usługi hostingowe świadczone przez Operatora bez względu na formę, w której zostało dokonane. Zamówieniem jest również zamówienie Usług hostingowych na Okres próbny.

Faktura proforma - dokument wystawiany przez Operatora przed wniesieniem przez Klienta Opłaty abonamentowej i stanowiący podstawę jej wniesienia.

Faktura – dokument wystawiony przez Operatora po wniesieniu przez Klienta Opłaty abonamentowej i stanowiący dowód jej dokonania.

Okres próbny - wskazany przez Operatora okres czasu, w którym określone Usługi hostingowe są świadczone na rzecz Klienta bezpłatnie w celu umożliwienia Klientowi przeprowadzenia testów jakości Usług hostingowych.

Uruchomienie usług hostingowych - dokonywane przez Operatora udostępnienie w sieci Internet Usług hostingowych, które były przedmiotem Zamówienia.

Dostępność Usług hostingowych - widzialność Usług hostingowych na pierwszym routerze poza siecią Operatora.

Dane bilingowe - dane Klienta umożliwiające poprawnie wystawienie przez Operatora Faktury lub Faktury pro forma.

Dane kontaktowe - dane Klienta pozwalające na nawiązanie kontaktu oraz prowadzenie korespondencji pocztowej z Klientem, jego przedstawicielem lub pełnomocnikiem.

Spam - przesyłana za pomocą środków komunikacji elektronicznej niezamówiona informacja handlowa w rozumieniu art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.).

Strefa Klienta lub Panel Klienta - udostępnienie przez Operatora pod adresem <http://o12.pl/panel/> narzędzi administracyjnych przy pomocy których Klient może zarządzać określonym zakresem posiadanych usług hostingowych.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Operator świadczy na rzecz Klienta Usługi hostingowe na zasadach określonych w Regulaminie, którego składnikami są Warunki Świadczenia Usług (WSU), Polityka Wykorzystania Zasobów (PWZ), Dokument SLA oraz Specyfikacja usług i Cennik.
2. Postanowienia Regulaminu określają prawa i obowiązki stron Umowy.
3. Regulamin obowiązuje Klienta bez względu na formę w jakiej została zawarta Umowa.

§ 3. Zamówienie

1. Operator świadczy Usługi hostingowe wyszczególnione w ofercie Operatora oraz w Cenniku usług dostępnych na stronie <http://o12.pl>.
2. Operator dokonuje Uruchomienia usług hostingowych po otrzymaniu Zamówienia, które zawiera co najmniej: jednoznaczne wskazanie zamawianego pakietu Usług hostingowych, Dane bilingowe oraz Dane kontaktowe. W przypadku złożenia Zamówienia przez Klienta będącego konsumentem Zamówienie zawiera również oświadczenie Klienta będącego konsumentem o wyrażeniu zgody na rozpoczęcie świadczenia usług hostingowych przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy.
3. Operator zastrzega sobie prawo do Uruchomienia usług hostingowych lub do wpisania nazw domen Klienta do serwerów systemu nazw domenowych dopiero po uiszczeniu Opłaty abonamentowej przez Klienta.
4. Warunkiem złożenia zamówienia jest złożenie przez Klienta oświadczenia, iż zapoznał się i akceptuje treść następujących dokumentów: Regulaminu, Dokumentu WSU, Dokumentu PWZ, Dokumentu SLA i Cennika Usług.
5. Zamówienie może zostać złożone w każdej formie, która została wskazana przez Operatora w materiałach informacyjnych lub w ofercie Operatora.
6. Uruchomienie usługi może zostać poprzedzone weryfikacją danych Klienta, które zostały wskazane w Zamówieniu, a w tym również prośbą o przedstawienie oryginałów lub poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii dokumentów potwierdzających prawdziwość danych wskazanych w Zamówieniu.

§ 4. Zawarcie Umowy

1. Operator świadczy Usługi hostingowe na podstawie Umowy zawartej z Klientem.
2. Umowa może zostać zawarta w formie elektronicznej. W szczególności Umowa może zostać zawarta przez Uruchomienie usług hostingowych, które nastąpiło po otrzymaniu Zamówienia przez Operatora.
3. Umowa zostaje zawarta w chwili złożenia Zamówienia
4. Umowa jest zawierana na czas nieoznaczony oraz rozliczana w Okresach abonamentowych wskazanych w Cenniku usług, chyba że w treści Umowy wskazano inaczej.

5. Zawarcie Umowy jest potwierdzone wystawieniem faktury lub faktury pro forma przez Operatora, która obejmuje Opłatę abonamentową za pierwszy Okres abonamentowy, w wysokości zgodnej z Cennikiem usług.

