

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG HOSTINGOWYCH
przez eTOP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 200
pod nazwą Hostilla.PL
rozszerzony o zapisy wynikające z rozporządzenia RODO w dniu 1 marca 2017 roku.

1. Definicje

- 1.1 Usługa Hostingowa** – usługa polegająca na utrzymywaniu i rozpowszechnianiu w sieci Internet danych Abonenta poprzez wykorzystanie współdzielonej z innymi Abonentami infrastruktury eTOP sp. z .o.o. lub jej podwykonawców. Na Usługę Hostingową mogą składać się: obsługa poczty email, obsługa rozpowszechniania treści http w formie szyfrowanej lub nie, obsługa elementów aktywnych takich jak skrypty php, asp, jsp, .net i inne, obsługa radia internetowego lub silników gier, obsługa baz danych, obsługa zdalnego dostępu do plików i inne.
- 1.2 Usługa domenowa** – usługa pośredniczenia poprzez zgodę udzieloną przez Abonenta na wykonywanie usług dotyczących funkcjonalności rejestracji i utrzymywania nazw domen internetowych oraz opcji na nazwę domeny jak i związanymi z nimi czynnościami.
- 1.3 Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z załącznikami.
- 1.4 Regulamin Ogólny** - Regulamin Świadczenia Usług eTOP sp. z .o.o. z dnia 1 października 2010 r.
- 1.5 Regulamin Specjalny** – regulaminy szczegółowe powołujące się na poniższy Regulamin, takie jak Regulaminy promocji, konkursowe.
- 1.6 Konsument** – osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej lub prowadząca działalność gospodarczą i nie nabywająca Usługi Hostingowej na potrzeby tej działalności.
- 1.7 Osoba Prawna** – podmiot prawny nie będący Konsumentem.
- 1.8 Abonent** - Konsument lub Osoba Prawna, która nabyła Usługę Hostingową.
- 1.9 Okres Usługi** – okres na jaki Abonent wykupił Usługę Hostingową, liczony od dnia przekazania Abonentowi danych logowania, umożliwiających umieszczenie swoich danych tak, by były one dostępne z sieci Internet.
- 1.10 Operator** - eTOP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskich 200.
- 1.11 Okno Serwisowe** – czas pomiędzy godziną 23.00 a 6.00 każdego dnia kalendarzowego.
- 1.12 Nazwa domeny internetowej** – unikalna nazwa pod którą Abonent istnieje w Internecie.
- 1.13 Awaria** – niesprawność urządzeń eTOP Sp. z o.o. powodująca niedostępność Usługi Hostingowej lub jej części składowej.
- 1.14 Awaria Masowa** – niesprawność urządzeń eTOP Sp. z o.o. powodująca niedostępność więcej niż 3 Usług Hostingowych dla różnych Abonentów.
- 1.15 Opcja Usługi** - Usługa Hostingowa w formie zestawu składowych świadczona przez konkretny Okres Usługi.
- 1.16 Płatna Pomoc Techniczna** – usługa polegająca na zmianie, naprawie, lub modyfikacji danych Abonenta, umożliwiających poprawne ich wykorzystanie poprzez Usługę Hostingową w tym skryptów będących częścią danych Abonenta. Usługa wykonywana na zlecenie Abonenta.
- 1.17 Dane Abonenta** – jest to zbiór wszystkich danych umieszczonych przez Abonenta osobiście lub na jego zlecenie w Usłudze Hostingowej.

