

1. Definicje

a) Operator - IQ PL Sp. z o.o. z siedzibą w: ul. Geodetów 16, 80-298 Gdańsk. KRS: 0000007725 Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy w Gdańsku VII wydział KRS. Numer NIP: 583-27-36-211 i REGON: 192478853. Adres email: informacjahandlowa@prohost.pl (zalecamy używanie Czat do kontaktu ze względu na szybkość, szyfrowanie informacji i autentykację klienta).

b) Abonent - każda osoba fizyczna lub prawna lub jednostka organizacyjna, która zawarła umowę i korzysta z usług świadczonych przez IQ PL Sp. z o.o.

c) Konsument - osoba fizyczna, która zawarła umowę i korzysta z usług świadczonych przez IQ PL Sp. z o.o. w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez tę osobę działalnością gospodarczą lub zawodową.

d) Spam - wiadomości rozsyłane masowo do odbiorców bez ich wyraźnej zgody.

2. Zawarcie umowy

a) W momencie rejestracji usługi wymagane jest zatwierdzenie niniejszego regulaminu.

b) Zatwierdzenie niniejszego regulaminu i zamówienie usługi jednoznaczne są z zawarciem umowy o świadczenie usług pomiędzy Abonentem i Operatorem na okres abonamentowy przypisany do usługi.

c) Jeśli usługa udostępnia wybór okresu abonamentowego umowa jest zawierana na okres który wybrał Abonent przy rejestracji usługi.

d) Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług Operatora na rzecz Abonenta, oraz obowiązki Operatora i Abonenta.

e) Zatwierdzenie regulaminu jednoznaczne jest z przeczytaniem i zrozumieniem wszystkich jego punktów.

f) Aktywacja usługi w przypadku, kiedy Abonentem jest Konsument nastąpi nie wcześniej niż 14 dni po zawarciu Umowy. Możliwe jest aktywowanie usług wcześniej na wyraźne żądanie Konsumenta - w takim przypadku wymagane jest oświadczenie Konsumenta (skutkuje utratą prawa do odstąpienia od umowy).

g) Operator prześle kopię regulaminu, proformę z informacjami o opłatach, terminem płatności, sposobach zapłaty i wiadomość z opisem zamawianej usługi na email Abonenta podany podczas rejestracji konta klienta.

h) Wszelkie działania sprzeczne z regulaminem będą traktowane zgodnie z postanowieniami regulaminu.

i) Operator może odmówić zawarcia umowy.

3. Przedłużenie umowy

a) Przedłużenie umowy zawartej pomiędzy Abonentem i Operatorem odbywa się automatycznie w momencie zaksięgowania opłaty za usługę za następny okres abonamentowy zgodnie z aktualnym cennikiem usług.

b) Przedłużenie umowy jest jednoznaczne z zatwierdzeniem aktualnego regulaminu.

c) Przy przedłużeniu umowy Abonentowi nie wolno korzystać z żadnych promocji oferowanych nowym Abonentom. Abonentowi można korzystać z promocji przygotowanych dla Abonentów przedłużających umowy.

4. Rozwiązanie umowy

a) Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeśli Abonent działa na szkodę Operatora lub innych Abonentów.

b) Umowa jest automatycznie rozwiązywana na koniec okresu abonamentowego, jeśli nie została przedłużona.

c) Umowa jest rozwiązywana ze skutkiem natychmiastowym, jeśli opłata wniesiona przez Abonenta została uznana przez Operatora za fałszywą lub została cofnięta.

d) W przypadku złamania jakiegokolwiek punktu regulaminu przez Abonenta lub obowiązujących przepisów prawa, Operator może rozwiązać umowę z Abonentem ze skutkiem natychmiastowym.

f) W przypadku rozwiązania umowy przez Operatora ze względu na naruszenie regulaminu przez Abonenta, Operator nie będzie miał obowiązku zwracać uiszczonej opłaty abonamentowej za okres, w którym usługi nie będą wykonywane. Opłata za okres, w którym usługi nie będą wykonywane zaliczona zostanie na opłatę kary umownej za złamanie regulaminu.

e) W przypadku rozwiązania umowy przez Operatora bez podania przyczyny, Operator zwróci część opłaty Abonentowi równą wartości pozostałych do końca umowy miesięcy.

