

# Regulamin świadczenia usługi Hosting

## Regulamin usług hostingowych i domen

### §1 Definicje

**PUQ sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie pod adresem: ul. Stefana Jaracza 2/503, 00-378 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy pod numerem KRS 0000857953, NIP 5252834345, REGON 38693602400000, zwaną dalej „PUQ” lub „Zleceniobiorca” reprezentowaną przez upoważnionego Przedstawiciela PUQ – Piotra Esse (prezesa zarządu);

**Klient** - osoba prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna mająca wykupioną usługę hostingową u Zleceniobiorcy;

**Usługa Hostingowa** - świadczona przez Zleceniobiorcę a polegająca na udostępnieniu Klientowi zasobów infrastruktury informatycznej Zleceniobiorcy w celu zamieszczenia i przechowywania na niej danych ("Dane") (w rozumieniu art. 14 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z 27 lipca 2002 r.) ("Usługa Główna") oraz uruchomieniu wybranych przez Klienta usług dodatkowych, integralnie związanych z udostępnieniem tych zasobów, zgodnie z ich specyfikacją zamieszczoną na stronie internetowej Zleceniobiorcy pod adresem <https://www.crm.puq.pl>;

**Usługa dodatkowa** - usługa wybrana przez Klienta, integralnie związana z Usługą Główną. Usługa dodatkowa może polegać m.in. na udostępnieniu Klientowi dodatkowych kont e-mail, transferze danych, zwiększeniu parametrów transferu i innych. Koszt, jaki Klient ponosi za udostępnienie Usługi Głównnej wraz z usługami dodatkowymi podano w cenniku na stronie internetowej Zleceniobiorcy: <https://puq.pl/dokumenty/uslugi-dodatkowe/>;

**Dane** (Dane zgromadzone na serwerze) - dane, które Klient zamieszcza i przechowuje na udostępnionej mu w tym celu infrastrukturze informatycznej Zleceniobiorcy;

**Panel klienta** – w wyniku pełnej rejestracji klient otrzymuje dostęp do głównego Panelu, w którym może zarządzać usługami, zgłoszeniami czy przeglądać dokumenty księgowe. Panel klienta pokazuje również specyficzne dostępy do wykupionych usług za pomocą np.: Panelu serwera. Panel klienta przyznawany jest jednorazowo dla poszczególnego klienta na cały okres aktywności przynajmniej jednej usługi.

**Panel serwera** – niektóre wykupione usługi dają dostęp do dodatkowego panelu serwera w którym można zarządzać bezpośrednio szczegółowymi ustawieniami i funkcjonalnościami danej usługi. Np: dla usługi hostingu jest to panel dający możliwość zarządzania kontami email, FTP, kopiami zapasowymi, bazami danych itp. Klient może posiadać wiele paneli serwera w zależności od ilości i cech wykupionych usług.

**Transfer** - limit ruchu z i do serwera klienta określony w specyfikacji danej usługi;

**Regulamin** - niniejszy regulamin usług hostingowych Zleceniobiorcy ;

**Pełna aktywacja usługi** - po uiszczeniu przez Klienta Opłaty Abonamentowej, Klient otrzymuje pełny dostęp do usługi;

**Opłata Abonamentowa** - opłata uiszczana przez Klienta tytułem świadczenia usług hostingowych przez Zleceniobiorcę na podstawie dokumentu pro forma wysłanego przez Zleceniobiorcę na adres e-mail Klienta oraz dostępnego w panelu klienta. Klient z góry wnosi Opłatę Abonamentową za cały Okres Abonamentowy;

**Okres Abonamentowy** - czas na jaki została wykupiona usługa hostingowa. Klient wnosi opłatę abonamentową dla Zleceniobiorcy z góry na podstawie dokumentu pro forma.

