

Regulamin Hostingu

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usługi Hosting przez Operatora na rzecz Klientów.
2. Przez użyte w niniejszym dokumencie określenia należy rozumieć:
 - a. Usługa – usługa hostingu stron internetowych oraz poczty email świadczona drogą elektroniczną przez Operatora na rzecz swoich Klientów zgodnie z warunkami, specyfikacją techniczną, parametrami, pakietami i cenami zamieszczonymi w tabeli na stronie internetowej <https://owlstudio.pl/niezawodny-hosting/> oraz w niniejszym dokumencie.
 - b. Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia Usługi;
 - c. Awaria - nieprawidłowość świadczenia Usługi skutkująca brakiem dostępności Usługi w sieci Internet lub brakiem możliwości korzystania z głównych funkcji Usługi, w szczególności wyświetlania stron internetowych, obsługi DNS, odbierania i wysyłania poczty elektronicznej oraz przetwarzania baz danych, trwająca nieprzerwanie ponad 240 minut;
 - d. Strona – Operator lub Klient, łącznie zwani również „Stronami”.
 - e. Operator – OWLSTUDIO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Dewońska 4/11, 25-637 Kielce, KRS: 0000572667, NIP: 9591964147, REGON: 362318368 świadcząca swoje usługi poprzez stronę internetową dostępną pod adresem <https://owlstudio.pl>, adres email: bok@owlstudio.pl.
 - f. Zgłoszenie elektroniczne – przesłanie wiadomości email przez Klienta z adresu email podanego przy zamówieniu usługi do Operatora na adres bok@owlstudio.pl
 - g. Klient – podmiot fizyczny lub prawny zawierający z Operatorem umowę.
3. Postanowienia Regulaminu mają pierwszeństwo nad innymi regulaminami i dokumentami udostępnionymi przez Operatora. Wszelkie wyrażenia pisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w niniejszym regulaminie, mają znaczenie nadane im przez Operatora w Ogólnych Warunkach Umów – jeżeli takie zostały wydane lub na stronie internetowej OWLSTUDIO.pl.

Zamawianie i odnawianie usługi

1. Zamówienie usługi polega na wypełnieniu przez Klienta elektronicznego wniosku zamówienia Usługi dostępnego na stronie internetowej Operatora w formie elektronicznego formularza lub w drodze zawartej drogą pisemną lub elektroniczną umowy np. o wykonanie strony internetowej lub o wykonanie szablonu sprzedaży z hostingiem pomiędzy Operatorem a Klientem.
2. Opłacenie zamówienia za usługę hostingu jest równoznaczne z zawarciem umowy drogą elektroniczną pomiędzy Klientem a Operatorem o świadczenie Usługi na warunkach wskazanych w niniejszym Regulaminie oraz na czas trwania Okresu Abonamentowego zawartego w Zamówieniu, o ile inne zapisy Regulaminu nie stanowią inaczej.
3. Zawierając umowę na podstawie zapisów Regulaminu (tj. w zależności od okoliczności: zamawiając usługę, dokonując wpłaty lub przystępując do korzystania z usługi opłaconej za pośrednictwem osoby trzeciej) Klient oświadcza, iż zapoznał się i akceptuje w całości Regulamin.
4. Operator zobowiązuje się do aktywowania Usługi w ciągu 48 godzin od momentu zaksięgowania wpłaty za usługę.
5. O aktywowaniu usługi Klient zostanie poinformowany przez Operatora drogą elektroniczną w wiadomości, która będzie zawierała login i hasło oraz adres internetowy do Panelu Administracyjnego Usługi.
6. Na co najmniej 14 dni przed datą wygaśnięcia Okresu Abonamentowego Operator wyśle drogą elektroniczną klientowi fakturę w celu przedłużenia świadczenia usługi o kolejny okres rozliczeniowy.
7. Opłacenie faktury przedłużającej Okres Abonamentowy przedłuży umowę zawartą o świadczenie usługi na okres w niej zawarty oraz jednoznacznie potwierdza akceptację Regulaminu przez Klienta.

Parametry usług i zmiana pakietu

1. W trakcie Okresu Abonamentowego Klient za dodatkową opłatą może zmienić dotychczasowy pakiet na pakiet o wyższej cenie, o ile taki istnieje i istnieją ku temu warunki techniczne.
2. Zmiana pakietu na pakiet o wyższej cenie jest możliwa po Zgłoszeniu elektronicznym wysłanym przez Klienta.

