

# Regulamin Świadczenia Usług

## § 1. Przedmiot Regulaminu

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia i gwarancji jakości Usługi udostępnienia i utrzymania hostingu stron www w sieci internet przez Trustnet Babicz Agnieszka pod marką Smarthost (zwany dalej Smarthost).

Pojęcia użyte poniżej oznaczają:

1. Smarthost - podmiot świadczący Usługi drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami poniższego regulaminu, tj. Trustnet Babicz Agnieszka, którego adresy elektroniczne, siedziba i adres wskazane są pod następującym adresem: <http://www.smarthost.pl>.
2. Regulamin - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, dostępny na stronie <http://www.smarthost.pl>
3. Cennik - cennik usług Smarthost, dostępny pod adresem <http://www.smarthost.pl>
4. Umowa - umowa zawarta pomiędzy Smarthost a Klientem o świadczenie Usługi określająca warunki świadczenia Usługi, której integralną częścią jest Regulamin.
5. Klient - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność prawną, która zleciła Smarthost świadczenie Usługi przez wypełnienie elektronicznego formularza zamówienia dostępnego na stronie <http://www.smarthost.pl>
6. Konsument - osoba fizyczna, która zawiera lub na rzecz której została zawarta umowa o świadczenie usług, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
7. Strona - Smarthost lub Klient, łącznie zwani również Stronami.
8. Usługa:
  - Usługa świadczona przez Smarthost na rzecz Klienta, o parametrach określonych w specyfikacji danej Usługi, udostępniana przez Smarthost w chwili jej rejestracji lub
  - Usługa pośredniczenia przez Smarthost w zawarciu umowy o świadczenie Usługi przez podmiot trzeci na rzecz Klienta, w szczególności w zakresie pośredniczenia przy rejestracji domeny na rzecz Klienta wraz z towarzyszącą obsługą administracyjną i techniczną.
9. Specyfikacja Usługi - charakterystyka Usługi oferowanej i świadczonej przez jej usługodawcę.
10. Transfer - wyznaczony przez Smarthost i zawarty w specyfikacji określonej Usługi limit ruchu, liczony na warstwie IP z i do Usługi Klienta, do wykorzystania w okresie rozliczeniowym; w skład limitowanego pakietu ruchu wchodzi: dane pobrane z serwera WWW, nagłówki zapytań i odpowiedzi protokołu HTTP oraz transfer generowany przez protokół FTP (serwer FTP), SMTP, IMAP, POP3 i innych usług uruchomionych na potrzeby Klienta.
11. Opłata Abonamentowa - wynagrodzenie za usługę świadczoną przez Smarthost w okresie rozliczeniowym. Wynagrodzenie to nie obejmuje w szczególności kosztów związanych z uzyskaniem dostępu do Usługi, opłat telekomunikacyjnych, bankowych i pocztowych, zakupu sprzętu lub oprogramowania do korzystania z Usługi, zaprojektowania stron www lub konfiguracji systemu komputerowego Klienta.
12. Okres Rozliczeniowy - okres , w jakim Smarthost rozlicza wynagrodzenie za Usługę świadczoną na rzecz Klienta, domyślnie równy okresowi, na jaki zostaje zawarta Umowa.
13. Rejestrator Domen - podmiot zarządzający rejestrem nazw internetowych w domenach określonych na stronie [www.iana.org](http://www.iana.org), [www.dns.pl](http://www.dns.pl) lub inny podmiot, który bezpośrednio lub pośrednio jest uprawniony do rejestracji i utrzymania domen.
14. Domena - unikalny ciąg znaków, który jest lub może zostać zarejestrowany przez rejestratora domen, składający się z obranej nazwy oraz rozszerzenia.
15. Spam - przesyłana drogą elektroniczną informacja, która nie była przedmiotem zamówienia adresata, np. niezamówiona informacja handlowa.
16. Awaria - nieprawidłowość świadczenia Usługi przez Smarthost skutkująca przerwą w świadczeniu Usługi lub istotnym obniżeniem jej jakości.
17. Panel Klienta - aplikacja służąca do zarządzania przez Klienta statusem usług, danymi Klienta, płatnościami i fakturami za Usługi,
18. Siła Wyższa - zdarzenie zewnętrzne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, którego źródłem może być w szczególności katastrofalne działanie sił przyrody, akty władzy ustawodawczej i wykonawczej oraz niektóre zaburzenia życia zbiorowego;

## § 2. Zawarcie umowy

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi poprzedzone jest rejestracją Usługi. Rozpoczęcie świadczenia Usługi na rzecz Klienta (o ile w przypadku danej Usługi jest to możliwe), następuje