2. Postanowienia ogólne

- 2.1** Niniejszy regulamin stosuje się do wszelkich Usług Hostingowych świadczonych przez eTOP Sp. z o.o. pod marką "Hostilla.PL".
- 2.2** Regulamin ten jest suplementarny do Regulaminu Ogólnego.
- 2.3** Zapisy niniejszego regulaminu w przypadku niezgodności z Regulaminem Ogólnym mają zastosowanie w pierwszej kolejności.
- 2.4** W przypadku Regulaminów Specjalnych przywołujących niniejszy Regulamin, zastosowanie w pierwszej kolejności mają zapisy Regulaminów Specjalnych, chyba że stanowią one inaczej. Dotyczy to w szczególności takich Regulaminów jak Regulaminy Promocyjne.
- 2.5** Jeżeli w niniejszym Regulaminie istnieje sprzeczność z zapisami innych aktów prawnych lub Umów, stosuje się zasadę ważności według kolejności od najbardziej szczegółowego, do najmniej szczegółowego, to znaczy, że zapisy Umowy zmienia niniejszy Regulamin, a niniejszy Regulamin zmienia zapisy Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych eTOP Sp. z o.o. .
- 2.6** W przypadku korzystania z Usług Hostilla.PL na podstawie Umowy Abonamentowej pierwszeństwo mają zapisy Regulaminu Ogólnego.

3. Nabycie Usługi Hostingowej

- 3.1** Nabycie Usługi następuje poprzez wypełnienie formularza na stronie www.hostilla.pl oraz opłacenie usługi za wybrany przez Abonenta Okres Usługi.
- 3.2** Usługę Hostingową za Okres Usługi Abonent opłaca z góry.
- 3.3** Okres Usługi jest zależny od wybranej przez Abonenta opcji usługi dostępnej w cenniku.
- 3.4** Cena usługi nie może ulec zmianie w czasie trwania Okresu Usługi.
- 3.5** Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi najpóźniej 7 dni od wykonania przez Abonenta działań opisanych w pkt 3.1 lub 3.2.
- 3.6** Abonent może w dowolnym czasie Okresu Usługi przedłużyć ten czas o następne okresy opisane w aktualnym dla dnia w którym dokonuje on przedłużenia cenniku dostępnym na stronie www.hostilla.pl.
- 3.7** Abonent może w dowolnym czasie Okresu Umowy nabyć inne usługi dodane, takie jak przydział dodatkowych zasobów, domen internetowych lub płatnej pomocy technicznej.
- 3.8** eTOP Sp. z o.o. ma prawo żądania przedstawienia dokumentów potwierdzających dane podane podczas rejestracji na stronie www.hostilla.pl.
- 3.9** Nabycie Usługi powoduje nawiązanie relacji umownej pomiędzy Operatorem a Abonentem, na zasadach opisanych niniejszym Regulaminem.
- 3.10** Zgodę na zapisy niniejszego Regulaminu Abonent wyraża w formie elektronicznej poprzez zaznaczenie "pola zgody" na stronie hostilla.pl.

4. Świadczenie Usługi Hostingowej

- 4.1** eTOP Sp. z o.o. zobowiązuje się do świadczenia Usługi Hostingowej Abonentowi w trybie ciągłym.
- 4.2** eTOP Sp. z o.o. zapewnia właściwy poziom zabezpieczeń danych klienta, włączając w to system kopii zapasowych wykonywany co najmniej raz na siedem dni.
- 4.3** eTOP Sp. z o.o. ma prawo do wykonywania działań technicznych w czasie Okna Serwisowego mogących mieć wpływ na dostępność Usługi Hostingowej.
- 4.4** eTOP Sp. z o.o. w sytuacjach w których narażone jest bezpieczeństwo danych Klientów lub stabilność Usługi Hostingowej ma prawo do przeprowadzenia działań technicznych mogących mieć wpływ na dostępność Usługi poza Oknem Serwisowym, jeżeli z przyczyn technicznych jest to niezbędne do zabezpieczenia danych Abonentów.
- 4.5** Abonent zobowiązuje się do nie zamieszczania lub udostępniania za pomocą Usługi Hostingowej treści niezgodnych z przepisami Prawa lub objętych prawami osób trzecich bez ich zgody.
- 4.6** eTOP Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za elementy aktywne (takie jak skrypty php, ASP .net i inne), w tym za ich działanie, wyniki lub kompatybilność z urządzeniami hostingowymi o ile sam nie przyjął na siebie odpowiedzialności poprzez przyjęcie zlecenia na płatne wsparcie techniczne dotyczące danego elementu aktywnego i go wykonał.
- 4.7** W przypadku nabycia za pośrednictwem eTOP Sp. z o.o. domen internetowych mają zastosowanie zasady podmiotów odpowiedzialnych za ich rejestrację zgodnie z przydziałem ICANN.
- 4.8** eTOP Sp. z o.o. zapewnia pomoc techniczną w formie telefonicznej w godzinach 9-17 w dni robocze oraz pomoc w drodze elektronicznej (e-mail lub formularz) 24 godziny na dobę. eTOP Sp. z o.o. odpowiada na zgłoszenia w terminie do 48 godzin od momentu ich otrzymania.
- 4.9** W przypadku awarii masowej (dotyczącej zasobu współdzielonego dla większej ilości Abonentów) eTOP Sp. z o.o. niezwłocznie przystępuje do jej usunięcia w momencie zgłoszenia lub odnotowania przez systemy monitorujące.
- 4.10** Abonent zgłasza usterkę pod numerem telefonu +48 (22)578-01-00, emailiem na adres dat@etop.pl lub za pośrednictwem formularza na stronie WWW.
- 4.11** Abonent zobowiązuje się zachować udostępnione hasła w tajemnicy, chroniąc je przed osobami trzecimi lub zautomatyzowanymi programami przechwytyjącymi, mogącymi przekazać takie dane osobom trzecim.

