

Regulamin świadczenia usługi „HBS Premium Support”

I. DEFINICJE

1. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:
2. **Operator** – **home.pl S.A.** z siedzibą w Szczecinie przy ul. Zbożowej 4, 70-653 Szczecin zarejestrowana w Sądzie Rejonowym – Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego z kapitałem zakładowym w kwocie 1.197.600 złotych w całości opłaconym. KRS: 0000431335, NIP: 852-21-03-252, REGON: 811158242.
3. **Regulamin** – niniejszy regulamin, który stanowi integralną część zawieranych z Użytkownikiem umów o świadczenie Usługi, znajdujący się na stronie <http://hbscloud.com>
4. **Regulamin Płatności** – regulamin zawierający zasady płatności przez Użytkownika opłat związanych ze świadczeniem Usługi, który stanowi integralną część zawieranych z Użytkownikiem umów o świadczenie Usługi znajdujący się na stronie <http://hbscloud.com>
5. **Regulamin Operatora** – wszystkie regulaminy wydane i ogłoszone przez operatora na stronie <http://hbscloud.com>
6. **Usługa** – usługa Operatora na rzecz Użytkownika polegająca na świadczeniu rozszerzonego wsparcia technicznego w zakresie usług serwerów dedykowanych oraz VPS, obejmujące prace migracyjne, import eksport baz danych aktualizacje systemu operacyjnego, w tym rekompilację kernela i aktualizację apache i tym podobne, instalacja certyfikatów SSL, SFCK, instalację dodatkowego oprogramowania, badania diagnostyczne sprzętu, instalację pakietów oprogramowania i inne niestandardowe czynności uzgodnione z Użytkownikiem. Operator oferuje Usługę w Pakietach opisanych na stronie <http://hbscloud.com>.
7. **Cennik** – zestawienie opłat związanych ze świadczeniem Usługi dostępny na stronie <http://hbscloud.com>
8. **Specyfikacja Pakietu** – opis Pakietu, w którym Operator oferuje Usługę, znajdująca się na stronie <http://hbscloud.com>
9. **Okres abonamentowy** – okres rozliczeniowy, za który Użytkownik dokonuje zapłaty Opłaty abonamentowej na rzecz Operatora z góry, określony w Specyfikacji Pakietu.
10. **Opłata abonamentowa** – określone w Cenniku cyklicznie opłaty uiszczane zgodnie z Regulaminem Płatności przez Użytkownika na rzecz Operatora z tytułu świadczenia Usługi.

11. **Podmiot** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność nabywania praw i zaciągania zobowiązań.
12. **Użytkownik** – podmiot, który zamierza zawrzeć albo zawarł umowę o świadczenie Usługi albo podmiot na rzecz, którego umowa taka została zawarta.
13. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca umowę o świadczenie usług w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
14. **Przedsiębiorca** – podmiot prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
15. **CP Panel** – narzędzie do zarządzania Usługą i kontaktu z Operatorem dostępne po zalogowaniu przez Użytkownika na stronie <https://hbscloud.com>.

II. ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi poprzedzone jest złożeniem zamówienia na Usługę.
2. Złożenie zamówienia na Usługę następuje poprzez wybranie odpowiedniej opcji w CP Panelu, w związku z tym złożyć zamówienie na Usługę może tylko Użytkownik już zarejestrowany u Operatora, posiadający dostęp do CP Panelu. Rejestracja Użytkownika na stronie Operatora następuje poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego znajdującego się na stronie <https://hbscloud.com>, w którym Użytkownik zobowiązany jest do podania następujących danych:
 - a. nazwisko, imię,
 - b. numer PESEL jeśli Użytkownik jest Konsumentem,
 - c. pełną nazwę firmy oraz numer NIP jeśli Użytkownik jest przedsiębiorcą,
 - d. adres zamieszkania lub adres siedziby,
 - e. adres do korespondencyjny jeśli jest inny niż adres, o którym mowa w lit. d
 - f. numer telefonu kontaktowego Użytkownika,
 - g. adres email,
 - h. innych informacji wskazanych w formularzu koniecznych do wykonania Usługi, w tym wskazanie wybranego Pakietu Usługi, wskazanie prac objętych Usługą.
3. W toku rejestracji wraz z formularzem rejestracyjnym lub w toku składania zamówienia przez zarejestrowanego już Użytkownika, Użytkownik jest zobowiązany do dostarczenia Operatorowi kompletu dokumentów wskazanych w formularzu rejestracyjnym lub CP Panelu.
4. Z chwilą złożenia zamówienia na Usługę Użytkownik:
 - a. akceptuje Regulamin oraz Regulamin Płatności,