3. Operator wystawi Klientowi fakturę obejmującą różnicę pomiędzy ceną wyższego pakietu a opłatą uiszczoną przez Klienta za usługę, proporcjonalnie do liczby dni pozostałych Klientowi do końca bieżącego Okresu Abonamentowego. Zmiana dokonywana jest po odnotowaniu wpłaty na koncie Operatora tytułem utrzymania usługi w ramach pakietu o wyższej cenie.
4. Zmiana pakietu na pakiet o niższej cenie jest możliwa po zakończeniu bieżącego Okresu Abonamentowego i jedynie po dostosowaniu przez Klienta swojej strony oraz usług do parametrów bezpieczeństwa i specyfikacji przewidzianych dla pakietu o niższej cenie. O zmianie pakietu na niższy od nowego Okresu Abonamentowego Klient jest zobowiązany poinformować Operatora drogą elektroniczną co najmniej na 30 dni przed datą wygaśnięcia bieżącego okresu Abonamentowego.
5. Usługi pojemności konta świadczone jako usługi bez limitu, dotyczą pojemności konta w rozumieniu przestrzeni „www” czyli obszaru konta odpowiedzialnego za przechowywanie plików strony internetowej.
6. Usługi bez limitu nie dotyczą pojemności baz danych, których maksymalna pojemność dla jednej bazy jest ustalona na 100Mb i kont poczty email, której pojemność skrzynek pocztowych jest ograniczona w pakietach: CloudHosting Light do 1GB / skrzynka email, CloudHosting Unlimited do 3GB / skrzynka email, CloudHosting VIP do negocjacji.
7. Usługa pojemności konta bez limitu dotycząca przestrzeni „www” uwarunkowana jest prawidłowym umieszczaniem materiałów na stronie internetowej. Od Klienta wymaga się, aby wgrywane pliki obrazów i grafik, pdf, materiały filmowe, pliki dźwiękowe oraz inne pliki o charakterze multimedialnym były odpowiednio skompresowane oraz w rozmiarach odpowiednich do zastosowań internetowych. Zabrania się traktowania powierzchni konta www jako repozytorium dla plików. W uzasadnionych przypadkach, grożących naruszeniem stabilności serwera poprzez przeciążenie konta Klienta, Operatora może włączyć limity powierzchni konta hostingowego – dla kont CloudHosting Light jest to limit 2Gb, dla konta CloudHosting Unlimited jest to 5Gb, dla kont CloudHosting VIP jest to 10Gb – chyba, że warunki umowy o konto CloudHosting VIP zostały skonstruowane inaczej.

Dostępność usługi i gwarancja SLA

1. Gwarancja SLA oznacza zobowiązanie Operatora do zapewnienia w okresie Abonamentowym Klientowi ciągłości działania Usługi w zakresie wynikającym z Regulaminu, bez Awarii, w rozumieniu niniejszych zapisów, przez 99,7% czasu, w każdym miesiącu kalendarzowym objętym Opłatą Abonamentową.
2. Gwarancja SLA nie obejmuje w szczególności wydarzeń i następstw wydarzeń związanych z:
 - a. wyczerpaniem dostępnej powierzchni dyskowej w obrębie Usługi;
 - b. przekroczeniem limitów zawartych w parametrach usługi, w tym limitów transferu;
 - c. nieprawidłowym funkcjonowaniem stron www, wynikającym z działania skryptów instalowanych przez Klienta bądź ich modyfikacji przez Klienta lub osoby upoważnione przez Klienta, a także hakerów, wirusy itp.;
 - d. problemami spowodowanymi utratą plików i danych z przyczyn leżących po stronie Klienta lub działaniami związanymi z ich odzyskiwaniem;
 - e. instalacjami oprogramowania własnego przez Klienta;
 - f. problemami związanymi z wykorzystaniem Usługi do obsługi niewspółmiernie dużego ruchu internetowego;
 - g. rozsyłaniem niezamówionych informacji handlowych (spam) przez Klienta;
 - h. konserwacją systemów, koniecznością rozbudowy lub innymi planowanymi czynnościami;
 - i. działaniem Panelu Klienta w zakresie ustawień niezwiązanych z głównymi funkcjami Usługi. Wyłączenie to dotyczy w szczególności takich funkcji, jak funkcja podglądu wystawionych dla Klienta faktur, funkcja edycji danych kontaktowych itp.;
 - j. wstrzymaniem świadczenia Usługi z przyczyn regulaminowych, określonych w Regulaminie oraz Ogólnych Warunkach Umów;
 - k. działaniem Siły Wyższej niezależnej od Operatora.
3. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w realizacji Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 5 godziny, wynikających z konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 10 godzin w miesiącu i przeprowadzanych w godzinach 18.00-8.00.
4. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w realizacji Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 5 godziny, wynikających z konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 10 godzin w kwartale i przeprowadzanych w godzinach 8:00-18:00.
5. Usługa oferowana przez Operatora nie posiadają limitu transferu danych w okresie abonamentowym, jednakże Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia prędkości połączeń przychodzących i wychodzących z serwera Klienta do i z sieci internetowej w sytuacji nadmiernego wykorzystania transferu zagrażającego stabilności sieci i infrastruktury, w której działa dany serwer. Ograniczenie to może być nałożone automatycznie lub ręcznie przez Operatora na okres od 60 minut do 30 dni. O nałożeniu ograniczenia oraz jego powodach Operator poinformuje Klienta drogą elektroniczną. Od niedostępności usług w trakcie powyższego ograniczenia Klientowi nie przysługuje prawo roszczenia odszkodowania od Operatora.