- niezwłocznie po akceptacji formularza rejestracyjnego, o czym Klient zostanie poinformowany na adres e-mail wskazany w formularzu rejestracyjnym, na okres testowy 14 dni. Okres testowy służy zapoznaniu się przez Klienta z funkcjonalnością danej Usługi.
2. W momencie aktywowania Usługi zostaje wystawiona faktura proforma tytułem utrzymania Usługi dostępna w panelu klienta.
  3. Limit transferu możliwy do osiągnięcia w trakcie trwania okresu próbnego mierzony na warstwie IP w kierunku z i do Usługi nie może przekroczyć 10GB danych. Smarthost zastrzega sobie prawo wprowadzenia limitu wysyłanych wiadomości email przy wykorzystaniu Usługi, ograniczając liczbę wiadomości e-mail do 50 w ciągu godziny w trakcie trwania okresu próbnego.
  4. Zawarcie umowy o świadczenie usług następuje z chwilą wpływu na rachunek bankowy Smarthost opłaty abonamentowej w pełnej wysokości, na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, ofercie Smarthost zawierającej Cennik i Specyfikację Usług, w Regulaminach konkretnych usług oraz w Regulaminach promocyjnych.
  5. Wysokość pierwszej opłaty abonamentowej wynika z Cennika obowiązującego w dniu rejestracji, zaś w przypadku opłat abonamentowych za kolejne okresy rozliczeniowe z Cennika obowiązującego w 28. dniu przed zakończeniem poprzedniego okresu rozliczeniowego. Wszelkie późniejsze zmiany Cennika nie mają wpływu na wysokość opłaty abonamentowej za dany okres abonamentowy i będą miały zastosowanie jedynie do następnego okresu rozliczeniowego.
  6. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, jeśli inny okres obowiązywania umowy nie wynika z Regulaminu konkretnej Usługi lub Regulaminu promocyjnego.
  7. Brak wpłaty na koncie Usługodawcy za usługę serwera w ciągu 14 dni od daty zamówienia Usługi powoduje zablokowanie dostępu do Usługi 15 dnia od daty zamówienia na kolejnych 14 dni. Jeżeli w tym czasie Smarthost odnotuje wpłatę na koncie tytułem utrzymania Usługi, dostęp do Usługi zostanie odblokowany, a abonament przedłużony na okres rozliczeniowy liczony od daty zamówienia Usługi.
  8. Usługa nieopłacona w ciągu 28 dni od daty zamówienia zostanie usunięta wraz z Usługami dodatkowymi zamówionymi do tej Usługi oraz ze wszystkimi danymi zamieszczonymi na udostępnionej powierzchni dysku. Zamówienie zostanie anulowane, o czym Smarthost poinformuje Klienta za pomocą poczty elektronicznej. Anulowanie zamówienia jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy.
  9. Smarthost jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 roku Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) w związku ze świadczeniem usług i w tym zakresie jego obowiązki i prawa kształtowane będą przez tę ustawę z zastrzeżeniem modyfikacji zawartych w ustawie z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 roku Nr 144 poz. 1204). Klient ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania, ponadto ma prawo do żądania zaprzestania przetwarzania danych oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych wynikających z art. 32 ust. 1 pkt 7 i 8 ustawy o ochronie danych osobowych, z zastrzeżeniem bezwzględnych uprawnień Smarthost, które wynikają z ww. ustawy.
  10. W trakcie rejestracji Usługi Klient podaje wymagane przez Smarthost dane, zgodne z rzeczywistością, do których należą:
    - nazwisko i imiona,
    - numer PESEL, jeżeli Klient jest Konsumentem (może nie być wymagany w przypadku niektórych Usług),
    - pełna nazwa firmy oraz numer NIP, jeżeli Klient jest przedsiębiorcą,
    - adres zamieszkania lub adres siedziby,
    - adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa powyżej,
    - adres e-mail oraz numer telefonu kontaktowego z Klientem.
  11. Smarthost jest uprawniony do odmowy zawarcia umowy i świadczenia Usługi lub też odstąpienia od zawartej już umowy, w przypadku, gdy:
    - Klient poda dane żądane przez Smarthost niezgodnie z rzeczywistością,
    - Smarthost uprzednio rozwiązał umowę z Klientem na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Klient,
    - zachodzi uzasadniona obawa, że Usługa wykorzystana będzie do celów niezgodnych z charakterem i przeznaczeniem Usługi, w szczególności, gdy będzie wykorzystywana przez Klienta w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów sprzętowych Smarthost lub innych Klientów,
    - zachodzi obawa, że za pomocą Usługi wykonywane będą czynności stanowiące czyny bezprawne, w szczególności przesyłany będzie spam,
    - uprzednio osobiście albo wspólnie z innymi osobami, albo za pośrednictwem innych osób, Klient korzystał z Usługi w sposób sprzeczny z jej przeznaczeniem,
    - Klient naruszył podczas rejestracji albo w związku z poprzednim korzystaniem z Usługi,

prawa osób trzecich lub przepisy powszechnie obowiązujące, w tym m.in. dokonał czynu bezprawnego.