**Strona internetowa Zleceniobiorcy** - strona internetowa dostępna pod adresem <https://www.PUQ.pl>;

**SPAM** - przesyłanie pocztą elektroniczną (e-mail) informacji handlowych lub innych, które nie były zamawiane przez adresata;

**Administrator danych** - administratorem danych osobowych Klienta jest PUQ sp. z o.o, kontakt z Administratorem danych - [biuro@puq.pl](mailto:biuro@puq.pl);

**Strony** - oznaczają Zleceniobiorcę oraz Klienta;

**Kontakt** w sprawach nie związanych z obsługą techniczną ze Zleceniobiorcą odbywa się drogą telefoniczną na numery:

telefon: +48 22 525 3333 poniedziałek-piątek od 9:00 do 16:00;

\* Opłaty za połączenia telefoniczne według stawek Operatora

Drogą Mailową na adres: [biuro@puq.pl](mailto:biuro@puq.pl) czynny całą dobę

## **§2 Postanowienia ogólne**

1. Postanowienia niniejszego regulaminu określają ogólne zasady świadczenia Usług Hostingowych i obsługi domen przez Zleceniobiorcę oraz korzystania z tych usług przez Klienta.
2. Opłata przez Klienta i Uruchomienie usługi oznacza, że Klient zapoznał się z treścią Regulaminu, akceptuje jego postanowienia w całości i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
3. Naruszanie postanowień Regulaminu przez Klienta wywołuje skutki przewidziane w niniejszym Regulaminie oraz w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
4. Usługodawca nie ma obowiązku przeszkolenia Klienta w zakresie korzystania z Usług Hostingowych, Klient obowiązany jest uczynić to we własnym zakresie.
5. Przedsiębiorcą jest ten Klient, który korzysta z Usług Hostingowych w celu bezpośrednio związanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową, chociażby nawet nie była ona zarejestrowana.
6. Wypełniając formularz zamówienia Klient potwierdza, że jest przedsiębiorcą i ponosi pełną odpowiedzialność za zgodność podanych danych z rzeczywistym stanem rzeczy.
7. Usługodawca nie rozszerza parametrów poszczególnych usług - klient powinien wybrać usługę która będzie w stanie obsłużyć jego potrzeby. Jeśli przekraczane są ilości danych klient może usunąć część niepotrzebnych danych aby zmieścić się w wykupionych dla usługi limitach lub wykupić odpowiednio pasującą usługę.

## **§3 Informacja o Przetwarzaniu danych osobowych**

1. Klient powierza Administratorowi danych, w trybie art. 28 ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (zwanego w dalszej części "Rozporządzeniem") dane osobowe do przetwarzania przez Zleceniobiorcę w zakresie umożliwiającym wywiązanie się ze zobowiązań w stosunku do Klienta.
2. Administrator dokłada szczególnej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą, a w szczególności zapewnia, że zbierane przez niego dane są przetwarzane zgodnie z prawem; zbierane dla oznaczonych, zgodnych z prawem celów i niepoddawane dalszemu przetwarzaniu niezgodnemu z tymi celami; merytorycznie poprawne i adekwatne w stosunku do celów, w jakich są przetwarzane oraz przechowywane w postaci umożliwiającej identyfikację osób, których dotyczą, nie dłużej niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania.
3. Klient oświadcza, iż wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Administratora danych / Zleceniobiorcę / zgodnie z przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r.o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U.z 2002r.Nr.101, poz 926 z późniejszymi zmianami) przez Zleceniobiorcę w zakresie określonym w danych kontaktowych ( Formularz zamówienia, ,e-mail) umożliwiającym wywiązanie się ze zobowiązań w stosunku do Klienta.
4. Klient oświadcza, iż został poinformowany o prawie do wglądu i możliwości dokonywania zmian w zgromadzonych przez Administratora danych, danych osobowych.
5. Klient ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania, a w przypadku

wyrażenia zgody na przetwarzanie danych do jej wycofanie. Skorzystanie prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, które miało miejsce do momentu wycofania zgody.

