

---

## Regulamin

### świadczenia usług przez IQ PL spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością

---

#### Rozdział I. Postanowienia ogólne

- § 1** Firma "IQ PL" Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Starodworskiej 2, zwana dalej Usługodawcą, świadczy usługi zamawiającemu, zwanemu dalej Usługobiorcą, w zamian za wnoszone przez niego opłaty.
- § 2** Regulamin świadczenia usług jest integralną częścią zamówienia Usługobiorcy, określa w sposób szczegółowy zakres i warunki wykonywania usług przez Usługodawcę, a także prawa i obowiązki Usługodawcy i Usługobiorcy oraz zasady ich wzajemnych rozliczeń.
- § 3** Dokonanie pierwszej płatności za Usługę jest równoznaczne z potwierdzeniem, iż Usługobiorca zapoznał się z treścią Regulaminu oraz akceptuje jego postanowienia. Dzień dokonania zamówienia Usługi jest równocześnie dniem, od którego zastosowanie mieć będą postanowienia niniejszego Regulaminu.
- § 4** Definicje:
1. **Usługodawca** - dostawca Usług internetowych, którego dane zostały wskazane w Umowie lub na stronach internetowych zawierających ofertę Usług hostingowych, będący wydawcą Dokumentu SLA.
  2. **Usługobiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która złożyła Zamówienie lub zawarła Umowę.
  3. **Umowa** - umowa o świadczenie usług hostingowych, której integralną częścią jest Regulamin.
  4. **Regulamin** - "Regulamin świadczenia usług " udostępniany na stronach internetowych Usługodawcy
  5. **SLA** - "Gwarancja Jakości Usług" (ang. SLA - Service Level Agreement).
  6. **Sieć** - infrastruktura sieciowa oraz urządzenia, które są udostępniane przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy w ramach zawartej Umowy.
  7. **Usługi hostingowe** - pakiet usług określonych w ofercie Usługodawcy, który został zakupiony przez Usługobiorcę.
  8. **Awaria** - nieplanowana przerwa w dostępności usług, która następuje z przyczyn niezależnych.
  9. **Przerwa techniczna** - brak dostępności Usług hostingowych poza Siecią związany z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, zaplanowany i zapowiedziany przez Usługodawcę z co najmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem.
  10. **Problem** - zgłoszony telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu problem lub zapytanie Usługobiorcy, które dotyczy funkcjonowania Sieci lub Usług hostingowych.

#### Rozdział II. Rozpoczęcie i zaprzestanie świadczenia usług.

- § 1** Sposób zawarcia umowy.
1. Zamówienie dowolnej oferowanej przez Usługodawcę usługi odbywa się drogą elektroniczną poprzez stronę internetową Usługodawcy <http://www.iq.pl>.
  2. Usługa jest aktywowana w ciągu 24 godzin od momentu zamówienia na okres próbny wynoszący 14 dni od daty wypełnienia formularza. Jeżeli w tym czasie Usługodawca uzyska potwierdzenie dokonania wpłaty, ważność Usługi przedłużana jest na opłacony okres abonamentowy. Okres próbny ma na celu umożliwienie Usługobiorcy zapoznanie się z funkcjonalnością zamówionej usługi.
  3. Usługobiorca zobowiązany jest do wpisania prawidłowych danych kontaktowych oraz danych do wystawienia faktury podczas aktywacji Usługi. Wpisanie nieprawdziwych danych i tym samym naruszenie postanowień Regulaminu upoważnia Usługodawcę do zablokowania i zaprzestania świadczenia Usługi przed upływem okresu próbnego, również w przypadku uiszczenia opłaty abonamentowej.
- § 2** Płatności
1. Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia Usługobiorcy w momencie aktywacji Usługi faktury pro forma.

