

# REGULAMIN OGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUG

## 1. Definicje

**Domena (nazwa domeny)** – symboliczne oznaczenie, które służy do adresowania węzłów sieci Internet (stron internetowych, serwerów poczty elektronicznej, sieciowych serwisów) w wygodnej dla użytkownika formie.

**Hosting** – usługa udostępnienia części powierzchni dyskowej dla fizycznego rozmieszczenia danych na serwerze, który znajduje się w sieci.

**Klient** – osoba fizyczna lub osoba prawna, która podczas rejestracji na stronie internetowej przekazała Usługodawcy wszystkie potrzebne dane, wymagane przez prawo Rzeczypospolitej Polskiej, oraz która przyjęła warunki określone w Regulaminie, i zapłaciła za usługi Usługodawcy.

**Konsument** – osoba fizyczna korzystająca z Usługi PanHost.pl, na podstawie Umowy, którą zawarła z PanHost.pl w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Panel Klienta** – narzędzie do zarządzania usługami PanHost.pl i kontaktu z PanHost.pl, dostępne po zalogowaniu się przez Klienta na stronie <https://panhost.pl/billing.php>

**Regulamin** - niniejszy regulamin.

**Rejestr** – podmiot zarządzający Domeną, wykonujący rejestrację i utrzymanie Nazw w tej Domenie lub inne czynności dotyczące Nazwy Domeny, opisane w regulaminach, którymi posługuje się Rejestr.

**Strona Usługodawcy** – <https://www.panhost.pl>

**Transfer** – procedura zmiany Rejestratora nazwy domeny.

**Usługodawca – PanHost.pl** – Hosting serwis Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie pod adresem Rynek Główny 28, 31-010 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000538470, posiadająca REGON: 360522136, NIP: 6762483572.

**Whois** – serwis jest przeznaczony dla otrzymania kontaktowych danych i technicznej informacji o nazwach domeny, adresów IP i innej sieciowej informacji. Serwis Whois jest publicznym serwisem sieci Internet.

## 2. Postanowienia ogólne

- 2.1 Niniejszy regulamin, określa zasady świadczenia usług przez PanHost.pl
- 2.2 Regulamin szczegółowo określa prawa i obowiązki PanHost.pl i Klienta.
- 2.3 Rejestracja konta oznacza pełną i bezwarunkową akceptację niniejszego Regulaminu.

## 3. Rejestracja domen

- 3.1 Rejestracja nazwy domeny odbywa się poprzez złożenie zamówienia na stronie internetowej Usługodawcy.
- 3.2 Domena będzie zarejestrowana w ciągu 48 godzin, po otrzymaniu wpłaty.
- 3.3 Zarządzanie zarejestrowaną domeną jest możliwe poprzez panel klienta.
- 3.4 Otrzymanie Authinfo odbywa się przez system ticketów w Panelu klienta.

- 3.5 PanHost.pl nie ponosi odpowiedzialności za odwołanie rejestracji domeny, w przypadku nieopłacenia przedłużenia rejestracji domeny przez klienta.
- 3.6 Poprzez rejestrację domeny Klient zgadza się na umieszczenie swoich danych w bazie Whois (ogólnoświatowej bazie informacji, zawierającej dane o właścicielach domen). PanHost.pl nie jest odpowiedzialny za to jak będą wykorzystywane dane, umieszczone w bazie Whois.
- 3.7 Ogólny regulamin domen polskich - <http://www.dns.pl/regulamin.html>

## 4. Usługi hostingu

- 4.1 Zamówienie usług hostingowych jest dokonywane na stronie internetowej Usługodawcy.
- 4.2 Aktywacja usług hostingowych odbywa się w ciągu 12 (dwunastu) godzin po otrzymaniu wpłaty.
- 4.3 Podczas aktywacji usług hostingowych, klient otrzymuje drogą elektroniczną dane dla dostępu do serwera hostingu: adres serwera, adres Panelu sterowania, login i hasło.
- 4.4 Taryfy i szczegółowy opis hosting-pakietów są dostępne na stronie internetowej Usługodawcy.
- 4.5 Ograniczenie na użycie zasobów:
- **Hosting „Wizytówka”**
    - Miejsce na dysku (SSD): 1 GB
    - Miesięczny transfer danych: 20 GB
    - Ilość domen: 1 (jedna)
    - Maksymalne obciążenie na CPU: 50 % od jednego jądra procesora,
    - Maksymalne użycie RAM: 1024 (tysiąc dwadzieścia cztery) MB,
    - Maksymalne obciążenie na dysk: 3072 (trzy tysiące siedemdziesiąt dwa) Kb/s,
    - Maksymalna ilość jednoczesnych procesów PHP/SSH/cron: 15 (dwadzieścia).
  