5. Domeny internetowe

- 5.1** Rozpoczynając proces rejestracji domeny Abonent akceptuje postanowienia regulaminów podmiotów odpowiedzialnych za rejestrację danej nazwy domeny internetowej.
- 5.2** Operator zamieszcza odnośniki do regulaminów opisanych w punkcie 5.1 na stronie www.hostilla.pl.
- 5.3** Abonent z chwilą rezerwacji domeny internetowej za pośrednictwem serwisu www.hostilla.pl upoważnia Operatora do reprezentowania go przed podmiotami odpowiedzialnymi za rejestrację danej nazwy domeny internetowej.
- 5.4** Abonent nabywa prawo do użytkowania nazwy domeny internetowej od momentu dokonania płatności, do końca okresu, na który została ona zarejestrowana.
- 5.5** Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę prawa do dysponowania domeną przez Abonenta o ile nie

dokona on odnowienia domeny w odpowiednim czasie.

5.6 Przypomnienia wysyłane do Abonenta mają charakter wsparcia i brak otrzymania przypomnienia nie jest podstawą do żadnych roszczeń wobec Operatora.

5.7 Operator informuje Abonenta o kończącym się okresie rejestracji domeny drogą poczty elektronicznej poprzez wysłanie informacji na adres podany podczas jej rejestracji.

5.8 W okresie podczas którego domena jest zarejestrowana, Operator jest zobowiązany do wykonywania na życzenie klienta operacji technicznych na danej domenie tj. zmiana, dodanie lub usunięcie nazw serwerów, wydawanie kodów AuthInfo, transfer domeny, cesja domeny, zmiana danych Abonenta.

5.9 W przypadku nieopłacenia zarezerwowanej domeny przez Abonenta w ciągu 14 dni (lub po okresie na jaki rejestrator główny danej domeny TLD zezwolił na rezerwację), domena wraca do puli wolnych do rezerwacji domen.

5.10 W przypadku, gdy podmiot odpowiedzialny za rejestrację danej domeny przewiduje okres kwarantanny po jej wygaśnięciu, Operator przeprowadza odnowienie domeny naliczając opłatę dodatkową za jej ponowną aktywację zgodną z aktualnym cennikiem.

5.11 Rezygnacja z utrzymania nazwy domeny internetowej w trakcie okresu w którym jest zarejestrowana nie daje prawa do zwrotu kosztu jej rejestracji w całości lub w jej części.