6. Klient ma także prawo do przenoszenia danych.
7. Dane podlegają udostępnieniu podmiotom zewnętrznym wyłącznie w granicach prawnie dozwolonych. Dane są udostępniane firmom współpracującym w celu realizacji zamówienia lub świadczenia usług hostingowej jak np. biura rachunkowe, rejestratorzy domen, inne firmy w zakresie niezbędnym do realizacji usług Zleceniobiorcę.
8. Zgodnie z polityką prywatności zamieszczoną na stronie Zleceniobiorcę, dane są przetwarzane na czas obowiązywania umowy lub świadczenia danej usługi, a także po zakończeniu umowy / świadczenia usługi w celach: dochodzenia roszczeń wynikających z umowy, statystycznych, wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa. Pani/Pana dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji usług, bądź do momentu wyrażenia sprzeciwu przez Państwa. Dane mogą być również przechowywane po zakończeniu trwania umowy jednak wyłącznie w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, wyłącznie na czas zgodny z obowiązującymi przepisami, przy czym przysługuje Państwu prawo do "bycia zapomnianym" na wyraźną Państwa prośbę.
9. Administrator danych zobowiązuje się przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych do ich zabezpieczenia poprzez ogólne stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia
10. Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
11. Administrator danych zastrzega sobie prawo zamieszczenia adresu URL i nazwy klienta w zestawieniach klientów oraz listach referencyjnych zarówno w formie pisemnej jak i elektronicznej, w tym na stronach WWW Zleceniobiorcę. W przypadku braku zgody ze strony klienta jest on zobowiązany powiadomić Zleceniobiorcę odrębnym pismem.

#### **§4 Zarządzanie usługami w panelu KLIENTA/SERWERA**

1. W celu zamówienia i zarządzania usługami świadczonymi przez PUQ wymagane jest założenie przez Klienta konta w systemie <https://crm.puq.pl> (zwanym dalej: panelem Klienta).
2. Klient rejestruje konto poprzez podanie adresu e-mail, podstawowych danych teleadresowych oraz nadanie silnego hasła (zawierającego minimum 8 znaków, w tym: co najmniej 1 dużą literę, 1 małą literę, 1 cyfrę i 1 znak specjalny).
3. Klient, rejestrując konto w systemie <https://crm.puq.pl>, otrzymuje dostęp do Panelu Klienta który oferuje takie możliwości jak m.in.:
  1. zamawiania nowych usług,
  2. przegląd dostępnych aktywnych usług wraz z możliwością poznania szczegółowych cech usługi takiej jak m. in. wykorzystywana objętość, transfery czy adresy logowania oraz zmiany haseł itp.
  3. dostępu do listy dokumentów księgowych

4. dostępu do systemu zgłoszeń pomocy technicznej
4. Po poprawnym zamówieniu i opłacie za usługę klient zostanie poinformowany w sposób elektroniczny o stanie usługi.
5. Dostęp i sposób wykorzystania wykupionej usługi może się różnić w zależności od konkretnej wykupionej usługi. Szczegóły dostępu umieszczane są w Panelu klienta w sekcji dotyczącej danej usługi.
6. Klient zobowiązany jest do nieujawniania swoich danych dostępowych osobom trzecim. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje przekazania hasła przez Klienta osobom trzecim.
7. Panel serwera poszczególniej usługi daje możliwość zarządzania bazami danych, strefami DNS, kontami email i innymi ustawieniami.
8. Klient ma możliwość wygenerowania i pobrania kopii zapasowej całej usługi w dowolnym momencie. Możliwość ta jest dostępna z panelu serwera.
9. W przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu świadczenia usług, w szczególności w przypadku wykorzystywania usług świadczonych przez Zleceniobiorcę do działań niezgodnych z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszających prawa osób trzecich, Zleceniobiorca może zablokować świadczone usługi albo zawiesić dostęp do panelu Klienta.
10. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do usunięcia kont nieaktywnych, na których nie widnieją aktywne usługi przez okres ustanowiony odpowiednim prawem.
11. Założenie Konta w systemie <https://crm.puq.pl> oznacza akceptację postanowień Regulaminu usług zamieszczonych na stronie [www.crm.puq.pl](http://www.crm.puq.pl).