12. Z chwilą rejestracji Klient oświadcza, iż:

- zapoznał się z treścią dokumentów stanowiących podstawę zawarcia umowy,
- wyraża zgodę na zawarcie umowy drogą elektroniczną,
- wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, które Smarthost zbiera w celu wykonywania zawieranej umowy, w tym na przetwarzanie tych danych w przyszłości, również w zakresie dokonywania płatności za usługę za pośrednictwem wyspecjalizowanych serwisów internetowych jak i przekazywania tych danych podmiotom wskazanym przy rejestracji lub w Regulaminie,
- został poinformowany o prawie dostępu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania, żądania zaprzestania ich przetwarzania oraz sprzeciwu wobec ich przetwarzania,
- wyraża zgodę na otrzymywanie na adres e-mail wskazany przy zawarciu umowy lub nowy adres wskazany w terminie późniejszym informacji o zmianach w zakresie świadczenia usług przez Smarthost, informacji handlowych o nowych Usługach Smarthost oraz jego partnerów,
- wyraża zgodę na otrzymywanie faktur VAT w postaci elektronicznej dostępnych w Panelu Klienta.

### **§ 3. Czas trwania umowy, przedłużanie usług i wypowiedzenie**

1. Umowa zawierana jest na czas określony w niej wskazany, tj. okres rozliczeniowy i ulega automatycznemu przedłużeniu na kolejne okresy rozliczeniowe pod warunkiem zapłaty przez Klienta należnej dla Smarthost Opłaty Abonamentowej za kolejny Okres Rozliczeniowy przez datą wygaśnięcia Umowy.
2. Na 28 dni przed końcem bieżącego okresu rozliczeniowego Smarthost poinformuje Klienta za pomocą poczty elektronicznej o upływie okresu rozliczeniowego oraz o wysokości opłat za przedłużenie abonamentu na kolejny okres oraz udostępni w Panelu Klienta fakturę proforma tytułem utrzymania Usługi na kolejny okres rozliczeniowy.
3. Klient dokonuje przedłużenia Usługi na kolejny okres rozliczeniowy poprzez dokonanie wpłaty na rachunek bankowy wskazany przez Smarthost, na podstawie dostępnej w Panelu Klienta faktury proforma, tytułem utrzymania Usługi, na kolejny okres rozliczeniowy.
4. Klient zobowiązany jest do dokonania wpłaty za kolejny okres rozliczeniowy najpóźniej 7 dni przed wygaśnięciem poprzedniego okresu rozliczeniowego Usługi.
5. Klient dokonując wpłaty tytułem utrzymania Usługi na kolejny okres rozliczeniowy, zaś w przypadku dokonania wpłaty przez osobę trzecią, przystępując do korzystania z Usługi, oświadcza, że zapoznał się i akceptuje warunki aktualnego Regulaminu, cennika i specyfikacji Usługi, dostępnych na stronach www Smarthost i tym samym zawierana jest umowa o świadczenie Usługi w kolejnym okresie rozliczeniowym. Zatwierdzone warunki są jedynymi obowiązującymi warunkami, na jakich Smarthost świadczy usługę.
6. Po odnotowaniu wpłaty na koncie Smarthost, tytułem utrzymania Usługi na kolejny okres rozliczeniowy, okres świadczenia Usługi zostanie przedłużony o kolejny okres rozliczeniowy liczony od daty zakończenia poprzedniego okresu rozliczeniowego.
7. Brak wpłaty na koncie Smarthost tytułem utrzymania Usługi serwera na kolejny okres rozliczeniowy do ostatniego dnia okresu rozliczeniowego Usługi oznaczać będzie zablokowanie dostępu do Usługi począwszy od następnego dnia po zakończeniu okresu rozliczeniowego. Klient wyraża zgodę na przechowanie danych przez okres kolejnych 14 dni.
8. Jeżeli w terminie 14 dni od daty zakończenia poprzedniego okresu rozliczeniowego Smarthost odnotuje wpłatę na koncie tytułem utrzymania Usługi na kolejny okres rozliczeniowy, dostęp do Usługi zostanie odblokowany, a czas utrzymania Usługi przedłużony o kolejny okres rozliczeniowy liczony od daty zakończenia poprzedniego okresu.
9. Brak wpłaty na koncie Smarthost tytułem utrzymania Usługi na kolejny okres rozliczeniowy do 14 dnia po zakończeniu poprzedniego okresu rozliczeniowego oznaczać będzie rozwiązanie umowy z Smarthost oraz usunięcie Usługi z Usługami dodatkowymi zamówionymi do Usługi wraz ze wszystkimi danymi zamieszczonymi na udostępnionej powierzchni dysku.
10. Smarthost może wypowiedzieć Umowę pisemnie ze skutkiem natychmiastowym w razie naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu, w szczególności zaistnienia przesłanek wskazanych w §5, gdy Klient nie usunął naruszenia we wskazanym przez Smarthost terminie.
11. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się lub rażącego naruszenia postanowień Umowy przez drugą Stronę, a także w przypadku gdy okoliczność mająca cechy Siły Wyższej uniemożliwiła wykonywanie postanowień Umowy przez łącznie 60 (sześćdziesiąt) dni. Strona, która napotkała utrudnienia w realizacji Umowy w wyniku działania Siły Wyższej zobowiązana jest do powiadomienia o tym drugiej Strony