- b. akceptuje warunki licencji udzielonych Operatorowi i sublicencji udzielonych Użytkownikowi koniecznych do wykonania usługi przez Operatora,
 - c. oświadcza, iż wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Operatora w zakresie koniecznym do prawidłowego wykonania Usługi oraz wyraża zgodę na przekazanie i powierzenie ich przetwarzania innym podmiotom w celu i w zakresie koniecznym do prawidłowego i należytego wykonania Usługi, w tym Partnerom, rejestrom, podmiotom należącym do grupy kapitałowej do której należy Operator.
 - d. oświadcza, że został poinformowany o prawie dostępu do swoich danych osobowych oraz możliwości ich zmiany, a także możliwości zaprzestania ich przetwarzania i możliwości złożenia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz skutkach prawnych takiego sprzeciwu. Informacja znajduje się na stronie <http://hbscloud.com>
 - e. wyraża zgodę na otrzymywanie wszelkich informacji określonych Regulaminem oraz Regulaminem płatności, a także związanych z wykonaniem Usługi w trybie przesłania ich na adres email podany w CP Panelu,
 - f. wyraża zgodę na przesyłanie i udostępnianie mu faktur VAT w formie elektronicznej wystawianych przez Operatora w związku ze świadczeniem Usługi. Cofnięcie akceptacji w tym zakresie powoduje utratę prawa Operatora do przesyłania faktur VAT w formie elektronicznej po upływie 30 dni od otrzymania przez Operatora oświadczenia Użytkownika o cofnięciu akceptacji.
 - g. Konsument oświadcza, iż został poinformowany przez Operatora o przewidzianym w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny o prawie Konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia i wyraża zgodę na świadczenie Usługi przez Operatora tj. przed upływem terminu 10 dniowego od dnia zawarcia umowy mając świadomość, że wyrażenie tej zgody powoduje zgodnie z ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny wyłączenie uprawnienia do odstąpienia od umowy w trybie tej ustawy.
 - h. wyraża zgodę na zalogowanie się przez Operatora na serwer dedykowany/VPS Użytkownika w celu wykonania Usługi.
5. Po otrzymaniu zamówienia Operator dokonuje oceny czasochłonności zamówionych w ramach usługi prac. W przypadku, gdy Operator stwierdzi, iż czasochłonność prac do wykonania w ramach Usługi

przekracza liczbę godzin przewidzianych w Specyfikacji Pakietu Usługi informuje, o tym Użytkownika, odmawia potwierdzenia przyjęcia zamówienia, informuje o konieczności wyboru innego Pakietu Usługi. Odmowa i informacja, o której mowa w zdaniu poprzednim zostaje wysłana na adres email podany w CP Panelu.

6. W przypadku, gdy Operator stwierdzi, iż czasochłonność prac do wykonania w ramach Usługi zawiera się w liczbie godzin przewidzianych w Specyfikacji Pakietu Usługi wysyła potwierdzenie przyjęcia zamówienia na adres email podany w CP Panelu.
7. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi następuje z chwilą otrzymania przez Użytkownika potwierdzenie przyjęcia zamówienia na adres email podany w CP Panelu oraz wpływu na rachunek bankowy Operatora Opłaty abonamentowej w pełnej wysokości, na warunkach określonych w Regulaminie płatności.
8. Zawarcie umowy następuje na Okres abonamentowy określony w Specyfikacji Pakietu Usługi.
9. Operator jest uprawniony do odmowy zawarcia umowy albo rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy:
 - a. Użytkownik poda w formularzu rejestracyjnym lub CP Panelu nieprawdziwe dane,
 - b. Operator uprzednio rozwiązał umowę z Użytkownikiem na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Użytkownik,
 - c. zachodzi uzasadniona obawa, że Usługi będą wykorzystywane w celach niezgodnych z prawem, w tym naruszających prawa i dobra osób trzecich albo do popełnienia czynów zabronionych albo w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z Usług przez innych Użytkowników,
 - d. uprzednio Użytkownik osobiście albo wspólnie z innymi podmiotami albo za pośrednictwem innych podmiotów korzystał z Usługi w celach niezgodnych z prawem, w tym naruszających prawa i dobra osób trzecich albo do popełnienia czynów zabronionych albo w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z Usług przez innych Użytkowników albo w sposób sprzeczny z Regulaminem Operatora.

III. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Do obowiązków Użytkownika należy w szczególności:
 - a. Udzielenie Operatorowi wszelkich informacji koniecznych do wykonania Usługi, w tym podania haseł, loginu itp.,
 - b. przedstawienie Operatorowi wszelkich dokumentów koniecznych do wykonania Usługi,

- c. korzystanie z Usługi zgodnie z Regulaminem.
 - d. uiszczanie na rzecz Operatora opłat związanych ze świadczeniem Usługi zgodnie z Regulaminem Płatności.
2. Korzystanie z Usługi przez Użytkownika nie może prowadzić do:
 - a. naruszenia dóbr osobistych i naruszenia praw autorskich innych Podmiotów,
 - b. prób nielegalnego wejścia w systemy komputerowe Operatora oraz innych serwerów znajdujących się w sieci Internet, tudzież uniemożliwiania lub zakłócania korzystania z zasobów systemowych lub sprzętowych Operatora przez innych Użytkowników, (przykładowo: ataki hackerskie w tym DDOS, phishing i podobne; łamanie lub naruszanie zabezpieczeń jakichkolwiek systemów, serwerów, poczty, stron internetowych; zmienianie nagłówek wiadomości e-mail w sposób uniemożliwiający lub utrudniający ich dotarcie do adresata lub nadawcy; propagowanie lub publikowanie narzędzi stworzonych do działań nielegalnych, w tym łamania zabezpieczeń elektronicznych między innymi tokenów, kluczy, haseł, numerów kart kredytowych i podobnych; propagowanie lub publikowanie informacji o nielegalnych działaniach, w tym hackingu, phishingu, crackingu i podobnych),
 - c. popełnienia czynu zabronionego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, przesyłania spamu lub dostarczania treści o charakterze bezprawnym,
 - d. utrzymywania serwisów lub rozpowszechniania wiadomości o treści erotycznej, pornograficznej oraz warezowej (zawierających nielegalne oprogramowanie), a także rasistowskich czy dyskryminujących, a nadto przechowywania oraz udostępniania treści powszechnie uznanych za obraźliwe,
 - e. naruszenie prywatności innych użytkowników sieci Internet, do zamieszczenia danych bezprawnych i niezgodnych z rzeczywistym stanem faktycznym,
 - f. innych czynów stanowiących naruszenie istniejącego porządku prawnego, norm społecznych i przyjętych zwyczajów oraz dobrych obyczajów.
3. Użytkownik nie jest uprawniony do cedowania, przenoszenia praw i obowiązków z umowy o świadczenie Usługi na Podmioty trzecie.
4. W przypadku gdy czas przeznaczony na pracę konieczne do wykonania Usługi przekroczył liczbę godzin przewidzianych w Specyfikacji Pakietu Usługi z przyczyn zależnych wyłącznie od Użytkownika, w szczególności wskutek zmian dokonanych przez Użytkownika po rozpoczęciu świadczenia Usługi, Operator jest zobowiązany do wykonania wyłącznie tych prac, które mogą być zrealizowane w liczbie

godzin objętych Specyfikacją Pakietu Usługi, pozostała część prac może być wykonana przez Operatora wyłącznie po dokonaniu przez Użytkownika kolejnego zamówienia.