2. Niedokonanie wpłaty przez Usługobiorcę w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury pro forma skutkować będzie blokadą Usługi na kolejne 14 dni. Otrzymanie przez Usługodawcę w tym okresie potwierdzenia wpłaty spowoduje natychmiastowe odblokowanie dostępu do Usług. Po tym terminie, wobec braku zapłaty, następuje usunięcie aktywowanej Usługi oraz danych osobowych Usługobiorcy z baz firmy IQ PL sp. z o.o.
3. Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia faktury pro forma na kolejny okres abonamentowy 21 dni przed zakończeniem opłaconego okresu abonamentowego Usługi. Po upływie opłaconego okresu abonamentowego i nie dokonaniu wpłaty przez Usługobiorcę następuje blokada Usługi na kolejne 14 dni. Otrzymanie przez Usługodawcę w tym okresie potwierdzenia wpłaty spowoduje natychmiastowe odblokowanie dostępu do Usług. Po tym terminie, wobec braku zapłaty, następuje usunięcie aktywowanej Usługi oraz danych osobowych Usługobiorcy z baz firmy IQ PL sp. z o.o.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień zawinionych przez osoby trzecie (banki, poczta, itp.).
5. Z chwilą otrzymania dowodu wpłaty abonamentu za Usługę, Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia faktury VAT w terminie nie dłuższym niż siedem dni roboczych.
6. Usługodawca zobowiązuje się do nie zmieniania warunków finansowych świadczonej Usługobiorcy usługi w okresie trwania jej abonamentu.

### § 3

#### Zmiany umowy

1. Regulamin stanowi integralną część łączącej strony Umowy przez cały czas trwania okresu abonamentowego.
2. Usługodawca zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w niniejszym Regulaminie. Informacje na temat zmian regulaminu Usługodawca ogłasza na swojej stronie internetowej znajdującej się pod adresem <http://www.iq.pl>
3. Dokonanie opłaty abonamentowej na kolejny okres oznacza akceptację przez Usługodawcę przedstawionego Regulaminu.

### § 4

#### Rozwiązanie umowy

1. Umowa wygasa z dniem zakończenia 14-dniowego okresu próbnego w przypadku nieuiszczenia opłaty abonamentowej lub z dniem zakończenia opłaconego okresu abonamentowego lub w momencie wykorzystania przysługującego danej usłudze rocznego limitu transferu, jeżeli nie zostanie uiszczona opłata za kolejny okres abonamentowy.
2. Usługobiorca może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od wykupienia abonamentu, a Usługodawca zobowiązany jest do zwrotu pełnej opłaty abonamentowej, pod warunkiem, że wykorzystany transfer danych nie przekroczył 10% wartości przypisanej wykupionej usłudze. Po tym okresie lub w wypadku wykorzystania ponad 10% limitu transferu Usługobiorca może zrezygnować z usługi w dowolnym momencie, zgadzając się jednocześnie na przepadek niewykorzystanej opłaty abonamentowej.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo odstąpienia od Umowy, w przypadku gdy Usługobiorca nadmiernie lub w niewłaściwy sposób eksploatuje jego zasoby. Jeżeli Usługobiorca w terminie 14 dni od momentu otrzymania takiej informacji nie usunie przyczyn problemu, Usługodawca zaprzestanie świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy, o czym poinformuje go z trzydniowym wyprzedzeniem. W takiej sytuacji Usługobiorcy przysługuje zwrot opłaty poniesionej na rzecz Usługodawcy proporcjonalny do niewykorzystanego okresu abonamentowego.
4. Po zakończeniu okresu abonamentowego usługi, Usługodawca może w wyjątkowych sytuacjach odmówić Usługobiorcy przedłużenia abonamentu usługi na kolejny okres rozliczeniowy. Decyzja odmowy powinna zostać pisemnie uzasadniona.

## **Rozdział III. Prawa i obowiązki Usługodawcy i Usługobiorcy.**

### § 1

Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia wszelkiego rodzaju usług w zakresie określonym w zamówieniu i przy spełnieniu warunków możliwości jego realizacji. We własnym zakresie i na własny koszt zapewnia warunki umożliwiające korzystanie z usług Usługobiorcy z zachowaniem parametrów opisanych w SLA.

### § 2

Usługobiorca zobowiązany jest do:

1. zabezpieczenia i opieki nad poufnymi danymi takimi jak hasła pocztowe i dostępowe,
2. niewykorzystywania usług w celu prowadzenia działalności niezgodnej z prawem lub w sposób mogący stanowić naruszenie prawa, w szczególności w celu utrzymywania serwisów lub utrzymywania treści erotycznej oraz warezowej zawierających nielegalne oprogramowanie, lub których elementy wykorzystywane są przez inne serwisy nie utrzymywane na serwerach IQ PL.

W przypadku wiarygodnego zawiadomienia o naruszeniu prawa Usługodawca poinformuje o możliwości nałożenia blokady na usługi świadczone na rzecz Usługobiorcy, o ile ten nie złoży wyjaśnień lub nie usunie z serwera treści o bezprawnym charakterze w terminie 7 dni od otrzymania niniejszego zawiadomienia.