- w terminie 5 dni od dnia jej zaistnienia.
12. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Klienta lub przez Smarthost z przyczyn leżących po stronie Klienta przed upływem terminu ustalonego w Umowie, Klientowi nie przysługuje zwrot wynagrodzenia za niezrealizowaną część Usługi. Zasada ta nie dotyczy sytuacji, gdy Klientem jest Konsument - w takiej sytuacji Smarthost zwróci Klientowi opłatę abonamentową umniejszoną proporcjonalnie o opłatę za okres, w którym Klient korzystał z Usługi.
  13. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Klienta lub przez Smarthost z przyczyn leżących po stronie Klienta przed upływem terminu ustalonego w Umowie, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Klientowi, Klient obowiązany jest do zapłaty kary umownej równej wartości ulgi przyznanej Klientowi.
  14. Po rozwiązaniu Umowy, Smarthost zastrzega sobie prawo do usunięcia danych przechowywanych przez Klienta w ramach korzystania z Usługi, w szczególności plików stron www i kont poczty e-mail.
  15. Wypowiedzenie Umowy może nastąpić w formie pisemnej, faxem lub drogą elektroniczną.
  16. Klient, będący Konsumentem, zawierający Umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że zastosowanie mają wyjątki określone w art. 10 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

#### **§ 4. Płatności**

1. Opłata za Usługę ustalana jest według Cennika znajdującego się na stronach serwisu www Smarthost, obowiązującego w dniu zamówienia Usługi lub w 28 dni przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego Usługi. Opłata abonamentowa jest niepodzielna.
2. Płatność za usługę rozliczana jest w okresach rozliczeniowych.
3. Klient zobowiązany jest do dokonania wpłaty tytułem opłacenia Usługi na wskazany przez Smarthost rachunek bankowy przypisany Klientowi (przeznaczony do rozliczeń z danym Klientem). W przypadku dokonywania wpłaty przez osoby trzecie, na wskazany przez Smarthost rachunek bankowy przypisany Klientowi, Klient potwierdza wolę zawarcia umowy, wyrażoną za pośrednictwem osoby trzeciej, która dokonała wpłaty, poprzez korzystanie z Usługi.
4. Datą zapłaty jest zawsze data uznania rachunku bankowego Smarthost pełną kwotą wynagrodzenia. Wszelkie dodatkowe opłaty związane z dokonaniem płatności, w tym opłaty bankowe i pocztowe, obciążają Klienta.
5. W przypadku braku płatności w zastrzeżonym terminie, Smarthost będzie uprawniony do wstrzymania się z dalszym świadczeniem Usługi lub ograniczenia jej funkcjonalności, w tym ograniczenia pakietu ruchu, bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec Klienta. Brak płatności w kolejnym terminie 14 dni spowoduje wygaśnięcie umowy z upływem tego terminu. W takim przypadku wszelkie dane wprowadzone przez Klienta do systemu Smarthost zostaną usunięte, bez ponoszenia przez Smarthost z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności.
6. Smarthost zastrzega sobie prawo do zmiany cen Usługi. Nowe ceny zostają podane w zaktualizowanym Cenniku dostępnym na stronach www Smarthost i obowiązują od dnia wprowadzenia zmiany. Zmiana ceny Usługi w trakcie trwającego okresu rozliczeniowego nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów dla Klienta do końca opłaconego okresu rozliczeniowego Usługi.
7. Faktura VAT tytułem utrzymania Usługi wystawiana jest na dane Klienta podane w Panelu Klienta Smarthost. Faktura VAT zostanie wystawiona na dane Klienta do 7 dni od daty odnotowania wpłaty na koncie Smarthost. Klientowi faktura zostanie udostępniona w Panelu Klienta.