§ 5. Prawa i obowiązki stron Umowy

1. Na podstawie zawartej Umowy Operator zobowiązuje się do zapewnienia Klientowi możliwości korzystania z Usług hostingowych zakupionych przez Klienta, a Klient zobowiązuje się do terminowego wnoszenia Opłat abonamentowych. Ponadto Operator oraz Klient zobowiązują się do wykonywania wszystkich pozostałych zobowiązań, które zostały określone w Umowie, Cenniku, Regulaminie oraz w Dokumentacie WSU, Dokumentacie PWZ i Dokumentacie SLA.
2. Zawierając Umowę Klient, zobowiązuje się do:
 - a. podania aktualnych i prawdziwych Danych kontaktowych oraz Danych bilingowych oraz do bieżącego aktualizowania tych danych,
 - b. korzystania z Usług hostingowych zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie, Dokumentacie WSU, Dokumentacie PWZ, Dokumentacie SLA oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad współżycia społecznego, dobrych obyczajów z uwzględnieniem specyfiki Internetu, korzystania z Usług hostingowych w sposób nienaruszający praw osób trzecich (w szczególności ich dobra osobiste oraz praw autorskich),
 - c. niepodejmowania prób uzyskania danych dostępowych innych Klientów lub Użytkowników,
 - d. współpracy w zwalczaniu bezprawnych działań Użytkowników, którym Klient udostępnia Usługi hostingowe, a w szczególności do ujawnienia na wezwanie właściwych organów władzy publicznej danych umożliwiających identyfikację określonego Użytkownika,
 - e. informowania Operatora o wszelkich zmianach, które mają lub mogą mieć wpływ na wykonywanie Umowy,
 - f. nie podejmowania działań na szkodę innych Klientów oraz Użytkowników,
 - g. powstrzymania się od wykorzystywania Usług hostingowych dla publikowania, udostępniania lub rozpowszechniania treści niezgodnych z obowiązującym prawem lub normami społecznymi,
 - h. powstrzymania się od umieszczania serwisów, których elementy wykorzystywane są przez inne serwisy, które nie są utrzymywane przez Operatora,
 - i. powstrzymania się od zamieszczania na serwerze plików, skryptów lub programów które mogą zakłócić funkcjonowanie łącza, serwera lub witryn internetowych innych Klientów, Użytkowników lub osób trzecich,
 - j. niewykorzystywania Usług hostingowych dla rozsyłania Spamów, a w szczególności zabronione jest:
 - korzystanie z baz adresowych zakupionych przez Internet do wysyłania poczty e-mail
 - korzystanie z baz adresowych pozyskanych w inny sposób bez uzyskania wcześniejszej zgody od każdego, kogo adres znajduje się w bazie adresowej
 - wysyłanie korespondencji jednorazowo na ponad 100 adresów e-mail, wyjątkiem w tym przypadku są listy pocztowe (dyskusyjne) na które można się zapisać oraz wypisać podając swój adres na stronie WWW. Oprogramowanie do tworzenia list udostępniane jest przez Operatora na wybranych usługach.
 - wysyłanie masowej korespondencji na inne środki elektronicznego przekazu bez udokumentowanej zgody na otrzymywanie takiej korespondencji przez odbiorcę
 - k. nie rozsyłania (samodzielnie lub za pośrednictwem osób trzecich) Spamów reklamujących serwisy internetowe działające na serwerach Operatora lub w jakikolwiek sposób odwołującego się do zasobów zapisanych na serwerach Operatora - w tym nie rozsyłania Spamów o którym mowa powyżej z wykorzystaniem infrastruktury osób trzecich.
 - l. powiadomienia Operatora z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem o zamiarze zainstalowania przez Klienta lub Użytkownika komponentów, których działanie może powodować transfer przekraczający 100 GB na dobę,
 - m. bieżącego zapoznawania się ze zmianami wprowadzanymi przez Operatora do Regulaminu oraz do Dokumentów PSW, PWZ SLA.

3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za sposób wykorzystywania Usług hostingowych udostępnianych przez Operatora. W szczególności Klient ponosi odpowiedzialność za sposób wykorzystania Usług hostingowych przez Użytkowników.
4. W przypadku uzyskania przez Operatora informacji o korzystaniu przez Klienta, Użytkownika z Usług hostingowych w sposób niezgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Operator ma prawo przekazać Dane kontaktowe Klienta właściwym organom władzy publicznej.
5. W przypadku otrzymania urzędowego zawiadomienia o bezprawnym charakterze danych przechowywanych na serwerze przez Klienta lub Użytkownika lub związanej z nimi działalności, Operator ma prawo uniemożliwić dostęp do tych danych, a także zablokować świadczenie Usług hostingowych. W związku z powyższym działaniem Operator nie ponosi odpowiedzialności względem Klienta lub Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do tych danych.
6. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych przechowywanych na serwerze przez Klienta lub Użytkownika lub związanej z nimi działalności, Operator ma prawo uniemożliwić dostęp do tych danych, a także zablokować świadczenie Usług hostingowych. W związku z powyższym działaniem Operator nie ponosi odpowiedzialności względem Klienta lub Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do tych danych.
7. Klient wyraża zgodę na modyfikowanie przez Operatora parametrów globalnych lub indywidualnych konta hostingowego, jeżeli działania te będą miały na celu podniesienie jakości i bezpieczeństwa usług.