5.12 Przedłużenie rejestracji domeny następuje z chwilą wpłaty kwoty wynikającej z cennika dla danego typu domeny lub w przypadku domeny będącej w kwarantannie po jej wygaśnięciu, kwoty za przedłużenie wraz z opłatami za usunięcie z kwarantanny. Za czas zapłaty uznaje się datę zaksięgowania środków na rachunku Operatora lub datę automatycznego księgowania na rachunku Operatora płatności internetowych obsługującego płatności wykonane za pośrednictwem strony hostilla.pl.

6. Odpowiedzialność eTOP i zasady wypłaty kar umownych

6.1 eTOP Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, chyba że są one wynikiem działania Abonenta, niedochowania przez Abonenta przepisów prawa, postanowień niniejszego Regulaminu, działania osób trzecich lub powstały w wyniku siły wyższej lub gdy eTOP Sp. z o.o. nie można przypisać przyczynienia się do spowodowania niewykonania lub nienależytego wykonania usług.

6.2 eTOP Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w przypadku braku możliwości świadczenia usługi podczas realizowania przez abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub gdy zakończenie połączenia jest w sieci telekomunikacyjnej innego operatora telekomunikacyjnego.

6.3 Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z winy eTOP Sp. z o.o., Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/720 ceny Usługi podzielonej przez ilość miesięcy Okresu Usługi. eTOP Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez Abonenta korzyści lub straty poniesione przez Abonenta w wyniku korzystania z Usługi.

6.4 Kary Umowne opisane w pkt 6 są jedyną formą roszczeń Abonenta. Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych jedynie w zakresie w jakim można przypisać mu winę.

7. Tryb postępowania reklamacyjnego

7.1 eTOP Sp. z o.o. jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji, jeżeli posiada ona formę pisemną w formie faxu, listu elektronicznego, listu poleconego lub pisma doręczonego osobiście.

7.2 Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej prawidłowego złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

7.3 Reklamacja powinna zawierać:

7.3.1 Imię i nazwisko bądź nazwę oraz adres zamieszkania bądź siedziby Abonenta (Reklamującego).

7.3.2 Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu.

7.3.3 Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.

7.3.4 Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty.

7.3.5 Numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, bądź wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.

7.3.6 Podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7.3.7 Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Właściwego do Spraw Łączności.

8. Ograniczenie świadczenia usług

8.1 eTOP Sp. z o.o. może przerwać, zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usługi Hostingowej na rzecz Abonenta w przypadkach:

8.1.1 Jeżeli Okres Usługi zakończył się a Abonent nie przedłużył go.

8.1.2 Jeżeli abonent narusza warunki Regulaminu, Umowy albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie usług przez eTOP Sp. z o.o. aż do dnia zaprzestania tych naruszeń.

8.1.3 Narusza inne istotne postanowienia Umowy, Regulaminu lub Prawa Polskiego.

8.1.4 Jeżeli działanie elementów aktywnych zawartych w danych Abonenta powoduje niestabilność urządzeń mogącą prowadzić do Awarii Masowej.

8.2 eTOP Sp. z o.o. ma prawo blokowania dostępu do danych Abonenta w przypadku stwierdzenia nieuprawnionych prób dostępu przez osoby trzecie.

8.3 Zawieszenie lub ograniczenie Usługi Hostingowej nie powoduje przedłużenia ani zawieszenia biegu Okresu Umowy.

9. Odstąpienie od świadczenia Usługi Hostingowej

9.1 Abonent ma prawo do odstąpienia od nabycia Usługi Hostingowej w dowolnym czasie trwania Okresu Usługi w przypadku niedostępności Usługi Hostingowej lub któregoś z jej składników przez okres dłuższy niż 7 dni kalendarzowych lub gdy w ciągu 7 następujących po sobie dni nastąpiło 7 niedostępności usługi trwających dłużej niż 60 minut o ile taka niedostępność jest skutkiem Awarii lub Awarii Masowej z wyłączeniem przyczyn leżących po stronie Abonenta lub pracy elementów aktywnych zawartych w jego danych.