g) Abonent może rozwiązać umowę w każdej chwili bez podania przyczyny z zachowaniem 30 dniowego terminu wypowiedzenia poprzez przesłanie deklaracji rozwiązania umowy na Czacie lub pocztą na adres Operatora. Operator zobowiązany jest zweryfikować i potwierdzić rozwiązanie umowy. Operator zwróci część opłaty Abonentowi równą wartości pozostałych do końca umowy miesięcy (nie dotyczy usług rejestracji domen i certyfikatów ssl) w przypadku, kiedy stroną umowy jest Konsument.

h) Umowa jest rozwiązywana ze skutkiem natychmiastowym, jeśli Abonent zgłosi brak akceptacji dla uaktualnionego regulaminu.

i) Umowa jest rozwiązywana ze skutkiem natychmiastowym, jeśli Abonent podał nieprawdziwe dane podczas rejestracji.

j) Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni, z wyłączeniem umowy:

- w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

- o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.

k) Konsument może odstąpić od umowy poprzez poinformowanie Biura Obsługi Klienta lub przesłanie formularza odstąpienia od umowy na adres Operatora. Po uzyskaniu odstąpienia od umowy Operator niezwłocznie potwierdzi unieważnienie umowy poprzez email kontaktowy podany przez Konsumenta. Operator w ciągu 14 dni od odstąpienia od umowy zwróci Konsumentowi opłaty przez niego wniesione.

l) Operator informuje o obowiązku zapłaty przez Konsumenta poniesionych przez Operatora uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 35 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.,

jeżeli Konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. Koszt użycia usługi naliczany jest proporcjonalnie za czas świadczenia usługi do otrzymania odstąpienia od umowy. Koszt rejestracji domen, certyfikatów ssl otrzymanych razem z usługą lub rejestrowanych oddzielnie Konsument pokrywa w całości zgodnie z obowiązującym cennikiem usługi lub produktu na stronie Operatora.

5. Ochrona danych osobowych

a) Abonent korzystając z usług Operatora wyraża zgodę na przetwarzanie przez Operatora danych osobowych podanych przez Abonenta podczas rejestracji w celach służących świadczeniu usług przez Operatora, kontaktowi z Abonentem, informacji o ofercie, rejestracji domen i wystawianiu dokumentów księgowych.

b) Abonent oświadcza, że został poinformowany o tym, kto jest administratorem jego danych, o celu oraz zakresie przetwarzania danych przez Operatora, podstawie prawnej przetwarzania, odbiorcach danych, o tym, że podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do świadczenia usługi przez Operatora, o nieprzekazywaniu danych do państw trzecich, okresie przechowywania, braku zautomatyzowanego procesu podejmowania decyzji (w tym profilowania) oraz prawie do żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu, przenoszenia danych oraz prawie do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

6. Rejestracja i utrzymanie domen

a) Abonent udziela Operatorowi zgody do reprezentowania go przed rejestratorem domen.

b) Domeny zarejestrowane są własnością Abonenta.

c) Abonent może przetransferować własne domeny do innego rejestratora nie wcześniej niż po 3 miesiącach od rejestracji domeny i nie później niż miesiąc przed datą wygaśnięcia domeny.

d) Domeny rejestrowane są w ciągu 24 godzin od uiszczenia opłaty przez Abonenta, jeśli są dostępne.

e) Operator może odmówić reprezentowania Abonenta przed rejestratorem domen.

f) Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę domeny przez Abonenta, jej nieprawidłowe użycie, zablokowanie, zajęcie lub zgłoszenie roszczeń przez inny podmiot.

g) Domeny są rejestrowane w oparciu o regulamin danego rejestratora domen.

h) Jeśli domena została zarejestrowana a opłata okazała się być fałszywa lub została cofnięta Operator przejmuje wszystkie prawa do domeny a umowa między Operatorem i Abonentem jest rozwiązywana ze skutkiem natychmiastowym.

i) Jeśli domena nie jest dostępna można zarejestrować domenę o innej nazwie.