§ 6. Opłaty abonamentowe

1. Wynagrodzeniem pobieranym przez Operatora z tytułu świadczenia Usług hostingowych na rzecz Klienta jest Opłata abonamentowa. Wysokość Opłaty abonamentowej jest ustalana na podstawie Cennika usług obowiązującego u Operatora w dniu złożenia Zamówienia.
2. Opłata abonamentowa jest wyłącznie wynagrodzeniem za możliwość korzystania z Usług hostingowych określonych w Specyfikacji usług. Opłata abonamentowa nie obejmuje w szczególności: kosztów związanych z uzyskaniem dostępu do sieci Internet, opłat telekomunikacyjnych, zakupu sprzętu lub oprogramowania do korzystania z Usług hostingowych, zakupu własnej nazwy domeny, zaprojektowania, prowadzenia i administrowania stron www lub konfiguracji systemu komputerowego u Klienta lub u Użytkownika.
3. Opłata abonamentowa jest pobierana za cały Okres abonamentowy z góry.
4. Klient może zmienić czas trwania Okresu abonamentowego pod warunkiem przekazania Operatorowi dyspozycji w tym zakresie przed końcem trwającego Okresu abonamentowego. Zmiana czasu trwania Okresu abonamentowego następuje wraz z początkiem nowego Okresu abonamentowego.
5. Klient dokonuje Opłaty abonamentowej na podstawie otrzymanej faktury lub faktury pro-forma. Faktura albo Faktura pro-forma jest doręczana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w zamówieniu.
6. Operator wystawia i przesyła Klientowi fakturę w formie elektronicznej, na co Klient wyraża zgodę. Operator przesyła fakturę na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta podczas składania zamówienia. Klient ma możliwość i obowiązek aktualizowania w Panelu Klienta adresu poczty elektronicznej, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Adres poczty elektronicznej, o którym mowa w zdaniu poprzednim jest dostępny w Panelu Klienta. W razie stwierdzonego braku aktualizacji adresu poczty elektronicznej Operator ma prawo przesłania faktury również za pośrednictwem operatora pocztowego na wskazany przez Klienta w Zamówieniu adres korespondencyjny.
7. Opłata abonamentowa jest płatna przelewem bankowym lub za pośrednictwem systemów płatności elektronicznej, z których Operator korzysta w terminie wskazanym na fakturze lub na fakturze pro-forma. Klient jest zobowiązany do wskazania na poleceniu przelewu tytułu wpłaty, w sposób nie budzący wątpliwości. Zapłata następuje w chwili uznania rachunku bankowego Operatora. W przypadku opóźnienia wpłaty Operator ma prawo naliczenia odsetek ustawowych, a nadto powiadomi o tym Klienta oraz wyznaczy dodatkowy termin do wniesienia Opłaty abonamentowej. W razie braku wpłaty w wyznaczonym w powyższy sposób dodatkowym terminie, Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do

- usług hostingowych do czasu wniesienia przez Klienta Oplaty abonamentowej. W przypadku opóźnienia we wniesieniu Oplaty abonamentowej przekraczającego 21 dni od upływu dodatkowego terminu wyznaczonego przez Operatora, Operator ma prawo rozwiązać umowę bez wyznaczania kolejnego dodatkowego terminu do uregulowania zapłaty. W przypadku rozwiązania umowy Operator ma prawo do usunięcia konfiguracji Usług hostingowych Klienta, kont utworzonych przez Klienta lub Użytkowników oraz wszelkich danych zapisanych w ramach tych kont. Rozwiązanie Umowy w trybie zdania poprzedzającego pozostaje bez wpływu na obowiązek wniesienia przez Klienta Oplaty abonamentowej za cały rozpoczęty Okres abonamentowy
8. Płatności przelewem on - line dokonywane są za pośrednictwem systemu DotPay lub PayPal. Klient decyduje o wyborze Operatora płatności podczas składania Zamówienia.
 9. Zasady dokonywania płatności za pośrednictwem systemu DotPay lub PayPal:
 - a. płatności za pośrednictwem systemu DotPay lub PayPal mogą dokonywać osoby uprawnione do posługiwania się danym instrumentem płatniczym, w oparciu o który następuje realizacja płatności, w szczególności daną kartą płatniczą może posługiwać się wyłącznie jej uprawniony posiadacz,
 - b. Operator udostępnia na stronie internetowej o12.pl odpowiedni formularz transakcji. Dane z formularza są automatycznie przekazywane do serwisu DotPay lub PayPal
 - c. Po zatwierdzeniu przez Klienta transakcji i wybraniu formy płatności za pomocą systemu DotPay lub PayPal Klient zostaje przekierowany na stronę internetową systemu DotPay lub PayPal
 - d. W celu potwierdzenia płatności Klient powinien dokonać potwierdzenia płatności na stronie internetowej systemu DotPay lub PayPal zgodnie z zasadami określonymi przez system DotPay lub PayPal.
 - e. Bezpieczeństwo transakcji zapewnia i gwarantuje Operator systemu DotPay lub PayPal.
 10. Z zastrzeżeniem ust. 12 Oplata abonamentowa uiszczana przez Klienta niebędącego konsumentem jest niepodzielna co oznacza, że nie można wnieść Oplaty abonamentowej za okres krótszy niż długość wybranego Okresu abonamentowego.
 11. Z zastrzeżeniem ust. 12 Oplata abonamentowa nie podlega zwrotowi w przypadku wypowiedzenia umowy przez Klienta
 12. Uiszczona Oplata abonamentowa podlega zwrotowi jedynie w następujących przypadkach:
 - a. dokonania wypowiedzenia Umowy przez Operatora za wyjątkiem wypowiedzenia spowodowanego niewłaściwym korzystaniem z usług przez Klienta lub Użytkownika
 - b. Klient jest konsumentemW wyżej wymienionych sytuacjach Oplata Abonamentowa podlega zwrotowi w części stosunkowej - z uwzględnieniem czasu świadczenia przez Operatora Usług hostingowych na rzecz Klienta.

