

## Regulamin Usługi „Premium Support”

### § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin (dalej jako: „Regulamin”) reguluje zasady świadczenia Usługi „Premium Support” (dalej jako: „Usługa”) przez home.pl Spółkę Akcyjną z siedzibą w Szczecinie pod adresem ul. Zbożowa 4, 70-653 Szczecin, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Szczecin – Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000431335, REGON 811158242, NIP 8522103252, (dalej jako: „home.pl”).
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej pod adresem: <https://homecloud.pl/kwestie-prawne/regulaminy>.

### § 2. Opis Usługi

1. Usługa świadczona jest przez home.pl drogą elektroniczną i polega na wykonywaniu na rzecz Klienta czynności rozszerzonego wsparcia technicznego w odniesieniu do posiadanych przez Klienta usług homecloud.pl. Katalog usług homecloud.pl, do których zastosowanie ma Usługa, stanowi **Załącznik nr 1** do Regulaminu. Nie jest możliwe zamówienie Usługi w odniesieniu do usług innych niż wymienione w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
2. Usługa obejmuje w szczególności takie czynności, jak: prace migracyjne, import eksport baz danych aktualizacje systemu operacyjnego, w tym rekompilację kernela i aktualizację apache i tym podobne, instalację certyfikatów SSL, FSCK, instalację dodatkowego oprogramowania, badania diagnostyczne sprzętu, instalację pakietów oprogramowania. Zakres czynności wykonywanych w ramach Usługi każdorazowo podlega indywidualnemu uzgodnieniu z Klientem przed rozpoczęciem ich wykonywania.
3. home.pl oferuje Usługę w Pakietach opisanych na stronie internetowej pod adresem: <https://homecloud.pl/uslugi/uslugi-premium/>

### § 3. Zasady korzystania z Usługi

1. Warunkiem koniecznym do skorzystania z Usługi jest:
  - a. zaakceptowanie postanowień Regulaminu oraz Regulaminu świadczenia usług homecloud.pl, dostępnego na stronie internetowej pod adresem: <https://homecloud.pl/kwestie-prawne/regulaminy>, oraz
  - b. zapoznanie się z aktualną Polityką Prywatności dostępną pod adresem: <https://static.homecloud.pl/pdf/polityka- prywatnosci.pdf>,
  - c. zapłata ceny za Usługę.
2. Aby zamówić Usługę, należy skontaktować się z home.pl z wykorzystaniem jednej z metod kontaktu wskazanych na stronie internetowej pod adresem <https://homecloud.pl/o-nas/kontakt/>. Przedstawiciel home.pl pomaga Klientowi określić jego potrzeby i dobrać odpowiedni Pakiet Usługi. Przed złożeniem zamówienia na Usługę Klient otrzymuje od przedstawiciela home.pl wiadomość e-mail ze szczegółowym opisem czynności, które zostaną wykonane w ramach Usługi, oraz wycenę Usługi.
3. Do obowiązków Klienta należy udzielenie home.pl wszelkich informacji koniecznych do określenia zakresu Usługi oraz do prawidłowego jej wykonania.
4. home.pl może odmówić wykonania Usługi, gdy z przyczyn obiektywnych nie jest to możliwe, w tym w szczególności, gdy:
  - a. prawidłowe wykonanie Usługi nie jest możliwe ze względów technologicznych lub bezpieczeństwa (np. ze względu na przestarzałe lub nieznanne home.pl oprogramowanie na usługach Klienta);
  - b. prawidłowe wykonanie Usługi może okazać się niemożliwe z przyczyn nieleżących po stronie home.pl, np. w przypadku delistowania list RBL;
  - c. prawidłowe wykonanie Usługi nie jest możliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta (np.

- nieprzygotowane lub niewłaściwie przygotowane środowisko na usłudze Klienta, nieprzekazanie przez Klienta wystarczających informacji);
- d. dla prawidłowego wykonania Usługi konieczne jest wykonanie dodatkowych czynności wykraczających poza zakres Usługi, która to konieczność nie mogła być przewidziana przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi i wynika z przyczyn nieleżących po stronie home.pl (np. z nieprzekazania przez Klienta kompletnych informacji lub wymagań lub z przekroczenia limitu godzin w ramach wykupionego przez Klienta pakietu godzin).
5. home.pl powiadamia Klienta o wykonaniu Usługi za pośrednictwem poczty elektronicznej. W terminie 7 dni od otrzymania wiadomości e-mail o wykonaniu Usługi przez home.pl, Klient może zgłosić uwagi dotyczące niezgodności wykonanej Usługi z umową. W razie zgłoszenia przez Klienta uzasadnionych uwag w tym terminie, home.pl wykona czynności niezbędne dla doprowadzenia Usługi do zgodności z umową. Po upływie tego terminu bez uwag Klienta, Usługę uznaje się za wykonaną prawidłowo. Postanowienia niniejszego ustępu pozostają bez uszczerbku dla praw przysługujących Konsumentom i Przedsiębiorcom na prawach konsumenta.
  6. W przypadku gdy nabyta przez Klienta Usługa obejmuje pakiet godzin w ramach Okresu Abonamentowego:
    - a. postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio;
    - b. niewykorzystane godziny nie podlegają przeniesieniu na kolejny Okres Abonamentowy, ani nie przysługuje za nie zwrot pieniędzy.
  7. Rozwiązanie umowy o świadczenie Usługi z jakiegokolwiek przyczyny nie powoduje automatycznego rozwiązania umowy o usługę, w związku z którą Usługa została nabyta.

#### **§ 4. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajduje Regulamin świadczenia usług homecloud.pl.
2. Zmiana treści Załącznika nr 1 do Regulaminu nie stanowi zmiany Regulaminu i każdorazowo znajduje zastosowanie do umów o świadczenia Usługi zawartych po dacie zmiany.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 15.03.2024.