  - **Hosting „Startowy”**
    - Miejsce na dysku (SSD): 2 GB
    - Miesięczny transfer danych: bez limitu
    - Ilość domen: 2 (dwie)
    - Maksymalne obciążenie na CPU: 100 % od jednego jądra procesora,
    - Maksymalne użycie RAM: 1024 (tysiąc dwadzieścia cztery) MB,
    - Maksymalne obciążenie na dysk: 3072 (trzy tysiące siedemdziesiąt dwa) Kb/s,
    - Maksymalna ilość jednoczesnych procesów PHP/SSH/cron: 25 (dwadzieścia pięć).
  
  - **Hosting „Biznes”**
    - Miejsce na dysku (SSD): 5 GB
    - Miesięczny transfer danych: bez limitu
    - Ilość domen: 5 (pięć)
    - Maksymalne obciążenie na CPU: 100 % od jednego jądra procesora,
    - Maksymalne użycie RAM: 2048 (dwa tysiące czterdzieści osiem) MB,
    - Maksymalne obciążenie na dysk: 4096 (cztery tysiące dziewięćdziesiąt sześć) Kb/s,

- Maksymalna ilość jednoczesnych procesów PHP/SSH/cron: 50 (pięćdziesiąt).
- **Hosting „Premium”**
  - Miejsce na dysku (SSD): 10 GB
  - Miesięczny transfer danych: bez limitu
  - Ilość domen: 10 (dziesięć)
  - Maksymalne obciążenie na CPU: 100 % od jednego jądra procesora,
  - Maksymalne użycie RAM: 2048 (dwa tysiące czterdzieści ośmiem) MB,
  - Maksymalne obciążenie na dysk: 4096 (cztery tysiące dziewięćdziesiąt sześć) Kb/s,
  - Maksymalna ilość jednoczesnych procesów PHP/SSH/cron: 100 (sto).

Dodatkowo do wszystkich hosting-pakietów:

- Maksymalny czas trwania zapytania do MySQL: 30 (trzydzieści) sekund;
  - Maksymalna objętość bazy danych: 50% całkowitej objętości dysku;
  - Dzienny limit wiadomości wysłanych przez SMTP, mail(): 1000;
  - Limit pamięci dla 1 procesu PHP (memory\_limit): 256 MB;
  - Maksymalny czas działania procesu PHP: 30 s.;
  - Maksymalna liczba plików 500 000 (pięćset tysięcy) inode, (inode- to obiekt plikowego systemu, zawiera informację o pliku).
  - Kopia bezpieczeństwa danych klienta co 72 godzin.
- Przechowywanie ostatniej kopii - najwyżej 7 (siedem) dni.

4.6 W przypadku niedokonania opłaty za kolejny okres rozliczeniowy, usługa jest automatycznie zawieszana.

## 5. Opłaty

5.1 Klient dokonuje płatności na podstawie rachunku (pro forma faktury), który będzie wystawiony po złożeniu zamówienia za pośrednictwem strony internetowej Usługodawcy.

5.2 Klient wyraża zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną faktury e-mail.

## 6. Prawa i obowiązki Usługodawcy

6.1 Usługodawca jest zobowiązany dostarczyć klientowi zamówione usługi w całości.

6.2 Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby zapewnić wysoką jakość usług.

6.3 Usługodawca pozostawia sobie prawo tymczasowego wstrzymania świadczenia usług podczas prac inżynierskich, aktualizacji oprogramowania, restartów urządzenia.

6.4 Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług z wyjaśnieniem przyczyny.

6.5 Usługodawca może zmienić Regulamin poprzez opublikowanie nowego Regulaminu na stronie, z natychmiastowym zawiadomieniem klienta drogą elektroniczną.

6.6 Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen usług.

6.7 Usługodawca zapewnia ochronę danych osobowych swoich klientów.

6.8 PanHost.pl zastrzega sobie prawo niezwracania kosztów związanych z rejestracją domeny, jeśli Klient utracił prawo do domeny lub przeniósł domenę do innego usługodawcy.