#### **§ 5. Obowiązki Stron**

1. Klient zobowiązany jest do informowania Smarthost o wszelkich zmianach mających wpływ na realizację umowy.
2. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych danych w procesie zamawiania Usługi.
3. Klient zobowiązany jest do terminowego regulowania płatności.
4. Klient zobowiązuje się do korzystania z Usługi w sposób nienaruszający przepisów prawa, a także wynikających z nich praw osób trzecich (w szczególności dóbr osobistych, praw autorskich), zgodnie z dobrymi obyczajami. Klient ponosi odpowiedzialność za sposób wykorzystania Usługi przez podmioty trzecie, którym Klient udostępnia korzystanie z Usługi.
5. Smarthost zobowiązany jest do świadczenia Usługi w pełnym zakresie z należytą starannością. Smarthost nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi z przyczyn leżących po stronie innych podmiotów.
6. W celu wykonywania Usługi z należytą starannością Smarthost ma prawo do dokonywania aktualizacji oprogramowania na serwerach.

7. Smarthost zastrzega sobie prawo do robienia możliwie krótkich przerw technicznych w funkcjonowaniu Usługi w czasie najmniejszego obciążenia, związanych z obsługą i konserwacją systemu, o których poinformuje Klienta pocztą elektroniczną.
8. Zgodnie z zasadami postępowania reklamacyjnego określonego w Regulaminie, Klient obowiązany jest niezwłocznie poinformować Smarthost o braku dostępności Usługi lub wszelkich nieprawidłowościach. Smarthost zapewni usunięcie awarii bez zbędnej zwłoki.
9. Smarthost będzie uprawniony do czasowego zawieszenia świadczenia Usługi lub ograniczenia jej funkcjonalności, bez ostrzeżenia i bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności, jeżeli Klient:
  - narusza postanowienia niniejszego Regulaminu,
  - korzysta z Usługi w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych Smarthost,
  - zakłóca działanie usług internetowych Klientów Smarthost lub użytkowników sieci internet,
  - prowadzi działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji, polegające w szczególności na obchodzeniu lub przełamywaniu mechanizmów i procedur zabezpieczeń,
  - dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - przechowuje w ramach Usługi dane o charakterze bezprawnym,
  - narusza prawa autorskie do oprogramowania instalowanego w ramach Usługi,
  - w sposób nieautoryzowany skanuje lub bada wrażliwość innych systemów,
  - przesyła, publikuje, powiela lub rozpowszechnia jakiegokolwiek oprogramowanie zawierające wirusy lub inną szkodliwą zawartość,
  - popełnia czyn zabroniony w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, np. rozpowszechnia oferty handlowe bez udokumentowanej zgody na otrzymywanie takiej korespondencji przez odbiorcę (spam),
  - stosuje serwer pocztowy, którego oprogramowanie nie jest zabezpieczone przed nieautoryzowanym wykorzystaniem przez osoby niepowołane do wysyłki poczty elektronicznej, zazwyczaj spamu (tzw. open relay),
  - działa na szkodę innych Klientów Smarthost lub użytkowników sieci Internet, np. poprzez naruszanie prywatności lub branie udziału w wyłudzeniu poufnych informacji osobistych (np. Phishing),
  - korzysta z Usługi do przeprowadzenia lub pomocy w realizacji ataków typu "denial of service" na inne strony bądź Usługi internetowe,
  - korzysta z nieautoryzowanych adresów IP wykraczających poza ramy zawartej umowy,
  - jest nieosiągalny dla Smarthost w oparciu o dane kontaktowe zawarte w panelu klienta,
  - nie wykonuje innych istotnych zobowiązań wynikających z umowy, w szczególności dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części należnych opłat.
10. W razie utraty kontroli nad narzędziami pozwalającymi na zarządzanie Usługą, w szczególności ujawnienia hasła dostępu do panelu klienta osobom nieuprawnionym, Klient ma obowiązek niezwłocznie zgłosić ten fakt Smarthost, który podejmie działania mające na celu przywrócenie kontroli nad Usługą.
11. W każdym roku, w którym Smarthost świadczy Usługę na rzecz Klienta, czas pomocy, pokrytej z Opłaty Abonamentowej, nie przekroczy jednej godziny, niezależnie od czasu trwania umowy.
12. Za rok uznaje się okres rozliczeniowy trwający rok kalendarzowy. W wypadku udzielania pomocy ponad jedną godzinę rocznie, Klient zobowiązany będzie do uiszczenia opłaty za świadczoną pomoc, zgodnie z Cennikiem.
13. Klient oświadcza, że posiada wiedzę, iż korzystanie z Usługi może wymagać szczególnych kompetencji informatycznych.
14. Smarthost udzieli Klientowi, drogą elektroniczną lub telefonicznie, wyjaśnień i instrukcji na temat funkcjonalności świadczonej Usługi. Zakres udzielanej pomocy dotyczył będzie wyłącznie informacji niezbędnych do prawidłowego korzystania z zamówionej Usługi.
15. Smarthost zobowiązuje się regularnie wykonywać kopie zapasowe danych Klienta przechowywanych w ramach Usługi, chyba że Regulaminy szczególne stanowią inaczej.
16. Smarthost nie gwarantuje możliwości udzielenia telefonicznego lub mailowego wsparcia w sprawach związanych bezpośrednio z administracją systemów operacyjnych m.in. Linux lub Windows oraz użytkowaniem zewnętrznego oprogramowania.
17. Smarthost zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji dyspozycji związanej z obsługą Usługi, jeżeli zachodzi podejrzenie, że została wydana przez osobę nieupoważnioną. W takim przypadku