## **§ 5 CZAS TRWANIA I ZAKOŃCZENIE USŁUGI**

1. Umowa na świadczenie Usług pomiędzy Zleceniobiorcą a Klientem zawierana jest na czas określony równy okresowi abonamentowemu, na jaki Usługa została wykupiona, chyba, że Regulamin stanowi inaczej.
2. Usługa może zostać zakończona:
  1. Na skutek pisemnego (listu lub e-mail na adres: [biuro@puq.pl](mailto:biuro@puq.pl)) oświadczenia Klienta o rezygnacji z usługi, dostarczonego co najmniej na 14 dni przed datą końca aktualnego okresu rozliczeniowego.
  2. Z powodu braku uregulowania przez Klienta opłat lub upływu okresu abonamentowego i braku uregulowania płatności za przedłużenie abonamentu - ze skutkiem natychmiastowym - w przypadku Klientów posiadających aktywną usługę.
  3. W wyniku naruszenia przez Klienta warunków korzystania z usługi i braku usunięcia skutków naruszeń w terminie 7 dni od daty zgłoszenia tego faktu przez Zleceniobiorcę, po uprzednim powiadomieniu i podaniu przyczyn z wyprzedzeniem 14 dni przed datą końca aktualnego okresu rozliczeniowego lub jeśli naruszenie dotyczy dóbr innych użytkowników sieci - ze skutkiem natychmiastowym.
  4. Na skutek rozwiązania lub likwidacji firmy Klienta, nie będącego osobą fizyczną.
  5. Na skutek działania Klienta powodującego wymierne szkody lub zakłócenie pracy Zleceniobiorcy.
3. Zleceniobiorca 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 Zleceniobiorcy, Klientowi przysługuje prawo do zwrotu opłaty abonamentowej pomniejszonej o wykorzystany okres abonamentowy. Zwrot przysługuje wyłącznie w sytuacji, gdy Klient nie przyczynił się bezpośrednio do spowodowania zagrożenia dla innych Użytkowników sieci.

4. Rozwiązanie Umowy nie wymaga zachowania formy pisemnej.

## **§ 6 ZOBOWIĄZANIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA**

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za zarządzanie Usługą, przechowywane dane i treści oraz konsekwencje swoich działań.
2. Z chwilą wykupienia Usług, Zleceniobiorca przekazuje Klientowi wyłączność zarządzania Usługami, a sam nie asystuje w działaniach Klienta, przechowywane w Usłudze danych, nie decyduje o ich przeznaczeniu i nie weryfikuje ich zawartości.
3. Klient we własnym zakresie ponosi odpowiedzialność za konfigurację i zarządzanie wykupioną usługą (konfiguracja kont email, ustawienia dns, zarządzanie bazą danych oraz witryną www itp.)
4. Klient ma możliwość wykupienia usług dodatkowych opisanych na stronie <https://crm.puq.pl/knowledgebase/1/Uslugi-dodatkowe.html> obejmujących m.in. bieżącą obsługę usługi podstawowej.
5. Klient odpowiada za bezpieczny dostęp do swoich usług. Winien też przestrzegać zasady chronienia swoich haseł i konta do zarządzania wykupionymi usługami przed osobami trzecimi. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za włamanie się na konto lub działania osób nieuprawnionych, w tym wszelkie konsekwencje takich działań, jak np. dokonane bez jego woli i wiedzy zmiany, utratę danych lub ich upowszechnienie przez osoby trzecie.
6. Klient zobowiązuje się do:
  1. podania prawdziwych danych osobowych podczas zamawiania usługi;
  2. stosowania się do postanowień niniejszych Regulaminów;
  3. terminowego regulowania należności za zamówione usługi;
  4. korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem;
  5. niezwłocznego powiadomienia Zleceniobiorcy o wszelkich przypadkach braku działania lub nieprawidłowościach w działaniu Usług;
  6. informowania Zleceniobiorcy o wszelkich zmianach mających wpływ na realizację Usług,
  7. niezwłocznego zawiadamiania Zleceniobiorcy, w formie pisemnej lub elektronicznej, o wszelkich zmianach danych teleadresowych Klienta, niezbędnych do wystawiania faktur i doręczeń;
  8. współdziałania z Zleceniobiorcą w przypadku ewentualnych sporów sądowych oraz pozasądowych z osobami trzecimi, które będą dochodziły roszczeń w stosunku do Zleceniobiorcy w związku z usługami świadczonymi na rzecz Klienta.
7. Klient zobowiązuje się do dbania o ciągłą aktualizację wykorzystywanych przez niego systemów umieszczonych na infrastrukturze Zleceniobiorcy do najnowszych dostępnych wersji i uznaje, że niezastosowanie się do tego może skutkować błędnym działaniem lub