Korzystanie z usługi

1. Klient oświadcza, że ponosi odpowiedzialność za wszystkie treści zawarte na swoim koncie hostingowym oraz za ich zgodność z obowiązującym prawem oraz że:
 - a. nie będzie wykorzystywał konta hostingowego jako repozytorium danych w szczególności jako serwera lustrzanego innego serwera służącego do przechowywania danych,
 - b. nie będzie uruchamiał procesów działających w tle w sposób ciągły, których jedynym celem będzie pobieranie danych z sieci Internet na serwer w szczególności z sieci peer2peer, peer2mail lub innych sieci służących do rozpowszechniania danych,
 - c. nie będzie wykorzystywał serwera do wysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) oraz korespondencji seryjnej,
 - d. będzie posiadał niezbędne uprawnienia do korzystania z zainstalowanego we własnym zakresie oprogramowania na serwerze,
 - e. nie będzie wykorzystywał serwera do atakowania bądź zakłócania pracy innych serwerów znajdujących się w sieci Internet lub sieci Operatora (np. ataki typu DOS),
 - f. nie będzie wykorzystywał serwera do przechowywania kopii bezpieczeństwa danych.
 - g. nie będzie przechowywał na serwerze materiałów pornograficznych oraz wykorzystywał serwera do jakiegokolwiek działalności prawnie zabronionej.
2. Wykonanie którejs z czynności zawartych powyżej będzie prowadziło do blokady konta oraz może w niektórych, skrajnych przypadkach powodować poinformowanie przez Operatora organów ścigania o możliwości popełnienia wykroczenia lub przestępstwa przez Klienta. Z tytułu niedostępności usług w związku z blokadą o której mowa powyżej klientowi nie przysługuje żadne prawo odszkodowania ani zwrotu kosztów od Operatora.

Awarie

1. Zgłoszenie Awarii przez Klienta polega na poinformowaniu Operatora o jej wystąpieniu poprzez zgłoszenie elektroniczne lub przez formularz kontaktowy na stronie internetowej Operatora.
2. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia Awarii polega na poinformowaniu Klienta przez Operatora drogą elektroniczną na adres email Klienta podany przy Zamówieniu.
3. Klient jest informowany przez Operatora o statusie zgłoszenia Awarii, w szczególności o usunięciu Awarii. Informacja przekazywana jest telefonicznie na numer telefonu podany przy zamawianiu usługi lub za pomocą poczty elektronicznej na adres email podany przy zamawianiu usługi.
4. Usuwanie Awarii nie jest uzależnione od zgłoszenia jej przez Klienta, tj. będzie ona usuwana także z inicjatywy Operatora, w przypadku jej zauważenia przez Operatora.
5. Operatora zobowiązuje się, że sumaryczny czas dostępności Usługi nie będzie niższy niż określony w Regulaminie parametr dostępności w stosunku do całkowitej liczby godzin w danym miesiącu kalendarzowym.
6. W razie niedotrzymania, określonej w Regulaminie gwarancji SLA, przez Operatora., Klient jest uprawniony do żądania drogą elektroniczną rabatu, w wysokości 1/24 stawki dziennej będącej proporcjonalną częścią Opłaty Abonamentowej poniesionej przez Klienta z góry za okres, w którym wystąpiła Awaria, Usługi objętej gwarancją SLA, za każdą godzinę niedostępności Usługi przekraczającą gwarancję SLA.
7. Rabat jest udzielany po wniesieniu reklamacji przez Klienta, poprzez obniżenie faktury w kolejnym Okresie Abonamentowy. Jeśli sytuacja niedotrzymania gwarancji SLA nastąpiła w ostatnim Okresie Rozliczeniowym, Klient ma możliwość wykorzystania rabatu na zakup dowolnej usługi Operatora lub korekty ostatniej faktury, za Usługę objętą gwarancją SLA, że zwrotem odpowiedniej części dokonanej Opłaty Abonamentowej.
8. Maksymalna łączna odpowiedzialność Operatora z tytułu gwarancji SLA, jest ograniczona do 100% wartości Opłaty Abonamentowej za usługę hostingu. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do Klientów będących Konsumentami.
9. Udzielenie rabatów lub wypłat, przewidzianych w niniejszym paragrafie, wyczerpuje w całości odpowiedzialność Operatora wobec Klienta. Klient nie może żądać odszkodowania przewyższającego wysokość powyższych. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do Klientów będących Konsumentami.
10. Klient jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, jeśli czas usuwania Awarii przekroczy 30 dni roboczych.