- Smarthost może zażądać potwierdzenia dyspozycji na piśmie.
18. Klient zobowiązany jest do utrzymywania legalności i bezpieczeństwa systemu informatycznego używanego do korzystania z Usługi poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania aktualizowanego co najmniej raz w tygodniu oprogramowania antywirusowego.
  19. Smarthost nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie oprogramowania instalowanego przez Klienta przed ingerencją osób trzecich.
  20. Smarthost nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie praw autorskich oprogramowania instalowanego przez Klienta;
  21. Smarthost zobowiązuje się do powiadomienia Klienta z wyprzedzeniem nie krótszym niż 30 dni o zmianie Regulaminów lub Cenników wraz ze wskazaniem daty wejścia w życie wprowadzonych zmian. W takim wypadku Klient, będący Konsumentem, może rozwiązać umowę poprzez złożenie oświadczenia w terminie 14 dni od daty możliwości zapoznania się z zawiadomieniem Smarthost, przy czym uznaje się, że umowa zostaje rozwiązana wskutek złożonego oświadczenia z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego obowiązującego Klienta. W okresie tym stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminów lub Cenników. Brak oświadczenia Klienta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Regulaminów oraz Cennika.
  22. Uprawnienie do wypowiedzenia Umowy nie przysługuje Klientowi w przypadku, w którym zmiana Cennika polega na obniżce cen określonych w Cenniku.

## **§ 6. Postępowanie reklamacyjne**

1. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji na świadczoną przez Smarthost usługę, w szczególności w przypadku nieprawidłowości w dostępie do Usługi z uwagi na awarię lub niewykonania Usługi w sposób zgodny z umową.
2. Reklamacja Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług winna zostać przesłana Smarthost w formie pisemnej na adres korespondencyjny Smarthost i określać:
  - dane Klienta umożliwiające kontakt z nim oraz identyfikację jako Klienta Smarthost,
  - nazwę i rodzaj Usługi, której dotyczy,
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - okoliczności uzasadniające reklamację,
3. Postanowienia nie stosuje się do wniosków Klientów obejmujących wyłącznie żądanie usunięcia awarii lub udzielenia pomocy w kwestiach technicznych. Złożenie wniosku o usunięcie awarii nie jest jednoznaczne ze złożeniem reklamacji.
4. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić pisemnie, faxem lub e-mailem na adres reklamacje@smarthost.pl.
5. Smarthost rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia od Klienta, wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją załatwić 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 Smarthost przez podmioty, za które Smarthost nie ponosi odpowiedzialności, Smarthost przesyła w terminie 14 dni informację o potrzebie wyjaśnienia tych okoliczności.
6. Odpowiedzi na reklamacje udzielane są pisemnie lub za pomocą wiadomości e-mail.
7. Smarthost, w przypadku braków formalnych reklamacji uniemożliwiających jej rozpatrzenie, polegających w szczególności na nieuwzględnieniu elementów określonych w Pkt. 2 niniejszego paragrafu, niezwłocznie wezwie Klienta do jej uzupełnienia w terminie 7 dni od otrzymania informacji o konieczności uzupełnienia reklamacji. Po bezskutecznym upływie terminu określonego w niniejszym ustępie, reklamacja ulega odrzuceniu.
8. Reklamacja nie zostanie rozpatrzona, jeśli nie została złożona przez osobę uprawnioną.
9. Złożenie reklamacji nie zwalnia z dokonania terminowej zapłaty za Usługę będącą przedmiotem reklamacji. Niniejsze postanowienie nie dotyczy umów zawieranych z Konsumentem.
10. Po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji udzielany jest rabat poprzez obniżenie faktury w kolejnym okresie rozliczeniowym. Jeśli reklamacja nastąpiła w ostatnim okresie rozliczeniowym, Klient ma też możliwość wykorzystania rabatu na zakup dowolnej z usług Smarthost lub korekty ostatniej faktury za usługę ze zwrotem odpowiedniej części dokonanej opłaty abonamentowej na wskazany rachunek bankowy.

