



Tremark Sp. z o.o.
Ul. Modlińska 129 lok. U22 Warszawa 03-186
tel.: (022) 888-20-80
fax.: (022) 636-55-63
<http://www.tremark.pl/>



Regulamin świadczenia Usługi Hostingu Tremark Sp. z o.o.

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Tremark Sp. z o.o. usługi hostingu, polegającej na udostępnieniu do korzystania serwera w celu przechowywania na nim danych usługobiorców (usługa Hostingu).
2. Rejestracja konta lub serwera wirtualnego, równoznaczna jest z zapoznaniem się z Regulaminem, jego akceptacją oraz zobowiązaniem się do przestrzegania zasad Regulaminu.
3. Operator ma prawo do zaprzestania świadczenia usług Abonentowi łamiącemu postanowienia niniejszego Regulaminu.

§ 2

DEFINICJE

1. Abonent – osoba fizyczna lub prawna, która zakupiła lub odnowiła Pakiet hostingowy oferowany przez Tremark Sp. z o.o., akceptując tym samym niniejszy Regulamin;
2. Usługa Hostingu – usługa polegająca na udostępnianiu Abonentowi przestrzeni dyskowej w infrastrukturze informatycznej należącej do Tremark, umożliwiającej utrzymanie serwisów www, skrzynek pocztowych i in.
3. Pakiet hostingowy – usługa hostingu o określonej pojemności, wybranej i dostosowanej do potrzeb Klienta. Aktualnie obowiązujące pakiety znajdują się na stronie Tremark Sp. z o.o. pod adresem: www.tremark.pl/hosting
4. Okres abonamentowy - czas, na który została wykupiona usługa hostingowa w Tremark Sp. z o.o. Pakiety na stronie www.tremark.pl są oferowane w rocznych okresach rozliczeniowych, licząc od pierwszego dnia, w którym usługa została uruchomiona
5. Przerwa techniczna – przerwa w dostępie do Usługi Hostingu, spowodowana prowadzeniem planowanych prac konserwacyjnych;
6. Awaria – okres braku dostępności Usługi Hostingu trwający powyżej 30 minut;
7. Serwer dedykowany – serwer należący do Tremark, udostępniony do wykorzystania w ramach usług hostingowych;
8. SLA – parametr dostępności Usługi Hostingu określający jej poziom jakości, którego spełnienie skutkuje odpowiedzialnością Tremark za jej niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie;



Tremark Sp. z o.o.
Ul. Modlińska 129 lok. U22 Warszawa 03-186
tel.: (022) 888-20-80
fax.: (022) 636-55-63
<http://www.tremark.pl/>



§ 3

AKTYWACJA USŁUGI

1. Aby zarejestrować konto serwera, należy skontaktować się z Operatorem za pośrednictwem e-mail: bok@tremark.pl, złożyć zamówienie poprzez stronę www.tremark.pl lub telefonicznie podając nazwę usługi oraz pełne dane identyfikacyjne, niezbędne do prawidłowego wystawienia faktury VAT, takie jak:
 - a) w przypadku Abonenta będącego Konsumentem
 - adres poczty elektronicznej (e-mail);
 - numeru telefonu
 - nazwę domeny lub domen, które zostaną podłączone do hostingu
 - b) w przypadku Abonenta będącego Przedsiębiorcą:
 - firma lub imię i nazwisko, jeżeli dotyczy;
 - numeru NIP;
 - aktywnego i aktualnego adresu poczty elektronicznej (e-mail);
 - numeru telefonu
 - nazwę domeny lub domen, które zostaną podłączone do hostingu
2. Warunkiem aktywacji usługi zamówionej przez Klienta jest dokonanie opłaty zgodnej z obowiązującym cennikiem usług znajdującym się na stronie www.tremark.pl, na wskazane konto usługodawcy. Na życzenie Abonenta, Operator może wystawić do opłacenia fakturę proformę.
3. Po prawidłowym złożeniu zamówienia usługi hostingowej przez Abonenta oraz dokonaniu opłaty i jej zaksięgowaniu na koncie Operatora, Operator zobowiązuje się aktywować usługę w terminie ustalonym z Abonentem.
4. Na 30 dni przed końcem rocznego okresu abonamentowego Operator wystawi fakturę proformę, zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem, na usługi wykupione przez Abonenta.
5. Klient dokonuje przedłużenia okresu abonamentowego poprzez dokonanie wpłaty na wskazane konto Usługodawcy, tytułem przedłużenia pakietu hostingowego.
6. Klient zobowiązany jest do dokonania opłaty za przedłużenie usługi hostingowej w terminie zgodnym z wystawioną fakturą proforma.
7. Do czasu potwierdzenia dokonania wpłaty Operator blokuje konto, jeśli Operator nie otrzyma potwierdzenia wpłaty w terminie zgodnym z wystawioną fakturą proforma, usługa świadczona przez Operatora zostanie wstrzymana, a konto zostanie usunięte po upływie 30 dni od terminu płatności.