§ 7. Przedłużenie Okresu abonamentowego

1. W czasie trwania ostatniego miesiąca opłaconego Okresu abonamentowego lub po rozpoczęciu nowego Okresu abonamentowego (według wyboru Operatora) Operator wystawi Fakturę pro forma lub fakturę obejmującą Oplatę abonamentową za kolejny Okres abonamentowy. Wysokość Oplaty abonamentowej jest ustalana na podstawie Cennika usług obowiązującego u Operatora w dniu wystawienia Faktury pro forma lub faktury, a w przypadku Klienta będącego konsumentem obowiązującego w dniu zawarcia umowy, z zastrzeżeniem § 17 ust. 6 - 8.
2. Oplata abonamentowa uiszczana jest zgodnie z zasadami określonymi w § 6 Regulaminu.
3. Brak wniesienia przez Klienta Oplaty na poczet kolejnego Okresu abonamentowego w terminie wskazanym na Fakturze pro forma lub na fakturze, upoważnia Operatora do zawieszenia świadczenia Usług hostingowych do czasu wniesienia przez Klienta Oplaty abonamentowej.
4. Brak wniesienia przez Klienta będącego konsumentem Oplaty na poczet kolejnego Okresu abonamentowego w terminie wskazanym na Fakturze pro forma lub na fakturze upoważnia Operatora do naliczania odsetek ustawowych oraz wezwania go do zapłaty należności w terminie 7 dni od doręczenia wezwania.
5. Z zastrzeżeniem ustępu 7 niniejszego paragrafu brak wniesienia przez Klienta Oplaty abonamentowej na poczet kolejnego Okresu abonamentowego w terminie 21 dni od terminu wskazanego na Fakturze pro

forma lub na fakturze, upoważnia Operatora do usunięcia konfiguracji Usług hostingowych Klienta, kont utworzonych przez Klienta lub Użytkowników oraz wszelkich danych zapisanych w ramach tych kont. Z chwilą dokonania przez Operatora usunięcia konfiguracji, kont oraz danych, o którym mowa w zdaniu poprzednim Umowa wygasa. W przypadku umowy zawartej z klientem będącym konsumentem, skutki przewidziane powyżej powstają po upływie dodatkowego terminu wyznaczonego przez Operatora w wezwaniu do wniesienia Oplaty abonamentowej.

6. W przypadku wystawienia przez Operatora Faktury pro forma, Operator wystawi fakturę niezwłocznie po wniesieniu przez Klienta Oplaty abonamentowej.
7. Wniesienie Oplaty abonamentowej uniezależnia Klienta od zmiany Cennika usług. Ewentualna zmiana Cennika usług po wniesieniu przez Klienta Oplaty abonamentowej pozostaje bez wpływu na wysokość Oplaty abonamentowej należnej Operatorowi do końca czasu trwania opłaconego Okresu abonamentowego.

§ 8. Prawo ograniczenia oraz wstrzymanie wykonywania Usług hostingowych

1. Operator zastrzega sobie prawo do bezterminowego zablokowania możliwości korzystania przez Klienta z wszystkich lub niektórych Usług hostingowych oraz prawo zablokowania możliwości korzystania z określonych baz danych, skryptów, usług poczty elektronicznej oraz http, bez wcześniejszego powiadomienia, w następujących przypadkach:
 - a. spowodowania przeciążenia serwera lub innych elementów infrastruktury udostępnianej przez Operatora,
 - b. wystąpienia prawdopodobieństwa znacznego pogorszenia jakości usług świadczonych dla pozostałych Klientów Operatora,
 - c. wystąpienia prawdopodobieństwa spowodowania Awarii przez Klienta.
 - d. nieprzestrzegania Regulaminu i dokumentów PSW, PWZW powyższych wypadkach konsumentowi przysługuje częściowy zwrot Oplaty abonamentowej w stosunku do okresu, w którym usługi nie były świadczone.
2. Operator zastrzega sobie prawo do bezterminowego zablokowania możliwości korzystania przez Klienta z wszystkich lub niektórych Usług hostingowych bez wcześniejszego powiadomienia, w przypadku wystąpienia prawdopodobieństwa, że zakupione Usługi hostingowe są lub będą wykorzystywane dla:
 - a. publikowania lub udostępniania treści zakazanych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawne,
 - b. publikowania lub udostępniania treści, które naruszają prawa osób trzecich, w tym w szczególności autorskie prawa majątkowe,
 - c. rozsyłania niechcianych lub niepotrzebnych wiadomości (Spamu),
 - d. utrzymywania treści lub serwisów, o których mowa w § 5 ust. 2 lit. od h) do j) Regulaminu.
3. W przypadku Klienta będącego konsumentem Operator obowiązany jest go zawiadomić o zamiarze oraz przyczynie przystąpienia do działań określonych w ust. 1 i 2, z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 i 2 Klient ma prawo odwołać się od decyzji Operatora przez wniesienie sprzeciwu do Operatora. Obowiązek przeprowadzenia dowodu potwierdzającego brak występowania przesłanek uzasadniających zablokowanie usługi lub usług spoczywa na Kliencie.
5. W przypadku zablokowania przez Operatora dostępu do usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta, Operator może odblokować dostęp do usługi po otrzymaniu przesłanego pocztą elektroniczną na adres bok@o12.pl wniosku o odblokowanie usługi i stwierdzeniu zaprzestania naruszania przez Klienta Regulaminu i dokumentów PSW, PWZ
6. Operator zastrzega sobie prawo do bezterminowego wstrzymania świadczenia Usług hostingowych w czasie trwania Okresu próbnego, jeżeli wcześniej świadczone na rzecz Klienta Usługi hostingowe zostały zablokowane w związku z brakiem wniesienia Oplaty abonamentowej, naruszeniem postanowień Umowy albo jeżeli Usługi hostingowe są wykorzystywane przez Klienta w sposób przekraczający znamiona testów i prób.