## **§ 7. Prywatność i poufność danych**

1. Z zastrzeżeniem obowiązków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Smarthost zapewnia Klientom prywatność informacji przesyłanych przez serwery Smarthost, a także ochronę danych osobowych.
2. Smarthost oświadcza, że przetwarza dane osobowe Klienta na podstawie art. 23 ust. 1 pkt. 2 i art. 23 ust. 1 pkt. 5 ustawy o ochronie danych osobowych w związku z art. 18 ustawy o świadczeniu usług, w zakresie wyznaczonym przez wskazane przepisy prawa.

3. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Smarthost po zakończeniu świadczenia Usługi, które są niezbędne dla celów reklamy, badań rynku oraz zachowań i preferencji z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszania jakości usług.
4. Smarthost zastrzega sobie możliwość podawania nazwy Klienta nie będącego Konsumentem w materiałach reklamowych, marketingowych oraz listach referencyjnych jako klienta Smarthost, również po zakończeniu przez Klienta korzystania z Usługi, chyba, że Klient wyrazi na piśmie sprzeciw dla takiego wykorzystania jego danych.
5. W wyniku ustania przesłanek uprawniających Smarthost do przetwarzania danych osobowych Klienta, Smarthost usunie je bez zbędnej zwłoki, z zastrzeżeniem danych, które są:
  - niezbędne do rozliczenia Usługi oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z Usługi,
  - niezbędne do wyjaśnienia okoliczności korzystania z Usługi niezgodnie z Regulaminami lub z obowiązującymi przepisami,
  - dopuszczone do przetwarzania na podstawie odrębnych ustaw lub umowy.
6. Klientowi na podstawie pisemnego wniosku przysługuje prawo do żądania od Smarthost, jako ich administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem przepisów prawa albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
7. Klientowi przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu do przetwarzanych przez Smarthost danych osobowych na podstawie i zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych.

## **§ 9. Odpowiedzialność**

1. Smarthost zobowiązuje się do zapewnienia w każdym okresie miesięcznym ciągłości działania Usługi w zakresie wynikającym z Regulaminu, bez Awarii, w rozumieniu niniejszych zapisów, przez 99% czasu w każdym miesiącu kalendarzowym objętym opłatą abonamentową.
2. Zobowiązanie podane w pkt 1 niniejszego paragrafu nie obejmuje w szczególności wydarzeń i następstw wydarzeń związanych z:
  - wyczerpaniem dostępnej powierzchni dyskowej w obrębie Usługi,
  - przekroczeniem limitów objętych Umową,
  - nieprawidłowym funkcjonowaniem stron www, wynikającym z działania skryptów bądź ich modyfikacji przez Klienta lub osoby upoważnione przez Klienta, a także hakerów, wirusy itp.,
  - problemami spowodowanymi utratą plików i danych z przyczyn leżących po stronie Klienta lub działaniami związanymi z ich odzyskiwaniem,
  - instalacjami oprogramowania własnego przez Klienta,
  - problemami związanymi z wykorzystaniem Usługi do obsługi niewspółmiernie dużego ruchu internetowego,
  - rozsyłaniem niezamówionych informacji handlowych (spam) przez Klienta,
  - konserwacją systemów, koniecznością rozbudowy lub innymi planowanymi czynnościami, o których Smarthost poinformuje z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem,
  - 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.,
  - wstrzymaniem świadczenia Usługi z przyczyn regulaminowych,
  - działaniem Siły Wyższej.
3. Smarthost zastrzega sobie prawo do przerw w realizacji Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 3 godziny, wynikających z konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 12 godzin w kwartale i przeprowadzanych w godzinach 0.00-6.00. O każdej takiej przerwie Smarthost poinformuje Klienta z odpowiednim wyprzedzeniem.
4. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za szkodę ani w inny sposób za jakiegokolwiek zaniechanie lub opóźnienie w realizacji jakichkolwiek zobowiązań wynikających z Umowy, innych niż zobowiązanie do zapłaty, o ile takie zaniechanie lub opóźnienie jest spowodowane Siłą Wyższą.
5. Smarthost nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe m.in. w wyniku:
  - braku ciągłości świadczenia usług spowodowanym działaniem lub zaniechaniem podmiotów trzecich,
  - klęsk żywiołowych,
  - nieprawidłowego wykorzystania udostępnionej Usługi,

