

**UMOWA
O ŚWIADCZENIE USŁUGI HOSTINGU**

NR ___ / _____

zawarta w Krakowie, w dniu _____ roku

pomiędzy:

S-NET spółką z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Krakowie, przy ul. Juliusza Lea 114, 30-133 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie – XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000339576, NIP: 677233424, REGON: 121051558, o kapitale zakładowym w wysokości 213.500,00 zł (pokrytym w całości), reprezentowaną przez Prezesa Zarządu: Niko Bałazy

adres e-mail do korespondencji: BOK@S-NET.PL

zwaną dalej: „**S-NET**”

a

NAZWA ABONENTA	
ADRES	
ADRES KORESPONDENCYJNY	
PESEL	
NIP	
ADRES E-MAIL DO KORESPONDENCJI	
NUMER TELEFONU	

zwanym dalej: „**Abonentem**”

zwanym dalej odpowiednio, samodzielnie: „**Stroną**”, i łącznie: „**Stronami**”.

Niniejszym Strony zawierają umowę o świadczenie Usługi Hostingu (zwaną dalej: „**Umową**”) o następującej treści:

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem Umowy jest odpłatne świadczenie Usługi Hostingu (zwanej dalej „**Usługą**”) przez S-NET na rzecz Abonenta, zgodnie z parametrami określonymi w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy, na warunkach wskazanych w Umowie i Regulaminie świadczenia usług hostingu (zwanym dalej: „**Regulaminem**”) oraz załącznikach do powyższych.
2. Aktualny Regulamin oraz Cennik są publikowane na Stronie internetowej www.s-net.pl, a także przesyłane są Abonentowi po zawarciu Umowy na jego adres e-mail.
3. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie w pierwszej kolejności postanowienia Regulaminu, a następnie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. Regulamin określa znaczenie terminów pisanych wielką literą, a niezdefiniowanych w Umowie.

§ 2

Zgłoszenie serwisowe

1. Abonent dokonuje Zgłoszenia serwisowego niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia Awarii, jednak nie później niż w ciągu następnego dnia roboczego przypadającego po dniu, w którym Awaria została zauważona przez Abonenta. W przypadku braku zgłoszenia Awarii w powyższym terminie Abonent traci wszelkie roszczenia w stosunku do S-Net w tego tytułu, w tym roszczenia o usunięciu Awarii, o obniżenie płatności za okres w którym Awaria wystąpiły oraz wszelkie roszczenia odszkodowawcze.
2. Zgłoszenie serwisowe dokonywane jest w formie elektronicznej lub za pośrednictwem środków komunikacji telefonicznej.
3. Zgłoszenie serwisowe, dokonywane jest poprzez kontakt na następujący adres e-mail (w zależności od tego, na którym serwisie zakupiona została Usługa):
 - a) dla Serverini.pl: tech@serverini.pl
 - b) dla SnetCloud.com: support@snetcloud.com
 - c) dla S-NET: support@s-net.pl
4. Abonent zawiera w Zgłoszeniu serwisowym następujące informacje:
 - a) nazwę Abonenta oraz dane personalne identyfikujące osobę dokonującą Zgłoszenia serwisowego;
 - b) opis Awarii lub Usterki;
 - c) numer IP serwera, na którym Usługa Hostingu jest uruchomiona
5. S-Net niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej przyjęcie Zgłoszenia serwisowego, określając jednocześnie przybliżony czas wykonania czynności serwisowych.
6. S-Net dopełni wszelkiej staranności w celu usunięcia Awarii w ciągu 48 godzin. Jeżeli zaś nie będzie to możliwe w w ciągu 48 godzin S-NET usunie Awarię w innym obiektywnie możliwym terminie.
7. S-Net niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej usunięcie Awarii.
8. S-Net dokonuje usunięcia Awarii, w tym ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia:
 - a) nieodpłatnie – w przypadku, gdy Awaria powstała w wyniku przyczyn leżących wyłącznie po stronie S-Net, Sieci S-Net lub Urządzeń, jeżeli nie są one wynikiem naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy;
 - b) odpłatnie – w pozostałych przypadkach.
9. S-Net naliczy opłatę zgodnie z aktualnym Cennikiem, w przypadku gdy Zgłoszenie serwisowe okaże się bezzasadne (gdy nie wystąpiła Awaria) albo w przypadku gdy Awaria powstała z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

§ 3

Reklamacja

1. Reklamacja może zostać złożona przez Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej.
2. Abonent wskazuje w reklamacji:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) numer Abonenta;

- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi Hosting;u;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - gdy Abonent ich żąda;
 - h) podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Abonenta
3. S-Net potwierdza przyjęcie reklamacji:
 - a) niezwłocznie – w przypadku złożenia jej osobiście;
 - b) w terminie 14 dni – w pozostałych przypadkach;
 4. S-Net udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
 5. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem Abonenta.
 6. Odpowiedź na reklamację rozpatrzoną negatywnie, w całości lub części, doręcza się Abonentowi przesyłką poleconą w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie. W pozostałych przypadkach odpowiedź na reklamację można przesłać drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Umowie.
 7. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
 8. Abonent, będący Przedsiębiorcą może dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym wyłącznie po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, o którym mowa powyżej.

§ 4

Płatności

1. Wysokość opłat z tytułu świadczenia Usługi Hosting;u określa Cennik oraz załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.
2. Opłaty z tytułu świadczenia Usługi Hosting;u wnoszone są w miesięcznych okresach rozliczeniowych, odpowiadającym kolejnym miesiącom kalendarzowym przed rozpoczęciem tegoż okresu z góry, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. Płatność za pierwszy okres rozliczeniowy świadczenia Usługi Hosting;u dokonywana jest w terminie 24 godzin od dnia zawarcia Umowy.
4. W przypadku braku uregulowania płatności za pierwszy okres rozliczeniowy, w terminie wskazanym w § 4 ust. 3 S-Net może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym wysyłając oświadczenie w tym przedmiocie na adres elektroniczny Abonenta w terminie miesiąca od dnia upływu w/w terminu.
5. Dniem zapłaty jest dzień uznania na rachunku bankowym S-Net.

§ 5

Zmiana i rozwiązanie Umowy

1. Umowa może zostać wypowiedziana przez Abonenta lub S-Net z zachowaniem 14 dniowego terminu wypowiedzenia.
2. Umowa może zostać rozwiązana w każdym czasie za zgodą obu Stron, bez zachowania terminu wypowiedzenia.

3. Abonent może wypowiedzieć Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku, gdy S-Net trwale zaprzestał świadczenia Usług Hostingu objętych Umową lub nie uruchomił Usługi Hostingu w terminie określonym w Umowie bez zawiadomienia Abonenta w drodze elektronicznej o tego przyczynie. W takim przypadku Abonentowi przysługuje roszczenie o zapłatę kary umownej w wysokości wskazanej w Cenniku, po uprzednim wezwaniu S-NET, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, do zaprzestania naruszeń i wyznaczeniu odpowiedniego terminu. Abonentowi nie będzie przysługiwało prawo żądania odszkodowania uzupełniającego oraz żadne inne roszczenie z tego tytułu. S-Net w przypadku wypowiedzenia Umowy w szczególności nie odpowiada za zysk utracony oraz za szkodę powstałą z winy nieumyślnej.
4. S-Net może zawiesić wykonywanie Usługi oraz wypowiedzieć Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku:
 - a) naruszania przez Abonenta istotnych postanowień Umowy lub Regulaminu, jak również innych Regulaminów, które Abonent zobowiązał się przestrzegać w związku z zawarciem Umowy, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i wyznaczeniu odpowiedniego terminu
 - b) zaleganiu przez Abonenta za co jeden okres rozliczeniowy
 - c) podania przez Abonenta nieprawdziwych informacji przy zawieraniu Umowy
 - d) braku możliwości świadczenia Usług Hostingu z przyczyn technicznych
5. W terminie, o którym mowa w § 5 ust. 4, S-Net jest uprawniony do zawieszenia świadczenia Usług Hostingu. W takim wypadku S-Net uprawniony jest do usunięcia danych zgromadzonych na serwerze w terminie 7 dni od dnia wypowiedzenia Umowy z przyczyn wskazanych w § 5 ust. 4.
6. W przypadku rozwiązania Umowy z przyczyn określonych w § 5 ust. 3, Abonentowi przysługuje zwrot opłaty w części odpowiadającej okresowi pozostałemu do końca okresu rozliczeniowego.
7. Abonent niezależnie od uprawnień wskazanych powyżej, ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, wysyłając oświadczenie o odstąpieniu na adres e-mail: rozliczenia@s-net.pl o treści zgodnej ze wzorem opublikowanym na stronie www.s-net.pl, przy czym uprawnienie to wygasa w momencie całkowitego wykonania Usługi Hostingu przez S-Net. W przypadku gdy Usługa Hostingu ma być świadczona przed upływem okresu do wykonania prawa odstąpienia, warunkiem rozpoczęcia świadczenia Usługi Hostingu jest złożenie przez Abonenta żądania wykonania Usługi Hostingu przed upływem tego okresu. W przypadku gdy Abonent odstąpi od umowy w trakcie świadczenia Usługi Hostingu zobowiązany będzie do zapłaty za dotychczas świadczone przez S-Net Usługi Hostingu (cena zostanie obliczona proporcjonalnie do okresu świadczonej Usługi Hostingu na podstawie ceny dotyczącej całego okresu, w jakim miała być świadczona Usługa Hostingu).
8. W przypadku gdy odstąpienie od Umowy będzie wiązało się z koniecznością zwrotu uiszczonej przez Abonenta płatności (lub jej części), zwrot następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Abonent w pierwotnej transakcji, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Abonenta z żadnymi kosztami.
9. S-Net po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu przesyła Abonentowi potwierdzenie otrzymania tegoż oświadczenia na jego adres e-mail.