Tremark Sp. z o.o.
Ul. Modlińska 129 lok. U22 Warszawa 03-186
tel.: (022) 888-20-80
fax.: (022) 636-55-63
<http://www.tremark.pl/>



8. Po zaksięgowaniu wpłaty na koncie usługodawcy tytułem przedłużenia usługi hostingowej na kolejny okres, usługa zostanie przedłużona na czas trwania następnego okresu abonamentowego.
9. Brak przedłużenia okresu abonamentowego lub niedopełnienie w/w ustaleń skutkować będzie zakończeniem świadczenia usługi hostingowej przez Usługodawcę. Usługodawca zaprzestanie świadczenia usługi hostingowej wraz z usługami dodatkowymi oraz po upływie 30 dni od dnia zakończenia okresu abonamentowego usunie wszelkie dane zamieszczone na udostępnionej w okresie trwania okresu abonamentowego powierzchni dysku.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia powstałe z winy osób trzecich (banki, poczta, operatorzy domen itp.).

§ 4

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA

1. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za zarządzanie Usługą, przechowywane dane i treści oraz konsekwencje swoich działań.
2. Abonent odpowiada za bezpieczny dostęp do swoich usług. Winien też przestrzegać zasady nieudostępniania swoich haseł i konta do zarządzania wykupionymi usługami osobom trzecim. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za włamanie się na konto lub działania osób nieuprawnionych, w tym wszelkie konsekwencje takich działań, jak np. dokonane bez jego woli i wiedzy zmiany, utratę danych lub ich upowszechnienie przez osoby trzecie.
3. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za dane przekazywane osobom trzecim.
4. Zabrania się dostarczania oraz umieszczania w infrastrukturze Tremark Sp. z o. o. i na Serwerze dedykowanym jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, zawierających wirusy lub takich, które mogą wywołać zakłócenia bądź uszkodzenia systemów komputerowych;
5. Bezwzględnie zakazane jest wykorzystywanie Usług przez Abonenta w celach zakazanych prawnie, tj. do propagowania treści związanych z systemem totalitarnym, faszystowskim, nawołujących do nienawiści, związanych z odmiennymi poglądami religijnymi, różnicami narodowościowymi, etnicznymi, rasowymi itp. Dotyczy to także przesyłania treści zawierających wirusy, programy szpiegujące i inne programy, mogące wpływać na nieprawidłowe funkcjonowanie innych użytkowników.
6. Zabrania się wysyłania ofert handlowych lub reklamowych do nieznanymi odbiorców (zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. "o świadczeniu usług drogą elektroniczną") w tym zabronione jest masowe wysyłanie tzw. "Zapytań o wyrażenie zgody".
7. Abonent posiadający dostęp do usługi "SSH" jest w pełni odpowiedzialny za wszelkie próby wykorzystywania tych usług do celów innych, niż ogólnie przyjęte zasady.