§ 9. Zarządzanie Usługami hostingowymi

1. Operator udostępnia Klientowi narzędzia administracyjne służące do zdalnego zarządzania poszczególnymi Usługami hostingowymi. W zależności od rodzaju zakupionego pakietu Usług hostingowych, Operator udostępnia Klientowi możliwość korzystania z narzędzi administracyjnych służących m.in. do:
 - a. zarządzania nazwami domen i konfiguracji Usług hostingowych,
 - b. zarządzania nazwami domen niższego rzędu i konfiguracji Usług hostingowych,
 - c. zarządzania wszystkimi usługami pocztowymi w domenie internetowej,
 - d. zarządzania pojedynczym kontem pocztowym.
2. Dostęp do narzędzi administracyjnych jest możliwy za pośrednictwem przeglądarki internetowej, po podaniu danych dostępowych (nazwa użytkownika i hasło). Klient zobowiązuje się do zapewnienia ochrony danych dostępowych w sposób uniemożliwiający ich wykorzystanie przez niepowołane osoby trzecie.
3. Klient może upoważnić osoby trzecie do korzystania z narzędzi administracyjnych.
4. Wprowadzanie i aktualizacja danych Klienta, wybór i akceptacja formy płatności oraz kontrola stanu rozliczeń realizowana jest za pomocą Panelu Strefy Klienta,
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki posłużenia się narzędziami administracyjnymi przez osoby trzecie, z przyczyn zupełnie niezależnych od Operatora lub wynikających z wyłącznej winy poszkodowanego. Operator zobowiązuje się do podjęcia uzasadnionych działań w celu ochrony danych zgromadzonych w Panelu Strefy Klienta przed dostępem ingerencją osób trzecich, jak również przed nieuprawnionym użyciem Panelu Strefy Klienta.

§ 10. Wymagania techniczne

1. Korzystanie z większości narzędzi administracyjnych wymaga posiadania komputera połączanego z siecią Internet oraz wyposażonego w przeglądarkę internetową Microsoft Explorer w wersji 8.0 lub wyższej, Mozilla w wersji 4.0 lub wyższej, Opera w wersji 11.0 lub wyższej, Chrome w wersji 10 lub wyższej. Zalecamy wykorzystywanie najnowszych dostępnych wersji przeglądarek.
2. Korzystanie z niektórych narzędzi administracyjnych lub z niektórych funkcjonalności narzędzi administracyjnych może wymagać posiadania również innego oprogramowania niż wyspecyfikowane w pkt. 1. W takim wypadku Operator zobowiązany jest do zamieszczenia w ofercie Usług hostingowych specyfikacji oprogramowania wymaganego do korzystania z określonych funkcjonalności lub narzędzi administracyjnych.

§ 11. Gwarancja jakości usług

1. Operator udziela Klientowi gwarancji jakości usług, której warunki zostały określone w Dokumencie SLA.
2. Gwarancja jakości usług trwa przez czas trwania Umowy.

§ 12. Zasady odpowiedzialności Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi spowodowaną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest następstwem okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za szkody powstałe w wyniku:
 - a. niezawinionego przez Operatora braku Dostępności usług hostingowych w tym spowodowanych działaniem czynników i osób trzecich (awarie kabli, sprzętu lub oprogramowania w sieciach operatorów telekomunikacyjnych, komórkowych itp.), na które Operator nie miał wpływu oraz nie mógł im zapobiec,
 - b. braku Dostępności usług hostingowych spowodowanych działaniem czynników i osób trzecich (awarie kabli, sprzętu lub oprogramowania w sieciach operatorów telekomunikacyjnych, komórkowych itp.), na które Operator nie miał wpływu oraz nie mógł im zapobiec,
 - c. nieprawidłowego korzystania z Usług hostingowych, (w szczególności Operator nie ma możliwości podejmowania działań mających na celu zabezpieczenie konta e-mail Użytkownika przed zawinionym przez niego przepelnieniem konta, co może doprowadzić do jego technicznej blokady -