- nawet blokadą poprawnego działania usługi nie wynikłą z winy Zleceniobiorcy;
8. Przed aktualizacją systemu Klient powinien upewnić się, że niniejsza usługa hostingowa spełnia wymagania systemu po aktualizacji.
  9. Zabrania się dostarczania oraz umieszczania w infrastrukturze Zleceniobiorcy jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, zawierających wirusy lub takich, które mogą wywołać zakłócenia bądź uszkodzenia systemów komputerowych;
  10. Klient zobowiązuje się do nie przekraczania limitu 0,2 miliona umieszczonych plików oraz 5 tysięcy utworzonych katalogów w wykupionej usłudze. Potrzeba umieszczania większej ilości plików wymaga wykupienia usług prywatnych. W przypadku braku zgody Klienta na przejście na usługi Prywatne, Zleceniobiorca rezerwuje prawo do zawieszenia świadczenia usługi zgodnie z postanowieniami § 5.3
  11. W przypadku konieczności zakupu urządzeń peryferyjnych, sieciowych lub oprogramowania, niezbędnych do prawidłowego działania usługi, obowiązek ten leży po stronie Klienta. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za posiadanie przez Klienta licencji z nieautoryzowanego źródła lub jej brak. Całkowita odpowiedzialność za posiadanie licencji leży po stronie Klienta.

## **§ 7 ZOBOWIĄZANIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ Zleceniobiorcy**

1. Zleceniobiorca zobowiązany jest do świadczenia Usługi w sposób należyty, ciągły i zgodny z zapisami niniejszego regulaminu.
2. Zleceniobiorca jest zobowiązany do zapewnienia warunków technicznych po swojej stronie, umożliwiających udostępnienie wykupionych Usług Klientowi.
3. Zleceniobiorca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów związanych z usługą, zgłoszonych przez klienta.
4. Dane umieszczone w infrastrukturze Zleceniobiorcy przez Klienta w ramach korzystania z Usług są przechowywane przez Zleceniobiorcę w czasie trwania aktywnej Usługi oraz po jej ustaniu zgodnie z obowiązującym prawem. Po upływie tego terminu, dane są trwale usuwane z serwerów Zleceniobiorcy.
5. Zleceniobiorca odpowiada jedynie za poprawne działanie i dostępność wykupionej usługi - tj. serwera www oraz email. Status sieci Zleceniobiorcy można sprawdzać pod adresem: <https://crm.puq.pl/serverstatus.php>
6. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu:
  1. braku ciągłości świadczenia usług spowodowanych działaniem lub zaniechaniem podmiotów i osób trzecich, w tym świadczących usługi telekomunikacyjne dla Zleceniobiorcy,
  2. wystąpienia przerw w dostawie usługi ze względu na działanie siły wyższej, klęsk żywiołowych lub innej okoliczności, za którą Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
  3. skutków zaniechania lub niepoprawnie wykonanych aktualizacji wykorzystywanych przez Klienta systemów informatycznych (np.: aplikacji webowych) na udostępnionej przez Zleceniobiorcę infrastrukturze,
  4. skutków naruszenia postanowień Regulaminów,