Tremark Sp. z o.o.
Ul. Modlińska 129 lok. U22 Warszawa 03-186
tel.: (022) 888-20-80
fax.: (022) 636-55-63
<http://www.tremark.pl/>



§ 5

ZOBOWIĄZANIA ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do:
 - a) stosowania się do postanowień niniejszego Regulaminu,
 - b) terminowego regulowania należności na rzecz Tremark Sp. z o. o.;
 - c) korzystania z wybranego pakietu zgodnie z jego przeznaczeniem.
 - d) niezwłocznego powiadomienia Tremark Sp. z. o. o. o wszelkich przypadkach braku działania lub nieprawidłowościach w działaniu Usługi Hostingu, w tym o wszelkich niezgodnościach z parametrami technicznymi;
 - e) informowania Operatora o wszelkich zmianach mających wpływ na realizację Usługi,
 - f) niezwłocznego zawiadamiania Tremark Sp. z. o. o., w formie pisemnej lub elektronicznej, o wszelkich zmianach danych Abonenta określonych w § 3 ust. 1;
 - g) nie dostarczania treści o charakterze bezprawnym, treści których jawność została wyłączone, treści o charakterze reklamowym umieszczanych bez zgody Tremark Sp. z. o. o. , treści naruszających dobra osobiste osób trzecich, nawołujących do popełnienia przestępstwa a także wypowiedzi wulgarnych.
2. W przypadku przekroczenia parametrów zamówionej usługi hostingowej, o czym Abonent jest każdorazowo informowany poprzez automatyczne powiadomienia wysyłane przez system, Abonent ma prawo do zamówienia usługi dodatkowej lub zmiany parametrów usługi serwera wirtualnego.
3. Jeżeli nastąpi przekroczenie pojemności zakupionego Pakietu hostingowego, Abonent zobowiązany jest do zakupu dodatkowego Pakietu hostingowego, zgodnie z obowiązującą ofertą znajdującą się na stronie www.tremark.pl/hosting lub zmniejszenia ilości danych przechowywanych w Usłudze. W przypadku braku reakcji ze strony Abonenta, Operator wystawi stosowną fakturę na rzecz Abonenta i zwiększy pojemność hostingu po jej uregulowaniu, w celu zachowania ciągłości usługi.

§ 6

ZOBOWIĄZANIA OPERATORA

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia usługi hostingowej w sposób ciągły i zgodny z zapisami niniejszej Umowy.
2. Operator jest zobowiązany do zapewnienia warunków technicznych po swojej stronie, umożliwiających udostępnienie wykupionych Usług Abonentowi.
3. Operator zobowiązany jest do aktywowania usługi Hostingu, po zaksięgowaniu wpłaty za wybrany Pakiet hostingowy, w terminie ustalonym z Abonentem.



Tremark Sp. z o.o.
Ul. Modlińska 129 lok. U22 Warszawa 03-186
tel.: (022) 888-20-80
fax.: (022) 636-55-63
<http://www.tremark.pl/>



