

Regulamin świadczenia usług hostingowych

Wersja archiwalna 2.1, obowiązywała od 16 października 2026. Nie jest aktualna.

SORAHOST sp. z o.o., ul. Miodowa 1, 09-400 Płock

KRS 0001158364, NIP 7743296036, REGON 541003880, kapitał zakładowy 10 000,00 zł

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

Zasady zawierania umów, uruchamiania usług, płatności, reklamacji i odstąpienia.

1. Definicje

Usługodawca: SORAHOST sp. z o.o. Klient: podmiot zawierający umowę. Sklep (Serwis): serwis internetowy dostępny pod adresem sorahost.pl, w którym kupuje się i odnawia usługi. Usługi: hosting współdzielony, DNS, poczta, rejestracja i utrzymanie domen, certyfikaty SSL, kopie zapasowe, administracja, migracje. Panel Klienta: serwis do zarządzania usługami pod adresem panel.sorahost.pl. Dzień Roboczy: od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt.

2. Zawarcie umowy

Umowę zawiera się elektronicznie przez złożenie zamówienia w Sklepie i akceptację Regulaminu, a w przypadku 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

Realizacja zaczyna się od chwili zaksięgowania płatności lub pozytywnej autoryzacji operatora płatności, a dla usług bezpłatnych od przyjęcia zamówienia.

- Hosting, Panel, poczta, DNS: aktywacja automatyczna, zwykle w ciągu kilku minut, najpóźniej do 24 godzin.
- Rejestracja i transfer domen: zwykle do 1 godziny, w zależności od rejestru najpóźniej do 24 godzin (rejestry mogą wymagać działań Klienta).
- Certyfikaty SSL: zwykle do 1 godziny od pozytywnej walidacji, najpóźniej do 24 godzin.
- Migracje i usługi administracyjne: według ustaleń, standardowo 1-3 dni robocze.

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

4. Zakres usługi i zmiany techniczne

Parametry usług wynikają z oferty i Panelu. Dopuszczalne są zmiany techniczne, które nie pogarszają funkcjonalności usługi. Prowadzimy działania prewencyjne dla bezpieczeństwa i stabilności.

5. Okres, przedłużenia, zawieszenia

Umowy zawierane są na czas określony (okres rozliczeniowy) i przedłużają się automatycznie po opłaceniu kolejnego okresu. Brak płatności oznacza zawieszenie usługi po terminie i usunięcie danych po 14 dniach od zawieszenia, jeśli oferta nie stanowi inaczej.

6. Płatności i faktury

Ceny podajemy brutto w PLN. Metody płatności: karta płatnicza i BLIK przez operatora Stripe oraz przelew bankowy. Faktury VAT wystawiamy wyłącznie elektronicznie (PDF w Panelu). Zwroty realizujemy zgodnie z prawem i niniejszym Regulaminem.

7. Obowiązki Klienta

Zakazane są: spam, phishing, złośliwe oprogramowanie, ataki, koparki kryptowalut bez zgody i treści bezprawne. Klient aktualizuje CMS i wtyczki, chroni hasła, nie używa hostingu jako magazynu plików niezwiązanych ze stroną WWW (o ile oferta nie stanowi inaczej) i przestrzega limitów zasobów (CPU, RAM, IO). Szczegóły w Polityce akceptowalnego użycia.

8. Uprawnienia Usługodawcy

Usługodawca może zawiesić lub ograniczyć usługę przy naruszeniach albo zagrożeniu, prowadzić prace serwisowe (z wyprzedzeniem, gdy to możliwe), blokować treści oczywiście bezprawne i współpracować z organami.

9. Odpowiedzialność i kopie zapasowe

Usługodawca nie odpowiada za utracone korzyści w granicach dopuszczonych prawem. Kopie zapasowe wykonujemy zgodnie z opisem w Panelu i Bazie wiedzy. Zalecamy, aby Klient przechowywał też własne kopie danych krytycznych.

10. Proces reklamacyjny

- Gdzie złożyć: w Panelu Klienta w sekcji Zgłoszenia (temat „Reklamacja”), e-mailem na pomoc@sorahost.pl (temat: REKLAMACJA) albo listownie na adres siedziby.
- Co podać: dane identyfikujące Klienta, numer zamówienia lub usługi, datę i godzinę zdarzenia, opis niezgodności lub awarii, oczekiwane rozwiązanie i materiał dowodowy (logi, zrzuty ekranu, nagłówki e-mail).
- Potwierdzenie przyjęcia: nadajemy numer sprawy i potwierdzamy przyjęcie w Panelu lub e-mailem.
- Terminy: rozpatrzenie do 14 dni kalendarzowych; w sprawach złożonych do 30 dni, o czym informujemy z podaniem przyczyny.
- Sposób rozstrzygnięcia: przywrócenie działania usługi lub usunięcie wady, rekompensata zgodnie z SLA (kredyt), proporcjonalny zwrot części opłaty albo inne rozwiązanie zgodne z prawem i ofertą.
- Zwrot środków: po uznaniu reklamacji przelewem na rachunek albo tą samą metodą płatności, nie później niż 14 dni od decyzji (chyba że umówimy się inaczej).

Reklamacje dotyczące nadużyć i bezpieczeństwa traktujemy priorytetowo; możemy poprosić o dodatkowe dane techniczne (np. logi) potrzebne do weryfikacji. Wzór reklamacji jest w dokumencie Formularze.

11. Odstąpienie od umowy (konsument i przedsiębiorca na prawach konsumenta)

Termin na odstąpienie wynosi 14 dni. Wyjątki obejmują m.in. pełne wykonanie usługi na wyraźne żądanie przed upływem terminu, rejestrację domeny po jej wykonaniu oraz treści cyfrowe niedostarczane na nośniku, po wyrażeniu zgody na utratę prawa odstąpienia. Wzór oświadczenia jest w dokumencie Formularze.

12. Zmiany Regulaminu

Regulamin możemy zmienić z ważnych przyczyn (prawo, oferta, bezpieczeństwo). Informujemy o tym co najmniej 14 dni wcześniej; brak wypowiedzenia oznacza akceptację zmian.

13. Prawo właściwe i spory

Stosuje się prawo polskie; spory rozstrzygają sądy powszechne właściwe według przepisów. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w tym z platformy ODR (ec.europa.eu/odr).