## **7. Prawa i obowiązki Klienta**

- 7.1 Klient ma prawo do korzystania z usług, w sposób opisany w regulaminie.
- 7.2 Klient musi podać swoje prawdziwe dane osobowe podczas rejestracji na stronie internetowej Usługodawcy.
- 7.3 Klient wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych, niezbędnych do świadczenia usług hostingowych i rejestracji domeny. Dane będą przetwarzane zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 o Ochronie Danych Osobowych.
- 7.4 Klient ma prawo w każdej chwili zrezygnować z kontynuowania korzystania z usług.
- 7.5 Klient ma prawo otrzymać AuthInfo dla własnej domeny.
- 7.6 Prawa klienta Domen polskich: <http://www.dns.pl/porozumienie/prawab.html>
- 7.7 Klient ma prawo do otrzymania pomocy technicznej.
- 7.8 Klient ma prawo do przedłużania usług na kolejny okres rozliczeniowy w terminie.
- 7.9 Klient zobowiązany jest do robienia kopii bezpieczeństwa (backup) we własnym zakresie. Jest odpowiedzialny za ich aktualność.
- 7.10 Klient zobowiązany jest do utrzymywania w tajemnicy haseł dostępu, nieujawniania ich osobom trzecim.
- 7.11 Klient zobowiązuje się nie naruszać praw i przepisów dotyczących korzystania z sieci Internet.
- 7.12 Klient wyraża zgodę na otrzymywanie informacji o nowościach i promocjach od Usługodawcy.
- 7.13 Klient może dokonać zmiany swoich danych, wykorzystując do tego Panel Klienta.

## **8. Ograniczenia odpowiedzialności Usługodawcy**

- 8.1 Usługodawca nie gwarantuje absolutnej bezprzerwowości i bezbłędności usług oraz nie gwarantuje, że oferowane oprogramowanie lub inne zasoby systemowe nie zawierają błędów.
- 8.2 Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość kanałów komunikacji publicznej, za pośrednictwem których Klient korzysta z usług oferowanych przez Usługodawcę.
- 8.3 Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie przez klienta praw autorskich, pokrewnych i innych praw osób trzecich.
- 8.4 Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane na serwerach hostingu.

## **9. Rozwiązanie Umowy**

- 9.1 Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku braku zapłaty za fakturę w określonym terminie.
- 9.2 Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku nieprzedłużenia usług na następny okres rozliczeniowy.
- 9.3 Umowa może zostać rozwiązana w przypadku naruszenia warunków umowy.
- 9.4 Rozwiązanie umowy może nastąpić w każdej chwili za porozumieniem stron.

## **10. Odstąpienie od umowy**

(Zgodnie z ustawią z dnia 30 maja 2014 roku "o prawach konsumenta")

- 10.1 Zgodnie z Art. 38. „Ustawy o prawach konsumenta” - użytkownik ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 (czternastu) dni bez podania przyczyny. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić w formie pisemnej (email/ticket/list) przed rozpoczęciem świadczenia usługi.
- 10.2 Dokonując zamówień usług, gdzie usługi realizowane są w sposób automatyczny (rejestracja domen, aktywacja serwerów wirtualnych, aktywacja certyfikatów SSL) użytkownik utraci prawo do odstąpienia od umowy z chwilą realizacji usługi przez system (w zgodzie z punktem 1 Art 38 Ustawy o prawach konsumenta)
- 10.3 Dokonując zamówień w serwisie PanHost.pl użytkownik wyraża zgodę na niezwłoczną realizację zamówionych usług.

## **11. Pomoc techniczna**

- 11.1 Techniczna obsługa Klienta odbywa się za pomocą systemu ticketów w Panelu Klienta oraz wysyłanych na e-mail: [pomoc@panhost.pl](mailto:pomoc@panhost.pl).
- 11.2 Czas odpowiedzi na zgłoszenie klienta wynosi nie więcej niż 8 (osiem) godzin w dni robocze i 24 (dwadzieścia cztery) godziny w weekendy.
- 11.3 Zgłoszenia do obsługi Klienta należy przysyłać na kontaktowy adres e-mail.
- 11.4 Pomoc techniczna obejmuje kwestie związane ze świadczeniem usług, dostępnością serwerów, ustawienia paneli sterowania.
- 11.5 Wsparcie techniczne nie obejmuje pomocy w zakresie obsługi aplikacji i programów innych firm.
- 11.6 Wsparcie techniczne nie obejmuje pomocy w tworzeniu i modyfikacji stron internetowych klienta, w wyszukiwaniu błędów w ich funkcjonowaniu, ani też nie zapewnia funkcji zarządzających stronami.

## **12. Reklamacje**

- 12.1 Wszelkie reklamacje, wynikające z nieznanomości regulaminu PanHost.pl i jego nieprzestrzegania, nie będą rozpatrywane.
- 12.2 Reklamacja składana przez Klienta, w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług przez PanHost.pl, powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i przesłana na adres email [info@panhost.pl](mailto:info@panhost.pl) lub przez system ticketów w Panelu Klienta.
- 12.3 Reklamacja powinna zostać wniesiona w terminie 14 (czternastu) dni od daty pojawienia się problemu u Klienta.
- 12.4 PanHost.pl zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 7 (siedmiu) dni.

## **13. Postanowienia końcowe**

- 13.1 Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 9 grudnia 2015 r.

13.2 W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.