4. Operator gwarantuje dostępność usługi Hostingu w trakcie trwania okresu abonamentowego na poziomie min 98 % w skali roku.
5. W celu zapewnienia jak najlepszej jakości usługi Hostingu, Operator zastrzega sobie prawo do możliwości zaistnienia krótkich przerw technicznych w funkcjonowaniu usługi hostingowej, związanych z obsługą i konserwacją systemu, o czym Operator poinformuje Abonenta w kalendarzu serwisowym znajdującym się na stronie www.tremark.pl/kalendarz lub za pomocą poczty elektronicznej.
6. W przypadku wystąpienia ciągłej przerwy w działaniu usługi hostingowej trwającej co najmniej - 24 godzin, usługodawca zobowiązuje się do udzielenia rabatu Usługobiorcy na kolejny okres rozliczeniowy.
7. Dane umieszczone na serwerze w ramach korzystania przez Abonenta z usługi Hostingu są przechowywane przez Operatora na serwerze w opłaconym przez Abonenta okresie abonamentowym oraz przez kolejne 30 dni, po czym – w przypadku nie przedłużenia okresu abonamentowego na zasadach określonych w Regulaminie – są usuwane z serwera.
8. Usługa hostingowa zapewnia wykonywanie kopii zapasowej zgodnie z harmonogramem – historia dwóch pełnych kopii zapasowych, gdzie każda pełna kopia zapasowa wykonywana jest raz w miesiącu oraz codziennie (wykluczając dni wykonywania się kopii pełnej) kopia przyrostowa. Kopia ta wlicza się w pojemność usługi Abonenta i nie jest możliwe jej wykluczenie. Abonent ma możliwość ustawienia w Panelu Klienta wykonywania dodatkowych kopii zapasowych, wykonywanych wg własnych preferencji.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w wyniku:
 - a) braku ciągłości świadczenia usług spowodowanych działaniem lub zaniechaniem działania podmiotów i osób trzecich w, tym świadczących usługi telekomunikacyjne dla usługodawcy.
 - b) wystąpienia przerw w dostawie usługi ze względu na działanie siły wyższej lub klęsk żywiołowych,
 - c) wykorzystanie udostępnionych Operatorowi informacji autoryzujących dostęp do usługi przez podmioty trzecie.
 - d) naruszenie postanowień umowy i regulaminu przez Abonenta
 - e) utraty lub zniszczenia danych zgromadzonych i przechowywanych na przestrzeni dyskowej usługi hostingowej z winy Abonenta
 - f) innych zdarzeń niezależnych od Operatora.
10. Abonent ma możliwość przekazania Operatorowi w zarządzanie posiadane przez Abonenta domeny, nie przenosząc na Operatora praw własności. Operator zobowiązuje się do zwrócenia zarządzanych domen Abonentowi na każde jego żądanie.

§7

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI HOSTINGU



Tremark Sp. z o.o.
Ul. Modlińska 129 lok. U22 Warszawa 03-186
tel.: (022) 888-20-80
fax.: (022) 636-55-63
<http://www.tremark.pl/>



1. Treemark Sp. z. o. o. świadczy Usługi Hostingu z zachowaniem należytej staranności.
2. Serwer usługi Hostingu będzie znajdował się w miejscu wyznaczonym przez Treemark Sp. z. o. o. Powyższe miejsce może ulec zmianie bez konieczności uzyskiwania dodatkowej zgody Abonenta, co jednak nie będzie miało wpływu na ciągłość i jakość świadczenia Usługi Hostingu z wykorzystaniem Serwera dedykowanego
3. Do czasu braku dostępności Usługi Hostingu stanowiącego podstawę stwierdzenia przekroczenia parametru SLA nie wlicza się:
 - a) czasu trwania Awarii spowodowanego działaniem Siły wyższej;
 - b) braku dostępności spowodowanego Przerwą techniczną, o ile nie przekracza jednorazowo 8 godzin i nie występuje więcej niż pięciokrotnie w ciągu każdych kolejnych 12 miesięcy obowiązywania Umowy;
 - c) braku dostępności Usługi Hostingu spowodowanego podjęciem przez Treemark Sp. z. o. o. innych środków w przypadkach wskazanych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności z przyczyn obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.