3. niewykorzystywania zasobów systemowych Usługodawcy w sposób utrudniający korzystanie z nich innym Usługobiorcom oraz w sposób niezgodny z charakterem i przeznaczeniem usługi.
4. niepodjęmowania prób naruszenia zasobów systemowych Usługodawcy, do których Usługobiorca nie ma uprawnień.
5. przestrzegania zasad korzystania z usług, wynikających z obowiązujących cenników bądź innych dokumentów ogłaszanych przez Usługodawcę oraz w sposób nie naruszający praw osób trzecich.

**§ 3** Usługobiorca ma prawo do swobodnego dysponowania zawartością strony witryn internetowych z zastrzeżeniem § 10

**§ 4** Usługodawca zobowiązuje się do zachowania następujących parametrów świadczenia usługi (SLA)

1. Monitorowanie działania poszczególnych Usług hostingowych
2. Dostępność usług hostingowych jest monitorowana przez 24h na dobę przez dyżurującego administratora. Monitorowanie działania Usług hostingowych ma na celu zapewnienie natychmiastowej reakcji administratora na niepożądane zmiany oraz usunięcie Awarii zanim zostanie ona zgłoszona przez Usługobiorcę.
3. Zgłoszenie Awarii lub Problemu – zgłoszenia awarii należy dokonać z zachowaniem zasad opisanych w rozdziale VII – Reklamacje.
4. Czas reakcji
  - 1) Usługodawca zobowiązuje się do niezwłocznego likwidowania Awarii powstałych po swojej stronie.
  - 2) Czas reakcji na zgłoszenie oznacza maksymalny okres czasu, który może upłynąć:
    - a) od momentu zauważenia przez dyżurującego administratora Usługodawcy lub otrzymania zgłoszenia Awarii od Usługobiorcy do całkowitego usunięcia Awarii lub
    - b) od momentu zgłoszenia Problemu przez Usługobiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej do czasu udzielenia odpowiedzi przez dyżurującego administratora Usługodawcy
  - 3) W większości przypadków rzeczywisty czas reakcji Usługodawcy nie powinien przekraczać 30. minut.
  - 4) Czas zgłoszenia Awarii lub problemu, Czas reakcji:
    - a) od poniedziałku od godz. 8:00 do piątku, do godz. 17:00 – 1 godzina.
    - b) od piątku od godz. 17:00 do poniedziałku, godz. 8:00 - 4 godziny
    - c) dni ustawowo wolne od pracy - od godziny 18:00 dnia poprzedzającego do godziny 8:00 dnia następującego: 4 godziny
5. Przerwy techniczne
  - 1) Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o terminach planowanych Przerw technicznych w świadczeniu Usług hostingowych z co najmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem. Wszelkie komunikaty dotyczące takich prac publikowane są przez Usługodawcę na stronie <http://www.noc.iq.pl>
  - 2) W ramach Dokumentu SLA Usługodawca gwarantuje, że wszystkie przerwy techniczne będą miały miejsce w godzinach nocnych: pomiędzy godziną 23 a godziną 6 rano i nie będą jednorazowo dłuższe niż 6 godzin.
6. Bezpieczeństwo i archiwizacja danych
  - 1) usługodawca zapewnia bezwarunkowe bezpieczeństwo danych przechowywanych na swoich serwerach a będących własnością klientów.
  - 2) co 24h jest wykonywany automatyczny backup danych z wszystkich serwerów na serwer backupów. Prawidłowy przebieg procesu jest monitorowany przez Administratora. Usługodawca przechowuje dwie ostatnie kopie backupu
  - 3) na zlecenie usługobiorcy, usługodawca może przywrócić dane z wykonanego backupu, w zakresie dwóch ostatnich kopii. Usługobiorca ma prawo do nieodpłatnego przywrócenia danych z kopii bezpieczeństwa, nie częściej niż 3 razy w czasie trwania abonamentu.
7. Zastosowanie Dokumentu SLA jest wyłączone w przypadku:
  - 1) wystąpienia przerwy w pracy Sieci w związku z zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi lub mającymi na celu rozbudowę Sieci - pod warunkiem powiadomienia Usługobiorcy z co najmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem,
  - 2) wystąpienia awarii lub przerwy w pracy urządzeń, które nie są częścią Sieci, a które są niezbędne przy świadczeniu Usług hostingowych,
  - 3) wystąpienia Awarii której przyczyną jest samodzielne modyfikowanie składników systemu przez Usługobiorcę lub osoby trzecie, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.