5. skutków nieprawidłowego korzystania z Usług przez Klienta lub osoby trzecie, działającego w jego imieniu, w szczególności wynikających z tego awarii, uszkodzeń sprzętu, urządzeń, systemu operacyjnego, oprogramowania, utraty lub zniszczenia zgromadzonych i przechowywanych danych Klienta,
  6. skutków dostępu do Konta Klienta przez osoby trzecie, jeśli te osoby weszły w posiadanie tych informacji na skutek ich ujawnienia przez Klienta albo w skutek ich niedostatecznego zabezpieczenia,
  7. skutków wykorzystania pobranych przez Klienta informacji, treści, oprogramowania i innych, z nieautoryzowanego źródła, nie będącego źródłem Zleceniobiorcy,
  8. utraconych przez Klienta korzyści,
  9. innych zdarzeń niezależnych od Zleceniobiorcy.
7. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy względem Klienta ogranicza się do równowartości opłaty wniesionej przez Klienta z tytułu zakupionej Usługi.

## **§ 8 Faktury, rachunki, płatności**

1. Za wniesioną, na podstawie dokumentu pro forma opłatę, Zleceniobiorca wystawia Klientowi Fakturę VAT. Faktura VAT zostaje wysłana do Klienta drogą elektroniczną w ciągu 7 dni od daty potwierdzenia uiszczenia Opłaty Abonamentowej na wskazany w pro formie rachunek bankowy Zleceniobiorcy lub natychmiast w przypadku uiszczenia opłaty online.
2. Wszystkie dokumenty, w tym nieopłacone faktury proforma i faktury VAT dostępne są w panelu Klienta pod adresem <https://crm.puq.pl>.
3. Jeśli Klient korzystający z Usług Hostingowych nie poinformuje Zleceniobiorcy, że rezygnuje z przedłużenia Okresu Abonamentowego, Zleceniobiorca dostarcza Klientowi drogą elektroniczną dokument pro forma na 7 dni przed końcem okresu abonamentowego.
4. Na 7 dni przed końcem wykupionego abonamentu klient dostanie z systemu Zleceniobiorcy fakturę Proforma która powinien opłacić do daty końca obowiązującego abonamentu.
5. Brak terminowej opłaty faktury proforma oznacza rezygnację z usługi.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje wynikające z opóźnienia lub zwłoki w zaksięgowaniu Opłaty Abonamentowej na rachunku bankowym Zleceniobiorcy, spowodowanych przez osoby trzecie, w szczególności przedsiębiorców pocztowych, banki, pełnomocników, pośłańców i innych.
7. Rezygnacja z usługi skutkuje rozwiązaniem Umowy: Panel serwera danej usługi, wraz ze wszelkimi danymi zgromadzonymi na Serwerze, ulega zawieszeniu a następnie usunięciu (za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności).
8. Wysokość opłat określona w cenniku gwarantowana jest przez Zleceniobiorcę w dniu zamówienia usługi. Zmiany cen usług nie dotyczą Klientów z opłaconym okresem abonamentowym do końca tego okresu.