- np. z powodu nieusuwania z serwera zaległej korespondencji lub z powodu sprowokowanego przez zachowanie Użytkownika tzw. mailbombingu),
- d. podania nieprawdziwych lub niepełnych danych w Zamówieniu,
 - e. podania nieprawdziwych lub niepełnych Danych kontaktowych lub Danych bilingowych albo w wyniku braku zaktualizowania tych danych,
 - f. naruszenia postanowień Umowy, Regulaminu lub dokumentu WSU, PWZ przez Klienta,
 - g. wykorzystania informacji, materiałów oraz oprogramowania pobranych z sieci Internet,
 - h. zaprzestania, ograniczenia lub niewłaściwego działania usług świadczonych w sposób ogólnie dostępny przez podmioty osoby trzecie,
 - i. niedostarczenie wiadomości poczty elektronicznej z przyczyn niezależnych od Operatora,
 - j. otrzymania lub wysłania przez Klienta lub Użytkownika wiadomości poczty elektronicznej zawierającej plik wirusa komputerowego.
 - k. ujawnienia treści wiadomości poczty elektronicznej, które nastąpi w wyniku ujawnienia przez Klienta lub Użytkownika danych dostępowych do konta poczty elektronicznej (tj. nazwy konta oraz hasła) lub, które nastąpi w wyniku innych zdarzeń, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
- Powyższe postanowienia nie mają zastosowania w przypadku umów zawieranych z konsumentami.
3. Operator dołoży wszelkich starań, aby Usługi hostingowe były świadczone w sposób stały, nieprzerwany i na najwyższym poziomie. Jednakże Operator nie ponosi odpowiedzialności za żadne straty bezpośrednie, pośrednie, wypadkowe, wynikowe, szczególne lub moralne (nawet jeżeli wystąpienie takich szkód było możliwe do przewidzenia albo Operator został powiadomiony lub posiadał wiedzę o możliwości ich wystąpienia), wynikające z wypełnienia lub niewypełnienia któregokolwiek z warunków Umowy lub Regulaminu (w tym również za szkody poniesione przez Użytkowników), takie jak m.in. utrata przychodów lub spodziewanych zysków czy też utrata możliwości prowadzenia działalności. Powyższe wyłączenie odpowiedzialności nie ma zastosowania do umów zawieranych z konsumentami. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za działania siły wyższej, kataklizmów lub klęsk żywiołowych (np. huraganu, powodzi, pożaru itp.).
 4. W żadnym przypadku Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za szkody, których wartość będzie przewyższała wartość Opłat abonamentowych wniesionych przez Klienta w Okresie abonamentowym, w którym wystąpiła szkoda. Powyższe postanowienie nie ma zastosowania w przypadku umów zawieranych z konsumentami.
 5. Klient niebędący konsumentem może dochodzić roszczeń wobec Operatora na drodze sądowej dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
 6. Operator zastrzega sobie prawo do:
 - a. sporadycznych, krótkich przerw w pracy Sieci, powodujących brak Dostępności usług hostingowych, bez podania przyczyn; niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do Klientów będących konsumentami;
 - b. natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług hostingowych oraz rozwiązania Umowy, w przypadku naruszenia przez Klienta lub Użytkownika postanowień Umowy, Regulaminu lub dokumentu WSU, PWZ; niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do Klientów będących konsumentami;
 - c. zablokowania lub usunięcia konta pocztowego, którego nazwa sugeruje, że jest to konto wykorzystywane przez Operatora, co może wprowadzić w błąd innych Klientów lub Użytkowników,
 - d. zablokowania na serwerach Operatora określonych adresów nadawców wiadomości lub całych nazw domen i adresów IP w przypadku:
 - naruszenia lub możliwości naruszenia prawnie chronionych dóbr Klientów lub Użytkowników przez nadawców tych wiadomości (w szczególności w przypadku rozsyłania Spam),
 - narażenia systemu pocztowego Operatora na straty lub niestabilność,
 - naruszenia Regulaminu lub Umowy lub dokumentu WSU, PWZ.
 7. Operator dokłada wszelkich starań, aby udostępniane Klientom i Użytkownikom w ramach Usług hostingowych rozwiązania techniczne były na możliwie najwyższym dostępnym poziomie technologicznym. Nie oznacza to jednak, że będą one zawsze wystarczające dla zabezpieczenia chroniącego w sposób

zupelny zawartości kont Klientów i Użytkowników przed włamaniami osób trzecich lub złamaniem hasła, a także przed zainfekowaniem zawartości tych kont wirusami komputerowymi.

8. Operator nie gwarantuje pełnego funkcjonowania usługi "Powiadomienie poprzez SMS" o ile taka usługa jest udostępniona, z uwagi na uzależnienie możliwości świadczenia tej usługi od uwarunkowań technicznych stosowanych przez operatorów sieci komórkowych.
9. Operator zobowiązuje się do bieżącego informowania o planowanych Przerwach technicznych na stronach serwisu internetowego Operatora pod adresem <http://prace.o12.pl>
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych dostępowych do zarządzania Usługami hostingowymi Operatora lub ich użycie przez nieuprawnioną osobę.
11. W przypadku udostępnienia przez Operatora możliwości korzystania z usług podmiotów trzecich (Partnerów), Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec Klientów za skutki korzystania z tych usług przez Klientów.