9.2 W przypadku odstąpienia opisanego w pkt 9.1 Abonentowi należy się zwrot wniesionych opłat za cały Okres Usługi.

9.3 eTOP Sp. z o.o. ma prawo odstąpić od wykonywania Usługi Hostingowej w czasie całego Okresu Usługi w przypadku, gdy Abonent pomimo wezwania nie usunie powodów zawieszenia Usługi opisanych w pkt 8.1 w przeciągu 7 dni kalendarzowych.

9.4 W przypadku opisanym w pkt 8.4 Abonentowi nie przysługuje zwrot poniesionych opłat.

10. Faktury i Rachunki

10.1 eTOP Sp. z o.o. po otrzymaniu płatności w ciągu 7 dni roboczych wystawia i przesyła na podany podczas rejestracji adres e-mail fakturę VAT.

10.2 Abonent wyraża zgodę na wystawienie faktury elektronicznej.

11. Poufność danych Abonenta oraz zasady przetwarzania danych osobowych w związku z wdrożeniem Rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO).

11.1 Abonent powierza Operatorowi, w trybie art. 28 ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem”) dane osobowe do przetwarzania na zasadach i w celu określonym w niniejszym Regulaminie.

11.2 Operator zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszym Regulaminem, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.

11.3 Operator oświadcza, iż stosuje ogólne środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.

11.4 Operator będzie przetwarzał powierzone na podstawie umowy dane w zakresie objętym Usługą Hostingową.

11.5 Powierzone przez Abonenta dane osobowe będą przetwarzane przez Operatora wyłącznie w celu świadczenia Usługi Hostingowej.

11.6 Operator zobowiązuje się przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych do ich zabezpieczenia poprzez ogólne stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.

11.7 Operator zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych w zakresie do jakich zobowiązuje go zakres Usługi Hostingowej.

11.8 Operator zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy (o której mowa w art. 28 ust 3 pkt b Rozporządzenia) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej umowy, zarówno w trakcie zatrudnienia ich w Podmiocie przetwarzającym, jak i po jego ustaniu.

11.9 Operator po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem usuwa wszelkie dane osobowe oraz wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.

11.10 W miarę możliwości i w zakresie dotyczącym technicznych aspektów Usługi Hostingu, Operator pomaga Abonentowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.

11.11 Operator po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Abonentowi. Abonent po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Operatorowi. Informacja taka może być przekazana zarówno przez pracownika Operatora jak i system automatyczny.

11.12 Abonent zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) Rozporządzenia ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Podmiot przetwarzający przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia Rozporządzenia (RODO).

11.13 Kontrola taka może się odbyć z 7-dniowym wyprzedzeniem i może się odbywać w zakresie elementów usługi Abonenta, by nie narażać praw osób trzecich i tajemnicy służbowej, technicznej lub handlowej.

11.14 Operator zobowiązuje się do usunięcia zasadnych uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Abonenta nie dłuższym niż 7 dni o ile uchybienia te wynikają z niespełnienia warunków usługi.

11.15 Operator udostępnia Abonentowi wszelkie informacje techniczne, nie stanowiące tajemnicy technicznej, telekomunikacyjnej lub handlowej, niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia .

11.16 Operator może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą klauzulą do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Abonenta.

11.17 Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Abonenta chyba, że obowiązek taki nakłada na Operatora prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Operator informuje Abonenta o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.

11.18 Operator jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z parametrami usługi a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym o ile można przypisać mu winę.

12. Postanowienia końcowe

12.1 Z zastrzeżeniem postanowień prawa polskiego w zakresie zgłaszania reklamacji usług telekomunikacyjnych, zmiany umowy oraz wszelkie zawiadomienia i zgłoszenia o których mowa w Umowie lub Regulaminie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

12.2 Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2011 roku.

12.3 Art 11. niniejszego regulaminu wchodzi w życie na mocy aktu wyższego z dniem 1 marca 2018.

Zarząd ETOP sp. z .o.o.

Konrad Olszewski
V-ce Prezes Zarządu