8. Gwarancja dostępności usług
  - 1) Gwarantowany czas dostępności [w procentach]: 99,9 % czasu w roku kalendarzowym,
  - 2) Dopuszczalny czas niedostępności [w godzinach] 8h 40 min. w roku kalendarzowym.
9. Rekompensaty
  - 1) W przypadku niedotrzymania przez Usługodawcę gwarancji Dostępności usług (pkt.VII. Dokumentu SLA) Usługobiorcy przysługuje rekompensata w postaci przedłużenia okresu abonamentowego usługi o miesiąc po 24h za każde następane rozpoczęte 12h przerwy.
  - 2) Udzielenie rekompensaty o której mowa powyżej nie zwalnia Usługobiorcy z obowiązku terminowego opłacania Opłat abonamentowych.

**§ 5** Czynności nie należące do typowej pomocy technicznej (np. instalowanie oprogramowania Usługobiorcy lub jego naprawa, wprowadzanie zmian na stronie Usługobiorcy, niestandardowa konfiguracja usług, itp.) i utrzymania serwera mogą być wykonywane przez Usługodawcę odpłatnie. Usługodawca ma prawo do odmowy wykonania czynności, o której mowa w zdaniu poprzednim bez podania przyczyn.

## **Rozdział IV. Ograniczenia**

- § 1** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie systemu spowodowane przyczynami od niego niezależnymi, w szczególności zaś działaniem siły wyższej, awariami systemów i łączy innych dostawców, ingerencją urzędów i instytucji administracji państwowej.
- § 2** Usługodawca nie gwarantuje poprawnego działania usługi "Powiadamianie SMS'em o nadchodzącej poczcie", z uwagi na fakt, iż Prawidłowe działanie tej usługi zależy tylko i wyłącznie od operatorów poszczególnych sieci komórkowych (Era GSM, PTK Centertel, Plus GSM, P4 Sp. z o.o.).
- § 3** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z prawem wykorzystywanie swych usług przez Usługobiorcę.
- § 4** W celu zapewnienia jak najwyższej i jednakowej dla wszystkich Usługobiorców jakości usług, Usługodawca wprowadza parametry bezpieczeństwa, których aktualne wartości zostały podane na stronie: <http://www.iq.pl/o-nas/sla/>.
- § 5** W sytuacji, w której oprogramowanie zastosowane przez Usługobiorcę nadmiernie obciąża serwery Usługodawcy a przez to w jawny sposób obniża jakość usług świadczonych pozostałym usługobiorcom, Usługodawca może zastosować dodatkowe ograniczenia. Usługobiorca zostanie poinformowany o dodatkowych ograniczeniach z 7-dniowym wyprzedzeniem.
- § 6** Usługodawca może zastosować dodatkowe ograniczenia, łącznie z wprowadzeniem blokady serwisu Usługobiorcy, w przypadkach szczególnych takich jak: bezsporne łamanie prawa lub stworzenie realnego zagrożenia dla stabilności serwera przez Usługobiorcę. Usługobiorca zostanie bezzwłocznie poinformowany o ograniczeniach zastosowanych przez Usługodawcę.

## **Rozdział V. Ochrona danych osobowych**

- § 1** Administratorem danych w rozumieniu *Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych* (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) jest IQ PL Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Starodworskiej 2, 80-137 Gdańsk. Zgodnie z w/w ustawą Usługobiorcy przysługuje prawo wglądu do swoich danych, a także możliwość ich poprawiania.
- § 2** Dane osobowe Usługobiorcy zawarte w formularzu przetwarzane są w celu:
  1. realizacji zamówienia
  2. marketingu bezpośredniego usług i produktów IQ PL Sp. z o.o. (wysyłka newslettera z informacjami o nowościach, promocjach, komunikaty techniczne etc.).
- § 3** IQ PL Sp. z o.o. informuje, że dane Usługobiorców nie będą przekazywane podmiotom trzecim za wyjątkiem sytuacji opisanej w §22. W pozostałych sytuacjach dane mogą być udostępniane tylko i wyłącznie podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa (np. Policja, sąd, prokuratura).

