

Regulamin świadczenia usług hostingowych

SORAHOST sp. z o.o.

ul. Miodowa 1, 09-400 Płock

KRS 0001158364, NIP 7743296036, REGON 541003880, kapitał zakładowy 10000,00 zł

Kontakt: kontakt@sorahost.pl (sprzedaż), pomoc@sorahost.pl (wsparcie/RODO)

Sklep: Sorahost – sorahost.pl (serwis internetowy do zakupu/odnowienia usług).

1. Definicje

Usługodawca – SORAHOST sp. z o.o.; Klient – podmiot zawierający umowę;

Sklep/Serwis – serwis internetowy dostępny pod adresem sorahost.pl; Usługi – hosting współdzielony, DNS, poczta, rejestracja/utrzymanie domen, certyfikaty SSL, backup, administracja, migracje; Panel Klienta – serwis do zarządzania usługami; Dzień Roboczy – pn-pt, z wyłączeniem świąt.

2. Zawarcie umowy

Umowa zawierana elektronicznie przez złożenie zamówienia w Sklepie/Serwisie i akceptację Regulaminu; dla usług płatnych – po uiszczeniu opłaty. Sorahost może weryfikować dane Klienta i odmówić zawarcia umowy z uzasadnionych przyczyn (bezpieczeństwo, sankcje, zaległości).

3. Uruchomienie i termin realizacji usługi

Początek realizacji: od chwili zaksięgowania płatności lub pozytywnej autoryzacji operatora płatności (dla usług bezpłatnych – od przyjęcia zamówienia).

Hosting/Panel/Poczta/DNS: aktywacja automatycznie, zwykle w ciągu kilku minut, maksymalnie do 24 godzin.

Rejestracja/transfer domen: zwykle do 1 godziny; w zależności od rejestru maksymalnie 24 godziny (rejstry mogą wymagać działań Klienta).

Certyfikaty SSL: zwykle do 1 godziny od pozytywnej walidacji; maksymalnie 24 godziny.

Migracje/świadczenia administracyjne: wg ustaleń – standardowo 1-3 dni robocze.

O opóźnieniach z przyczyn zewnętrznych (siła wyższa, systemy rejestrów/płatności) informujemy niezwłocznie w Panelu/e-mailem.

4. Zakres usługi i zmiany techniczne

Parametry wynikają z oferty/Panelu. Dopuszczalne są zmiany techniczne nie pogarszające funkcjonalnie usługi; prowadzimy działania prewencyjne dla bezpieczeństwa/stabilności.

5. Okres, przedłużenia, zawieszenia

Umowy na czas określony (okres rozliczeniowy) z automatycznym przedłużeniem po opłaceniu kolejnego okresu. Brak płatności: zawieszenie po terminie, usunięcie danych po 14 dniach od zawieszenia (jeśli oferta nie stanowi inaczej).

6. Płatności i faktury

Ceny brutto w PLN. Metody: szybkie płatności/karta, przelew. Faktury VAT wyłącznie elektroniczne (PDF/Panel). Zwroty – zgodnie z prawem i niniejszym Regulaminem.

7. Obowiązki Klienta

Zakaz spamu, phishingu, malware, ataków, koparek krypto bez zgody, treści bezprawnych. Aktualizacje CMS/wtyczek; ochrona haseł; zakaz używania hostingu jako magazynu plików niezwiązanych z WWW (o ile oferta nie stanowi inaczej); przestrzeganie limitów zasobów (CPU/RAM/IO).

8. Uprawnienia Usługodawcy

Zawieszenie/ograniczenie usługi przy naruszeniach lub zagrożeniu; prace serwisowe (z wyprzedzeniem, gdy możliwe); blokada treści oczywiście bezprawnych; współpraca z organami.

9. Odpowiedzialność i kopie zapasowe

Brak odpowiedzialności za utracone korzyści w granicach prawa. Kopie zapasowe – zgodnie z Polityką backupów (opis w Panelu/FAQ). Zalecamy własne kopie krytycznych danych.

10. Proces reklamacyjny (szczegółowy)

Gdzie złożyć: Panel Klienta (zgłoszenie w dziale „Reklamacje”) lub e-mail na pomoc@sorahost.pl (temat: REKLAMACJA), ewentualnie listownie na adres siedziby.

Co podać: dane identyfikujące Klienta, ID zamówienia/usługi, datę i godzinę zdarzenia, opis niezgodności/awarii, oczekiwane rozwiązanie, materiał dowodowy (logi, zrzuty, nagłówki e-mail).

Potwierdzenie przyjęcia: nadajemy numer sprawy i potwierdzamy przyjęcie w Panelu/e-mailem.

Terminy: rozpatrzenie do 14 dni kalendarzowych; w sprawach złożonych do 30 dni – poinformujemy o wydłużeniu i wskażemy przyczynę.

Sposób rozstrzygnięcia: przywrócenie działania usługi/usunięcie wady, rekompensata zgodnie z SLA (kredyt), proporcjonalny zwrot części opłaty lub inne rozwiązanie zgodne z prawem i ofertą.

Zwrot środków: w przypadku uznania – przelew na rachunek lub zwrot tą samą metodą płatności, nie później niż w 14 dni od decyzji (chyba że umówimy się inaczej).

Reklamacje nadużyć/bezpieczeństwa traktujemy priorytetowo; możemy żądać dodatkowych danych technicznych (np. logów) niezbędnych do weryfikacji.

11. Odstąpienie (konsument/PdK)

Termin 14 dni; wyjątki m.in. pełna realizacja na wyraźne żądanie przed upływem terminu, rejestracja domeny po wykonaniu, treści cyfrowe nie na nośniku – po zgodzie na utratę prawa odstąpienia.

12. Zmiany Regulaminu

Możliwe z ważnych przyczyn (prawo/oferta/bezpieczeństwo). Informujemy ≥ 14 dni; brak wypowiedzenia = akceptacja.

13. Prawo właściwe i spory

Prawo polskie; sądy powszechne właściwe wg przepisów. Konsument: możliwa platforma ODR (ec.europa.eu/odr).