§ 13. Poczta elektroniczna - ochrona antywirusowa oraz filtr niechcianych wiadomości

1. Wiadomości poczty elektronicznej przesyłane do lub z serwerów za pośrednictwem których Operator świadczy Usługi hostingowe są skanowane skanerem antywirusowym. Jednak ze względu na specyfikę rozprzestrzeniania się wirusów komputerowych, Operator nie gwarantuje pełnej ochrony przed wszystkimi zagrożeniami, które mogą one spowodować. Baza wirusów jest aktualizowana nie rzadziej niż raz na dobę. Wiadomość poczty elektronicznej, w której zostanie wykryty wirus jest automatycznie usuwana.
2. Operator informuje, że nie istnieją systemy antywirusowe, które posiadają 100% skuteczność w wykrywaniu wirusów komputerowych. Dlatego też Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które zostaną wywołane działaniem wirusa komputerowego.
3. W celu zwiększenia bezpieczeństwa danych Operator zaleca używanie na bieżąco uaktualnianego oprogramowania antywirusowego na komputerze lokalnym, za pośrednictwem którego obsługiwane są usługi poczty elektronicznej.
4. W ramach udostępnianych przez Operatora narzędzi administracyjnych Klient ma możliwość uruchomienia filtra niechcianych wiadomości (Spam). Operator nie gwarantuje jednak pełnej skuteczności oprogramowania obsługującego filtr niechcianych wiadomości.

§ 14. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług powinna zostać przesłana do Operatora w formie pisemnej na adres korespondencyjny Operatora i określać:
 - a) dane Klienta umożliwiające nawiązanie z nim kontaktu, w tym dane umożliwiające identyfikację osoby składającej reklamację jako Klienta;
 - b) usługę, której reklamacja dotyczy;
 - c) zarzuty Klienta co do wskazanej usługi;
 - d) okoliczności uzasadniające reklamację;
 - e) ewentualne żądanie Klienta związane ze złożoną reklamacją.
2. Reklamacja powinna zostać podpisana przez Klienta lub osobę należycie umocowaną do reprezentowania Klienta. Do reklamacji należy dołączyć dokument z którego wynika umocowanie.
3. Operator obowiązana jest udzielić pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od daty jej otrzymania, wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją rozpatrzyć lub informując o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska. W przypadku konieczności wyjaśnienia dodatkowych okoliczności związanych z usługami świadczonymi na rzecz Operatora przez osoby trzecie, Operator przesyła w terminie 7 dni informację o potrzebie wyjaśnienia tych okoliczności. Postanowienie zdania poprzedzającego nie dotyczy konsumentów.
4. Warunkiem wystąpienia z roszczeniami przeciwko Operatorowi przez Klienta nie będącego konsumentem jest wyczerpanie przez Klienta drogi postępowania reklamacyjnego. Klient nie będący konsumentem jest uprawniony do wystąpienia do Operatora z reklamacją w terminie 3 miesięcy od daty

wystąpienia zdarzenia, z którym wiąże się reklamacja. Reklamacje złożone po terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie będą rozpatrywane i nie powodują wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 15. Ochrona danych osobowych

1. Operator, będąc ich administratorem, przetwarza dane osobowe Klientów z zachowaniem zasad określonych w ustawie z dn. 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926, z późn. zm.) oraz w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., Nr 144, pPoz. 1204, z późn. zm.).
2. Operator przetwarza dane osobowe Klientów wyłącznie w zakresie, określonym w Danych bilingowych oraz w Danych kontaktowych, w celu realizacji postanowień Umowy oraz niniejszego Regulaminu, na co Klient wyraża dobrowolnie zgodę w chwili zawarcia Umowy.
3. Zawierając Umowę Klient oświadcza, że wie o przysługującym mu prawie dostępu do treści danych oraz do poprawiania należących do niego danych osobowych.
4. Zawierając Umowę Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w tym także w przyszłości do celów niezbędnych do realizacji zamówienia i świadczenia usług oraz potwierdza zapoznanie się z Polityką Prywatności stosowana na platformie o12.pl
5. Operator zobowiązuje się do ochrony danych osobowych przed dostępem nieupoważnionych osób trzecich oraz do ich nieudostępniania innym podmiotom.

§ 16. Rozwiązanie Umowy

1. Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym okres wypowiedzenia kończy się ostatniego dnia opłaconego Okresu abonamentowego.
2. Okres wypowiedzenia Umowy na Okres Próbny wynosi 3 dni i liczony jest od dnia złożenia oświadczenia o jej wypowiedzeniu.
3. Wypowiedzenie Umowy zawsze wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, bez względu na formę w jakiej Umowa została zawarta.
4. Klient będący konsumentem ma prawo rozwiązania Umowy przez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni od daty jej zawarcia. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w trybie wskazanym w zdaniu poprzednim stanowi załącznik do Regulaminu.
5. Umowa wygasa:
 - a. w przypadkach, o którym mowa w § 6 ust. 7 oraz w § 7 ust. 5 Regulaminu,
 - b. z chwilą zakończenia czasu trwania Okresu próbnego, jeżeli w czasie jego trwania nie została wniesiona Oplata abonamentowa.
6. Operator ma prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym i zaprzestania świadczenia Usług hostingowych w przypadku:
 - a. naruszenia przez Klienta lub Użytkownika postanowień Regulaminu lub Umowy lub dokumentów WSU, PWZ
 - b. naruszenia przez Klienta lub Użytkownika obowiązujących przepisów prawa
 - c. korzystania przez Klienta lub Użytkownika z Usług hostingowych niezgodnie z ich przeznaczeniem,
 - d. wykorzystywania przez Klienta lub Użytkownika Usług hostingowych w celu wyrządzenia szkody Operatorowi albo innym Klientom lub Użytkownikom.
 - e. podjęcia przez Klienta lub Użytkownika działań, które będą skutkowały niewykonaniem któregośkolwiek z obowiązków wskazanych w § 5 ust. 2 w pkt. od h) do l) Regulaminu
W przypadku Klienta będącego konsumentem Operator informuje go pisemnie o zamiarze przystąpienia do działań określonych w niniejszym ustępie wraz ze wskazaniem dokonanych naruszeń określonych w pkt a - e, wyznaczając jednocześnie termin, nie krótszy niż 3 dni, do ich zaprzestania. Wyjątkiem są sytuacje w których działalność konsumenta ma negatywny wpływ na jakość świadczonych usług przez Operatora. W takiej sytuacji Operator ma prawo zażądać natychmiastowych działań Klienta eliminujących problem. Jeżeli pomimo wyznaczenia terminu