## **Rozdział VI. Domeny**

- § 1** Umowa o pośredniczenie w rejestracji domeny oraz o świadczenie obsługi administracyjnej i technicznej domeny zostaje zawarta w momencie dokonania zapłaty za Fakturę Pro Forma dotyczącej zamówienia danej domeny przez Usługobiorcę. Usługodawca pośredniczy w procesie rejestracji domeny, a opłatę z tego tytułu przekazuje na konto właściwego rejestratora domen.

- § 2** W oparciu o umowę o pośredniczenie w rejestracji domeny Usługodawca zostaje upoważniony przez Usługobiorcę do reprezentowania go przed rejestratorem domen, w tym do rejestracji domeny oraz przekazania w tym celu rejestrantowi danych osobowych niezbędnych do rejestracji domeny.
- § 3** Rozpoczęcie procesu rejestracji domeny następuje z chwilą uiszczenia przez Usługobiorcę opłaty za Fakturę Pro Forma wystawioną za rejestrację domeny.
- § 4** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nie zarejestrowanie domeny w przypadku gdy:
1. nazwa domeny jest już zarejestrowana lub zarezerwowana,
  2. w stosunku do danej domeny prowadzone jest już postępowanie rejestracyjne,
  3. Usługobiorca popełni błąd w nazwie domeny lub w swoich danych osobowych,
  4. Usługobiorca nie jest uprawnionym organem administracji rządowej lub samorządowej, a nazwa domeny jest nazwą województwa, powiatu lub gminy,
  5. wniosek o rejestrację domeny zawiera niekompletne dane lub dotyczy domeny o rozszerzeniu nie obsługiwanym przez Usługodawcę,
  6. domena nie podlegająca okresowi rezerwacji została zarejestrowana przez inny podmiot przed wniesieniem opłaty przez Usługobiorcę za fakturę Pro Forma.
- § 5** W przypadku braku możliwości rejestracji domeny, usługobiorcy przysługuje zwrot pełnej opłaty uiszczonej z tytułu jej rejestracji.
- § 6** Ponadto usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
1. zablokowanie, przejęcie lub usunięcie domeny wskutek nieterminowego uregulowania płatności z tego tytułu lub jej braku.
  2. Rejestrację domeny w złej wierze
  3. Zgłoszenie roszczeń do danej domeny przez inny podmiot
  4. Dokonanie zmian w konfiguracji domeny, usunięcie domeny przez podmiot nieuprawniony itp. w przypadku utraty przez Usługobiorcę danych autoryzacyjnych do domeny.
- § 7** Usługobiorcy przysługuje pełne prawo do dysponowania domeną. Usługodawca zobowiązuje się do realizacji dyspozycji Usługobiorcy w tym zakresie na podstawie pisemnego zgłoszenia.
- § 8** W pozostałych przypadkach zastosowanie mają regulaminy publikowane przez właściwych rejestratorów domen.

## **Rozdział VII. Reklamacje**

- § 1** Reklamacja składana przez Usługobiorcę w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług powinna zostać sporządzona w formie pisemnej na adres email [reklamacje@iq.pl](mailto:reklamacje@iq.pl) oraz powinna zawierać:
1. dane teleadresowe Usługobiorcy
  2. nazwę i typ usługi, której reklamacja dotyczy,
  3. przedmiot reklamacji,
  4. uzasadnienie
- § 2** Reklamacja winna zostać przesłana na adres operatora (emailem lub pocztą) w terminie 7 dni od chwili zaistnienia przedmiotu reklamacji.
- § 3** Usługodawca rozpatrzy Reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Usługobiorcy odpowiedź, wraz z uzasadnieniem.
- § 4** W razie zawinionego braku ciągłości w dostarczaniu Usług, trwającego ponad 24 godziny, Usługodawca zobowiązuje się do rekompensaty w postaci przedłużenia okresu abonamentowego Usługi o miesiąc za każde rozpoczęte 12 godzin przerwy ponad okres jednego dnia.
- § 5** Usługodawca ponosi odpowiedzialność z tytułu nie zachowania należytej staranności w wykonaniu przedmiotu Umowy. Odpowiedzialność ta dotyczy szkód rzeczywistych, z wyłączeniem utraconych korzyści ograniczonych do jednego przypadku wyrządzenia szkody, do maksymalnej kwoty stanowiącej równowartość kwoty abonamentu za wykupioną usługę.

## **Rozdział VIII. Postanowienia końcowe**

- § 1** Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej Usługodawcy.
- § 2** W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia Kodeksu cywilnego i odpowiednich ustaw.