§ 6

Czas trwania Umowy

Umowa jest zawarta na czas nieoznaczony.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Integralną częścią niniejszej Umowy są następujące załączniki:
 - 1) Załącznik nr 1. Specyfikacja Usługi;
 - 2) Załącznik nr 2. SLA.
2. Jeżeli jedno lub więcej postanowień Umowy będzie lub stanie się nieważne lub niewykonalne, Strony zastąpią je ważnymi postanowieniami, których skutek ekonomiczny będzie tak zbliżony do nieważnych lub niewykonalnych postanowień, że można by zasadnie przypuszczać, że Strony podpisałyby Umowę także z tymi nowymi postanowieniami. W przypadku, gdy Strony nie będą mogły ustalić nowych postanowień, nieważność lub niewykonalność jednego lub większej ilości postanowień Umowy nie będzie wpływać na ważność całej Umowy, chyba że nieważne lub niewykonalne postanowienia będą tak istotne, że można będzie zasadnie przypuszczać, że Strony bez nich nie podpisałyby Umowy.
3. Spory mogące wynikać z niniejszej Umowy będą, o ile to możliwe, rozwiązywane w drodze ugodowej, co jednak nie stanowi zapisu na sąd polubowny.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

S-NET

Abonent

Załącznik nr 1. SPECYFIKACJA USŁ UGI

NAZWA USŁUGI	
PARAMETRY USŁUGI	
WYSOKOŚĆ OPŁATY	
RODZAJ ORAZ WYSOKOŚĆ OPŁATY ZWIĄZANEJ Z URUCHOMIENIEM USŁUGI	
OKRES ROZLICZENIOWY	
TERMIN URUCHOMIENIA USŁUGI	

PRZERWA TECHNICZNA

OSOBA UPRAWNIONA ZA STRONY S-NET DO KONTAKTÓW ORAZ SKŁADANIA OŚWIADCZEŃ ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ UMOWY

OSOBY KONTAKTOWE

KLUCZOWE KONTAKTU ABONENTA	
KONTAKT TECHNICZNY	
KONTAKT W SPRAWIE PŁATNOŚCI ZA USŁUGI	
KONTAKT HANDLOWY	
KLUCZOWE KONTAKTY ZE STORNY S-NET	
KONTAKT TECHNICZNY	CENTRUM ZARZĄDZANIA SIECIĄ NOC +48 12 395 71 00, support@s-net.pl
KONTAKT W SPRAWIE PŁATNOŚCI	DZIAŁ ROZLICZEŃ +48 12 395 71 00, ROZLICZENIA@S-NET.PL (9-17)
KONTAKT HANDLOWY	

Załącznik nr 2. SLA

Czas usunięcia potwierdzonej przez S-NET Awarii	X h
Roczna dostępność usługi	99,7%
Czas reakcji od zgłoszenia Awarii	X min

S-NET na żądanie Abonenta uiszczy zwrot z tytułu przekroczenia Czasu usunięcia potwierdzonej przez S-NET awarii:

X % opłaty abonamentowej określonej w Specyfikacji Usług za daną Usługę	Za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia Czasu usunięcia potwierdzonej przez S-NET awarii
---	--

S-NET na żądanie Abonenta uiszczy dla danej Usługi zwrot z tytułu niedostępności tej Usługi w wysokości uzależnionej od poziomu RDU w danym roku kalendarzowym :

RDU – Roczna dostępność Usługi	Kwota zwrotu %
RDU \geq 99,5%	X
99,5% > RDU \geq 99,4%	X
99,4% > RDU \geq 99,3%	X
99,3% > RDU \geq 99,1%	X
99,1% > RDU \geq 99%	X
99% > RDU	X