7. Obowiązki abonenta i operatora

a) Abonentowi nie wolno używać usług realizowanych przez Operatora do:

- wysyłania Spamu w jakiegokolwiek formie
- nawiązywania połączeń do serwerów w zamiarze wysyłania spamu
- utrzymywania stron, które są linkowane lub reklamowane poprzez Spam

- ataków na inne serwery
- aktywności zabronionych przez prawo
- rozpowszechniania treści pornograficznych z udziałem nieletnich
- nakłaniania do przestępstwa
- linkowania do treści chronionych prawem autorskim, do których Abonent nie ma praw
- udostępniania treści chronionych prawem autorskim, do których Abonent nie ma praw
- wygłaszania gróźb
- znęcania się i niepokojenia innych
- naciągania innych na straty
- udawania kogoś innego
- zbierania danych o osobach bez ich wiedzy
- oszustwa
- dystrybucji wirusów
- łączenia się z sieciami irc lub tworzenia takich sieci
- tworzenia bramek proxy
- ataków na inne konta znajdujące się na serwerach
- pozyskiwania informacji nieprzeznaczonych dla Abonenta
- udostępniania treści erotycznych i pornograficznych
- naruszania praw osób trzecich

b) Abonent zobowiązuje się do:

- nie udostępniania usług świadczonych przez Operatora osobom trzecim na kontach Hosting
- podania prawdziwych danych osobowych, identyfikujących Abonenta i ich aktualizacji w przypadku zmian
- na żądanie Operatora przedstawić Operatorowi oryginały lub poświadczone kopie dokumentów potwierdzających prawdziwość podanych przez Abonenta danych
- utrzymywania usług w należyтым porządku
- utrzymywania bezpiecznych skryptów, nie zawierających luk na serwerach Operatora
- aktualizacji i zabezpieczania używanego oprogramowania na serwerach Operatora
- przestrzegania niniejszego regulaminu
- informowania Operatora o okolicznościach mogących mieć wpływ na wykonywanie umowy
- nie używania ponad 35% zasobów jednego rdzenia procesora lub pamięci serwera (xeon 2,5ghz i 16gb ram) dla planu Max Hosting (1 085 punktów cpu miesięcznie), 20% dla planu Platinum Hosting (620

punktów cpu miesięcznie), 20% dla planu Platinum Reseller (620 punktów cpu miesięcznie), 15% dla planu Medium Hosting (465 punktów cpu miesięcznie), 10% dla planu Medium Reseller (310 punktów cpu miesięcznie), 10% dla planu Starter Hosting (310 punkty cpu miesięcznie), 5% dla planu Starter Hosting Reseller (155 punkty cpu miesięcznie).

- poniesienia pełnej odpowiedzialności za sposób wykorzystania usług świadczonych mu przez Operatora

c) Operator zobowiązuje się do:

- nieprzerwanego świadczenia usług wykupionych przez klienta z wyjątkiem naruszenia przez Abonenta postanowień niniejszego regulaminu lub rozwiązania umowy lub w wyniku otrzymania wiarygodnej bądź urzędowej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych na serwerach Operatora danych przez Abonenta.

- pomocy technicznej Abonentowi w zakresie działania panelu zarządzania usługami, pakietu instalatora skryptów (tylko system - nie udzielamy pomocy w sprawach skryptów, które są przez instalatora skryptów instalowane), kreatora stron www, panelu klientów, opłat i zapytań związanych z działaniem naszych serwerów (operator nie udziela pomocy w sprawach związanych z pisaniem programów i skryptów lub też ich błędnym działaniem). Kontakt możliwy jest poprzez Czat Online na stronie Prohost.pl lub nr tel. 0 84 538 50 24. Email bok@prohost.pl (zalecamy używanie Czatu do kontaktu ze względu na szybkość, szyfrowanie informacji i autentykację klienta).

- dostarczenia rzeczy/usług bez wad Konsumentowi.

8. Zawieszenie usług

a) Operator ma prawo zawiesić wykonywanie usługi w wyniku naruszenia postanowień niniejszego regulaminu przez Abonenta lub otrzymania wiarygodnej bądź urzędowej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych na serwerach Operatora danych przez Abonenta.

b) Operator po skontaktowaniu się z Abonentem podejmuje decyzję czy wznowić świadczenie usług czy rozwiązać umowę.