§ 8

ZGŁOSZENIE AWARII

1. W przypadku stwierdzenia wystąpienia problemu z dostępem do Usługi, Abonent dokonuje niezwłocznie Zgłoszenia w panelu www.tremark.pl/pomoc, jednak nie później niż w ciągu następnego dnia roboczego przypadającego po dniu, w którym problem został zauważony przez Abonenta. W przypadku braku zgłoszenia awarii w powyższym terminie, Abonent traci wszelkie roszczenia w stosunku do Treemark Sp. z. o.o. z tego tytułu, w tym roszczenia o usunięcie awarii, o obniżenie płatności za okres w którym awaria wystąpiła oraz wszelkie roszczenia odszkodowawcze.
2. Każde zgłoszenie zostanie przesłane przez Abonenta poprzez panel www.tremark.pl/pomoc. Zgłoszenia telefoniczne i mailowe nie będą rozpatrywane, za wyjątkiem poniższych sytuacji:
 - a) w przypadku, gdy panel www.tremark.pl/pomoc nie działa i uniemożliwione jest założenie nowego zgłoszenia, Abonent może dokonać zgłoszenia telefonicznego pod numerem: 22 2701090,
 - b) w przypadku, gdy Abonent nie ma możliwości zalogować się do panelu www.tremark.pl/pomoc z powodu awarii, która wystąpiła po jego stronie np. brak dostępu do Internetu z winy operatora, może dokonać zgłoszenia telefonicznego pod numerem: 22 2701090.
3. W sytuacji, gdy nie wystąpiła żadna z w/w przesłanek, a zgłoszenie nie zostało założone, natomiast zostało przekazane telefonicznie, przedstawiciel Operatora założy stosowne zgłoszenie w panelu pomocy, rozliczając dodatkowo czas poświęcony na w/w czynność, zgodnie z obowiązującym cennikiem, znajdującym się na stronie www.tremark.pl.



Tremark Sp. z o.o.
Ul. Modlińska 129 lok. U22 Warszawa 03-186
tel.: (022) 888-20-80
fax.: (022) 636-55-63
<http://www.tremark.pl/>



4. Abonent zobowiązany jest do zawarcia w Zgłoszeniu serwisowym następujących informacji:
 - a) nazwę Abonenta oraz dane personalne identyfikujące osobę dokonującą Zgłoszenia serwisowego;
 - b) dane kontaktowe: adres e-mail oraz numer telefonu kontaktowego;
 - c) opis problemu lub awarii;
5. Operator zobowiązuje się do przystąpienia do rozwiązania zgłoszeń zakładanych przez Abonenta w trybie next bussines day - w rozumieniu jako maksymalny czas reakcji na zgłoszenie. W przypadku wystąpienia awarii po stronie Operatora, uniemożliwiającej korzystanie z usługi, Operator przystąpi do jej usunięcia niezwłocznie, zamieszczając informację o przerwie w dostępie do usługi w kalendarzu prac serwisowych <https://tremark.pl/kalendarz/>.
6. Treemark Sp. z. o. o. dokonuje naprawy/usunięcia awarii:
 - a) nieodpłatnie – w przypadku, gdy Awaria powstała w wyniku przyczyn leżących wyłącznie po stronie Treemark Sp. z. o. o., Sieci Treemark Sp. z. o. o. lub Urzędzeń, jeżeli nie są one wynikiem naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu;
 - b) odpłatnie – w pozostałych przypadkach, zgodnie z obowiązującym cennikiem, znajdującym się na stronie www.tremark.pl.

§ 9

PŁATNOŚCI

1. Korzystanie z Usługi hostingowej jest odpłatne. Wysokość opłaty za usługę hostingową ustalona jest wg cennika znajdującego się na stronie Operatora obowiązującego w dniu zamówienia usługi.
2. Wysokość opłaty ustalona w cenniku gwarantowana jest przez Operatora w dniu zamówienia usługi oraz dokonania płatności.
3. Płatność za usługę hostingową rozliczana jest w rocznych okresach abonamentowych zgodnych z aktualną ofertą.
4. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen usługi. Nowe ceny zostaną podane w zaktualizowanym cenniku dostępnym na stronie Operatora.
5. Zmiana ceny usługi hostingowej w trakcie trwania wykupionego przez Abonenta pakietu abonamentowego nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów do końca wykupionego i opłaconego okresu abonamentowego.
6. Abonent, który chce zrezygnować z kontynuacji wykupionej usługi hostingowej w trakcie trwania usługi, zobowiązany jest do poinformowania Operatora z 30 dniowym wyprzedzeniem.
7. Abonentowi nie przysługuje zwrot środków za okres wypowiedzenia usługi.
8. W przypadku zlecenia prac dodatkowych Operatorowi, wykraczających poza zakres świadczonej usługi, zostaną one rozliczone wg obowiązującej stawki godzinowej za każdą rozpoczętą godzinę