Klient będący konsumentem nie zaniecha dokonania naruszeń określonych w pkt a - e, Operator ma prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym i zaprzestania świadczenia usług hostingowych.

7. Opłata abonamentowa za niewykorzystaną część Okresu abonamentowego zostanie potrącona z należnością Operatora wobec Klienta z tytułu kary umownej o charakterze gwarancyjnym za nienależyte wykonywanie zobowiązania, której wysokość stanowić będzie równowartość Opłaty abonamentowej za niewykorzystaną część Okresu abonamentowego, przez który Usługi hostingowe byłyby świadczone na rzecz Klienta, gdyby wykonywał on zobowiązania podjęte w Umowie w sposób właściwy.
8. Umowa może zostać rozwiązana przez Klienta poprzez anulowanie usługi w Strefie Klienta według swego wyboru ze skutkiem w terminie 24 godzin od chwili anulowania usługi lub na koniec okresu abonamentowego.

§ 17. Postanowienia końcowe

1. W przypadku jeżeli Umowa jest zawierana w formie pisemnej, postanowienia zawarte w Umowie, które są niezgodne z postanowieniami Regulaminu, zastępują niezgodne z Umową postanowienia Regulaminu.
2. Językiem właściwym dla umów zawieranych z Operatorem jest język polski.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy: kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Regulamin, Dokument WSU, Dokument PWZ, Dokument SLA, Specyfikacja usług oraz Cennik są dostępne na stronie internetowej Operatora <http://o12.pl>
5. Treść Regulaminu może być bezpłatnie pozyskana, odtworzona i utwalona przez Klienta w każdym czasie.
6. Operator zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Regulaminie, Dokumencie WSU, PWZ, SLA, Specyfikacji technicznej usług lub wydanie nowego Regulaminu w następujących przypadkach:
 - a) zmiana przepisów prawa, w tym przepisów dotyczących ochrony konsumentów,
 - b) zmiana warunków technicznych świadczenia Usługi,
 - c) zmiana warunków oraz cen świadczonych przez osoby trzecie usług na rzecz Operatora niezbędnych do świadczenia Usług,
 - d) zmiana w zakresie oferty świadczonych Usług,
 - e) zmiany organizacyjne lub przekształcenia prawne Operatora, w tym także zmiana podmiotu właścicielskiego wobec Operatora, przy czym zmiana wyłącznie w zakresie formy prawnej Operatora lub zmiana firmy nie stanowi zmiany Umowy.
7. W przypadku dokonania zmiany Regulaminu, Operator zobowiązany jest poinformować Klienta o dokonanych zmianach na co najmniej czternaście dni przed datą ich wejścia w życie. Operator informuje Klienta o zmianach, o których mowa w zdaniu poprzednim za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej lub faksu - w zależności od wyboru Operatora. Postanowienia nowego Regulaminu wiążą drugą Stronę, jeżeli nie złoży ona oferty wcześniejszego rozwiązania Umowy. Klient będący konsumentem ma prawo do złożenia oferty wcześniejszego rozwiązania Umowy w terminie 14 dni od chwili poinformowania przez Operatora o zmianach. Termin ten dla Klienta nie będącego konsumentem wynosi 7 dni. Oferta powinna zostać sporządzona w formie pisemnej. Powyższy rygor nie dotyczy konsumentów. W przypadku skutecznego złożenia oferty Operator ma prawo do:
 - przyjęcia takiej oferty za zwrotem opłat proporcjonalnie do niewykorzystanych świadczeń,
 - odrzucenia takiej oferty i dalszego świadczenia usługi na dotychczas obowiązujących zasadach do końca bieżącego Okresu Abonamentowego usługi.Operator informuje Klienta drogą pisemną o zajęтым stanowisku co do złożonej oferty.
8. Zmiany Regulaminu prowadzące do zaprzestania świadczenia usług obowiązują dopiero z upływem Okresów abonamentowych.
9. Postanowienia Regulaminu stosuje się z uwzględnieniem norm bezwzględnie obowiązujących regulujących stosunki prawne z konsumentami.
10. Do Regulaminu dołączono następujące załączniki:

- a) Warunki świadczenia usługi (WSU);
 - b) Polityka wykorzystania zasobów (PWZ);
 - c) Dokument SLA;
 - d) Wzór odstąpienia od umowy przez konsumenta;
11. Akceptując Regulamin Klient akceptuje treść załączników, o których mowa w ust. 11 powyżej.
12. Regulamin w wersji z dnia 31.03.2017 r.