9. Odpowiedzialność operatora

a) Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną Abonentowi przez rejestratora domen.

b) Jeśli usługa nie jest zawieszona lub umowa nie została rozwiązana, a nastąpiła przerwa w dostępie do usługi Abonent ma prawo do złożenia reklamacji. Warunki dostępności usługi i rekompensaty określa SLA.

c) Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych Abonenta.

d) Operator, choć dokłada wszelkich starań nie gwarantuje poprawności działania systemu kopi bezpieczeństwa.

e) Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone Abonentowi, powstałe w wyniku:

- utraty danych Abonenta

- utraty lub błędnego wykonania kopi bezpieczeństwa

- awarii podzespołów serwera

- awarii łączy internetowych
- awarii energetycznych
- działania siły wyższej (kataklizmy, tornado, powódzie, itp.)
- działania osób trzecich
- braku ciągłości usług nie z winy Operatora
- nienależytego użycia danych dostępowych
- naruszenia postanowień niniejszego regulaminu
- zawieszenia usług
- rozwiązania umowy
- używania wadliwego oprogramowania przez Abonenta
- naruszenia integralności danych Abonenta podczas używania przez Abonenta wadliwego oprogramowania
- przekroczenia limitów i możliwości usługi przez Abonenta

f) Odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do kwoty 1 rocznego abonamentu usługi świadczonej Abonentowi.

g) W przypadku, kiedy Abonent jest Konsumentem ograniczenia kwoty 1 rocznego abonamentu nie obowiązują. Operator ponosi odpowiedzialność względem Konsumenta zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego, ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawą o prawach konsumenta i innymi mającymi zastosowanie.

10. Rodzaje planów

- a) Plany Value mają gwarantowaną dostępność 99,5% (w skali miesiąca).
- b) Plany Biznes mają gwarantowaną dostępność 99,9% (w skali miesiąca).
- c) Plany Value mają najniższy priorytet pomocy i nie mają dostępu pomocy przez czat i telefon.
- d) Plany Value nie są hostowane na platformach serwerowych Dell, a ich minimalna konfiguracja jest dowolna.

11. Faktury i płatności

- a) Abonent wyraża zgodę na wystawianie przez Operatora faktur vat bez podpisu odbiorcy.
- b) Abonent wyraża zgodę na uzyskiwanie faktur vat w postaci plików pobieranych bezpośrednio ze strony www Operatora (faktura elektroniczna).
- c) Płatności proform lub faktur Vat powinny być zaksięgowane na koncie Operatora przed 14 dniem po wystawieniu dokumentu, z wyłączeniem sytuacji, kiedy wystawiony dokument ma inny termin płatności za porozumieniem stron umowy.
- d) Dostępne są płatności zwykłym przelewem na konto Operatora (Santander Bank Polska S.A. 1 Oddział w Gdańsku 14 1090 1098 0000 0001 3129 5516) wymagające podania numeru dokumentu na

podstawie którego jest wnoszona opłata (np. nr proforma lub numer faktury vat). Dostępne są także szybkie płatności poprzez PayU (karty kredytowe, szybkie przelewy bankowe).

12. Reklamacje

- a) Reklamacje należy zgłaszać na piśmie na adres Operatora.
- b) Reklamacje rozpatrywane będą w ciągu dwóch tygodni od daty otrzymania reklamacji.
- c) Reklamacje powinny zawierać niezbędne informacje umożliwiające identyfikację abonenta, usługi, która jest przedmiotem reklamacji a także dokładny opis przedmiotu reklamacji.
- d) Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, które dostępne są poprzez zgłoszenie do organizacji konsumenckich: Rzecznika Konsumenta i Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich.

13. Postanowienia końcowe

- a) W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia kodeksu cywilnego i odpowiednich ustaw.
- b) Wszelkie spory strony zobowiązują się rozwiązać polubownie lub poprzez odpowiednie instytucje, w przypadku braku porozumienia spory rozstrzygać będzie sąd.
- c) Operator może zmienić regulamin w dowolnym czasie. Brak rezygnacji z usług w ciągu 30 dni oznacza akceptację nowego regulaminu.