## §9 ZGŁASZANIE PROBLEMÓW Z USŁUGĄ

1. Klient ma prawo zgłosić problemy przez system zgłoszeniowy w panelu klienta pod adresem: <https://crm.puq.pl>
2. Zgłoszenie może dotyczyć jedynie wykupionej usługi.
3. Jeżeli Regulamin świadczonej na rzecz Klienta Usługi nie stanowi inaczej, Dostawca gwarantuje dostępność Usługi na poziomie 99% w skali roku. W przypadku wystąpienia przerw w dostępności Usługi w trakcie trwania opłaconego okresu abonamentowego, przekraczającej dopuszczalny czas niedostępności, Dostawca przedłuży okres abonamentowy Klientowi o 2 dni za każde 24 godziny łącznego czasu niedostępności.
4. Do czasu braku dostępności Usługi, stanowiącego podstawę stwierdzenia przekroczenia parametru SLA nie wlicza się:
  1. czasu trwania Awarii spowodowanego działaniem Siły wyższej;
  2. braku dostępności spowodowanego Przerwą techniczną, o ile nie przekracza jednorazowo 8 godzin i nie występuje więcej niż pięciokrotnie w ciągu każdych kolejnych 12 miesięcy korzystania z Usługi;
  3. braku dostępności Usługi spowodowanego podjęciem przez PUQ Sp. z o.o. innych środków w przypadkach wskazanych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności z przyczyn obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
5. W przypadku stwierdzenia wystąpienia problemu z dostępem do Usług, potwierdzonym odpowiednią informacją na stronie statusu usług <https://crm.puq.pl/serverstatus.php>, Klient dokonuje niezwłocznie Zgłoszenia w panelu <https://crm.puq.pl>, jednak nie później niż do momentu kiedy status usługi wróci do normalności. W przypadku braku zgłoszenia awarii w powyższym terminie, Klient traci wszelkie roszczenia w stosunku do Zleceniobiorcy z tego tytułu, w tym roszczenia o usunięcie awarii, o obniżenie płatności za okres w którym awaria wystąpiła oraz wszelkie roszczenia odszkodowawcze.
6. Każde zgłoszenie zostanie przesłane przez Klienta poprzez panel <https://crm.puq.pl>. Zgłoszenia telefoniczne i mailowe nie będą rozpatrywane, za wyjątkiem sytuacji gdy panel <https://crm.puq.pl> nie działa i uniemożliwione jest założenie nowego zgłoszenia, Klient może dokonać zgłoszenia telefonicznego pod numerem: 22 525 3333.
7. Klient zobowiązany jest do zawarcia w Zgłoszeniu serwisowym następujących informacji:
  1. zaznaczenie jakiej usługi dotyczy zgłoszenie (pole „usługa powiązana”)
  2. szczegółowy opis problemu lub awarii;
  3. dane identyfikujące konto Użytkownika oraz usługę, dla którego dotyczy zgłoszenie.
8. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przystąpienia do rozwiązywania zgłoszeń zakładanych przez Klienta najszybciej jak jest to możliwe. W przypadku wystąpienia awarii po stronie Zleceniobiorcy (uwidocznione na stronie statusu usług zleceniobiorcy pod adresem <https://crm.puq.pl/serverstatus.php>), uniemożliwiającej korzystanie z usługi, Zleceniobiorca przystąpi do jej usunięcia niezwłocznie. Zleceniobiorca dokonuje naprawy/usunięcia awarii:
  1. nieodpłatnie – w przypadku, gdy Awaria powstała w wyniku przyczyn leżących wyłącznie po stronie Zleceniobiorcy, Sieci Zleceniobiorcy lub Urządzeń, jeżeli nie są one wynikiem naruszenia przez Klienta postanowień regulaminu;
  2. odpłatnie – w pozostałych przypadkach.

## § 10 Postanowienia końcowe

1. Zarówno Zleceniobiorcę jak i Klient w trakcie realizacji Usługi Hostingowej oraz usług dodatkowych zobowiązują się do przestrzegania obowiązujących w tej materii kwestii przepisów prawnych.
2. Jeżeli jakieś postanowienie Regulaminu odwołuje się do adresu Zleceniobiorcy, to należy przez to rozumieć: PUQ sp. z o.o., ul. Stefana Jaracza 2/503, 00-378 Warszawa.
3. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
4. Wszelkie kwestie sporne będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku możliwości porozumienia strony poddadzą spór sądowi powszechnemu właściwemu ze względu na siedzibę Zleceniobiorcy.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz odpowiednich ustaw.

Obecna wersja Regulaminu wchodzi w życie z dniem 1 marca 2021 i ma zastosowanie od tego dnia włącznie.

---

Revision #1

Created 27 January 2022 14:56:27 by Dmytro Kravchenko

Updated 27 January 2022 14:57:09 by Dmytro Kravchenko