- wykorzystania udostępnionych Klientowi informacji autoryzujących dostęp do Usługi przez podmioty trzecie,
  - naruszenia postanowień umowy przez Klienta.
6. Smarthost nie ponosi odpowiedzialności za informacje pobrane przez Klienta z sieci Internet, ani za skutki ich wykorzystania.
  7. Smarthost nie ponosi odpowiedzialności za treści zawarte na stronach serwisu Klienta.
  8. Smarthost nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści.
  9. Odpowiedzialność Smarthost jest w każdym przypadku ograniczona do wartości opłaty wniesionej przez Klienta.
  10. Ograniczenia odpowiedzialności zawarte w pkt. 5, 6, 7, 8, 9 nie mają zastosowania wobec Klientów będących Konsumentami.
  11. Smarthost nie ponosi odpowiedzialności za szkody Klienta powstałe:
    - w przypadku przerw, o których mowa w § 5 pkt 9,
    - nieprawidłowego korzystania z Usługi przez Klienta, w szczególności poprzez stosowanie oprogramowania lub urządzeń, które mogą mieć wpływ na stabilność pracy serwerów,
    - podania nieprawdziwych, niekompletnych danych przez Klienta lub ich nieaktualizowania przez Klienta,
    - naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminów lub Umowy,
    - w wyniku wykorzystania Usługi przez osoby trzecie, którym Klient udostępnił usługę, w szczególności hasła dostępu,
    - w wyniku zmiany pewnych funkcji oprogramowania dostarczanego przez podmioty trzecie, na które Smarthost nie ma wpływu.
  12. W razie niedotrzymania określonej w §9 pkt.1 Regulaminu dostępności Usługi przez Smarthost, Klient jest uprawniony do żądania rabatu w wysokości jednokrotności stawki dziennej będącej proporcjonalną częścią opłaty abonamentowej Usługi objętej deklarowaną dostępnością za każdą godzinę niedostępności Usługi przekraczającą czas dostępności Usługi.
  13. Rabat jest udzielany na pisemną reklamację Klienta poprzez obniżenie faktury w kolejnym okresie rozliczeniowym. Jeśli sytuacja niedotrzymania dostępności usługi nastąpiła w ostatnim okresie rozliczeniowym, Klient ma możliwość wykorzystania rabatu na zakup dowolnej usługi Smarthost lub korekty ostatniej faktury za Usługę której dotyczył niedotrzymany czas dostępności ze zwrotem odpowiedniej części dokonanej Opłaty Abonamentowej.
  14. Maksymalna łączna odpowiedzialność Smarthost z tytułu czasu niedostępności Usługi jest ograniczona do 100% wartości Opłaty Abonamentowej. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do Klientów będących Konsumentami.
  15. Udzielenie rabatów lub wypłat przewidzianych w niniejszym paragrafie wyczerpuje w całości odpowiedzialność Smarthost wobec Klienta. Klient nie może żądać odszkodowania przewyższającego wysokość powyższych. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do Klientów będących Konsumentami.
  16. Klient jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, jeśli czas usuwania Awarii przekroczy 3 dni robocze.

## **Par. 10. Postanowienia końcowe**

1. Do umowy pomiędzy Klientem a Smarthost zastosowanie ma prawo polskie. Strony zobowiązane są do przestrzegania aktualnie obowiązującego w Polsce prawa.
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z umów pomiędzy Klientem a Smarthost, dotyczących świadczenia usług przez Smarthost, którym nie uda się zapobiec w drodze postępowania reklamacyjnego, rozstrzygane będą przez sąd powszechny, właściwy dla siedziby Smarthost. Powyższe wskazanie właściwości sądu nie ma zastosowania do Klientów będących Konsumentami. Miejscem świadczenia Usługi jest siedziba Smarthost.
3. Smarthost zastrzega sobie prawo do zablokowania Usługi i rozwiązania umowy o świadczenie Usługi w Smarthost w przypadku nieprzestrzegania przez Klienta Regulaminu lub przepisów prawa.
4. W sprawach nieunormowanych w Umowie, Regulaminach i Cennikach mają zastosowanie właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
5. Postanowienia regulaminu nie naruszają praw konsumenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa, które stosuje się w pierwszej kolejności, przed postanowieniami Regulaminu.
6. Regulamin wchodzi w życie 13.04.2012.