5. O wykonaniu Usługi Operator informuje Użytkownika poprzez wysłanie informacji na adres email podany w CP Panelu. Użytkownik dokonuje odbioru wykonania Usługi poprzez jego potwierdzenie wiadomością email albo zgłasza w tym samym trybie zastrzeżenia co do prawidłowości wykonania Usługi. Jeżeli Użytkownik nie dokona odbioru wykonania Usługi lub nie zgłosi zastrzeżeń w formie wskazanej w zdaniu drugim, w terminie 3 dni roboczych, Usługę uznaje się za wykonaną.

IV. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Operator na podstawie zgody Użytkownika, o której mowa w pkt II.4.3 przetwarza dane osobowe w zakresie koniecznym do prawidłowego wykonania Usługi oraz przekazuje lub powierza ich przetwarzanie innym Podmiotom w celu i w zakresie koniecznym do prawidłowego i należytego wykonania Usługi,
2. Dane są przetwarzane zgodnie z zasadami wskazanymi w ustawie o ochronie danych osobowych i ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Operator przed rozpoczęciem przetwarzania danych podejmie środki zabezpieczające zbiór danych, o których mowa w art. 36-39 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r o ochronie danych osobowych, oraz spełni wymagania określone w przepisach, o których mowa w art. 39a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r o ochronie danych osobowych.
4. Operator oraz Podmioty, o których mowa w pkt IV. 1 są uprawnieni do przetwarzania danych przekazanych przez Użytkownika wyłącznie w zakresie czynności podejmowanych w celu należytego wykonania Usługi.
5. Operator oraz podmioty, o których mowa w pkt IV. 1 zapewnią staranne zabezpieczenie danych przed dostępem osób nieuprawnionych oraz kontrole i nadzór przebiegu procesu przetwarzania na każdym jego etapie.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za odpowiednie zabezpieczenie zbioru w systemie informatycznym Użytkownika oraz w systemie informatycznym Użytkownika w części zarządzanej przez Użytkownika.

V. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. W związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi Użytkownik jest uprawniony do złożenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia, w którym Użytkownik dowiedział się o zdarzeniu

stanowiącym podstawę reklamacji. Zdanie pierwsze nie dotyczy zgłoszenia zastrzeżeń, o których mowa w pkt III. 5.

2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. wskazanie danych Użytkownika w sposób umożliwiający jego identyfikację,
 - b. wskazanie nazwy i typu Usługi, której reklamacja dotyczy,
 - c. przedmiot reklamacji,
 - d. okoliczności uzasadniające reklamację,
 - e. wskazanie żądania.
3. Reklamacja powinna zostać wysłana na piśmie na adres Operatora wskazany w Regulaminie (w definicjach).
4. W przypadku, gdy reklamacja nie zawiera elementów określonych w ust. 2 Użytkownik zostanie wezwany do uzupełnienia braków reklamacji.
5. Użytkownik jest zobowiązany do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania do uzupełnienia reklamacji. Uzupełnienie reklamacji powinno zostać wysłane na piśmie na adres Operatora wskazany w Regulaminie (w definicjach).
6. Reklamacja powinna zostać rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia w sposób określony w ust. 3 lub 5. Okresu uzupełnienia reklamacji nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji, który w przypadku konieczności uzupełnienia reklamacji zaczyna biec dopiero od dnia doręczenia uzupełnionej reklamacji.
7. Rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem zostanie przesłane Użytkownikowi adres email podany przez niego w CP Panelu.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu, prawo wydawania odrębnych regulaminów promocyjnych.
2. Każda ze Stron może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Zmiany Regulaminu oraz odrębne regulaminy zostaną opublikowane na stronie Operatora.
4. Informacja o zmianach Regulaminu oraz wydaniu odrębnych regulaminów zostanie przesłana Użytkownikowi na adres email wskazany w CP Panelu.

5. Zmiany Regulaminu oraz odrębne regulaminy wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ich publikacji w sposób określony w ust. 3.
6. Operator uznaje, iż Użytkownik zaakceptował zmiany regulaminu, jeśli nie wypowiedział umowy do końca upływu okresu wskazanego w ust. 5.
7. Do umów zawartych z Operatorem stosuje się prawo polskie.
8. Postanowienia Regulaminu nie naruszają praw Konsumenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa, które znajdują zastosowanie w pierwszej kolejności przed postanowieniami Regulaminu.