Dane osobowe

1. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych i kompletnych danych, które podaje dobrowolnie w celu świadczenia usług przez Operatora na rzecz Klienta. W przypadku stwierdzenia, że dane podane przez Klienta nie są prawdziwe lub kompletne, Operator ma prawo usunąć konto wraz z zamówionymi za jego pomocą usługami i wypowiedzieć tym samym wszystkie łączące ją z Klientem umowy dotyczące usług zamówionych w ramach tego konta. Przed wypowiedzeniem umów Operator wezwie Klienta do poprawienia lub uzupełnienia danych.
2. Operator ma prawo przetwarzać dane Klienta w celu i zakresie niezbędnym jedynie do realizacji usługi, której ten regulamin dotyczy. Klient wie, że ma prawo dostępu do swoich danych oraz ich edycji jak i usunięcia. Żądanie usunięcia danych może spowodować brak możliwości

świadczenia usługi przez Operatora na rzecz Klienta – w takiej sytuacji klientowi nie przysługuje zwrot poniesionych kosztów za niewykorzystany okres świadczenia usługi.

3. Operator w celu świadczenia usługi może przekazywać lub udostępniać dane osobowe Klienta podmiotom z którymi współpracuje, aktualna lista podmiotów dostępna jest pod adresem <https://owlstudio.pl/pliki-do-pobrania/> - przekazanie danych tym podmiotom może być niezbędna dla prawidłowego świadczenia usługi np. wystawienia faktury VAT, dokonania przez Klienta wpłaty online lub zaksięgowania płatności.
4. W przypadku Klientów będących osobami fizycznymi i będących Konsumentami Operator ma prawo zażądać dostarczenia kopii dokumentu potwierdzającego tożsamość Klienta. Kopia dokumentu potwierdzającego tożsamość powinna pozwalać na odczytanie imienia i nazwiska, numeru ewidencyjnego PESEL lub innego numeru ewidencyjnego, serii oraz numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość oraz adresu zamieszkania (jeśli występuje). Klient przed dostarczeniem w/w kopii zobowiązany jest zamazać wszelkie inne dane znajdujące się na dostarczonym dokumencie, a w szczególności: wizerunek, nazwisko rodowe, imiona rodziców, miejsce urodzenia, kolor oczu oraz wzrost. W przypadku przekazania kopii dokumentu bez wcześniejszego zamazania zbędnych danych Klient oświadcza, że wyraża zgodę na przetwarzanie danych, które udostępnił przez Operatora. W przypadku Klientów nie będących Konsumentami Operator ma prawo zażądać dostarczenia dokumentów poświadczających prowadzenie działalności gospodarczej lub innych dokumentów poświadczających status prawny Klienta.

Postanowienia końcowe

1. Warunkiem świadczenia usługi przez Operatora na rzecz Klienta jest zaakceptowanie niniejszego regulaminu które dokonuje się poprzez opłacenie zamówienia lub faktury. W sprawach, które nie zostały uregulowane w tym Regulaminie mają zastosowanie postanowienia Ogólnych Warunków Umów – jeżeli takie istnieją.
2. Operator może zmienić treść niniejszego regulaminu, nawet podczas trwania umowy o świadczenie usługi hostingu, jednakże na warunki nie gorsze niż dotychczas. W takim wypadku Klientowi nie przysługuje prawo wypowiedzenia umowy.
3. W przypadku zmian warunków niniejszego regulaminu podczas trwania umowy na warunki gorsze niż dotychczas klient ma prawo rozwiązania umowy i zwrotu kosztów niewykorzystanego okresu proporcjonalnie do liczby dni pozostałych do zakończenia okresu abonamentowego.
4. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu cywilnego oraz Rozporządzenia.
5. Sądem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z niniejszej umowy będzie sąd właściwy Operatora.

Regulamin w wersji z dnia 10.05.2018 r.

Poprawiony w dniu 23.11.2018 r.