Tremark Sp. z o.o.
Ul. Modlińska 129 lok. U22 Warszawa 03-186
tel.: (022) 888-20-80
fax.: (022) 636-55-63
<http://www.tremark.pl/>



pracy specjalisty IT. Zapis ten nie ma zastosowania w przypadku zawarcia odrębnej umowy na wsparcie IT pomiędzy Operatorem a Abonentem.

9. Płatności będą uiszczane z góry za cały rok przelewem bankowym w ciągu 7 dni od daty wystawienia faktury proforma, na aktualny rachunek bankowy Operatora.
10. Za datę dokonania płatności uznaje się datę uznania rachunku bankowego Operatora.
11. Abonent wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych.
12. Świadczone na rzecz Usługobiorcy usługi rozliczane są w polskich złotych.

§ 10

ZAKOŃCZENIE USŁUGI

1. Usługa może zostać zakończona/rozwiązana:
 - 1) Na skutek pisemnego (list lub e-mail na adres: bok@tremark.pl) oświadczenia Abonenta o rezygnacji z usługi, dostarczonego co najmniej na 30 dni przed datą rozwiązania umowy.
 - 2) Z powodu braku uregulowania przez Abonenta opłat w terminach wskazanych w § 3 lub upływu okresu abonamentowego i braku uregulowania płatności za przedłużenie abonamentu - ze skutkiem natychmiastowym - w przypadku Klientów posiadających aktywną usługę.
 - 3) W wyniku naruszenia przez Abonenta warunków korzystania z usługi i braku usunięcia skutków naruszeń w terminie 14 dni od daty zgłoszenia tego faktu przez Operatora po uprzednim powiadomieniu i podaniu przyczyn z wyprzedzeniem 14 dni przed datą rozwiązania umowy, lub jeśli naruszenie dotyczy dóbr innych użytkowników sieci - ze skutkiem natychmiastowym.
 - 4) Na skutek rozwiązania lub likwidacji firmy Abonenta, nie będącego osobą fizyczną.
 - 5) Na skutek działania Klienta powodującego wymierne szkody lub zakłócenie pracy Tremark Sp. z o. o.
2. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w przypadku, gdy funkcjonowanie usługi klienta zagraża stabilności sieci lub stabilności innych użytkowników. W przypadku rozwiązania umowy ze strony Operatora, Abonentowi przysługuje prawo do zwrotu opłaty abonamentowej pomniejszonej o wykorzystany okres abonamentowy. Zwrot przysługuje wyłącznie w sytuacji gdy Abonent nie przyczynił się bezpośrednio do spowodowania zagrożenia dla innych Użytkowników sieci.

§ 11

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmian w niniejszym regulaminie, które zostaną zamieszczone niezwłocznie na stronie internetowej Operatora www.tremark.pl.



Tremark Sp. z o.o.
Ul. Modlińska 129 lok. U22 Warszawa 03-186
tel.: (022) 888-20-80
fax.: (022) 636-55-63
<http://www.tremark.pl/>



2. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji poufnych, otrzymanych bezpośrednio lub pośrednio w trakcie trwania Usługi oraz w okresie 12 miesięcy od jej ustania.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Wszelkie sporne sprawy wynikające z realizacji Usługi świadczonej przez Operatora na rzecz Abonenta rozstrzygane będą polubownie lub przez Sąd właściwy dla siedziby Operatora.