

Regulamin świadczenia usług "Wsparcie techniczne"

§ 1 Definicje

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

1. **Operator** - 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.
2. **Regulamin** - niniejszy regulamin, który stanowi integralną część zawieranych z Klientem umów o świadczenie Usługi, znajdujący się na stronie Operatora <https://beta.home.pl/regulaminy>.
3. **Regulamin sieci home.pl** - regulamin dostępny na stronie Operatora <https://beta.home.pl/regulaminy>.
4. **Usługa** - usługa Operatora na rzecz Klienta polegająca na świadczeniu drogą elektroniczną wsparcia technicznego (konserwacji) dla usług oferowanych przez Operatora poprzez dokonywanie czynności typu: odtwarzanie danych z kopii zapasowych, analiza związana z kodowaniem baz danych, optymalizacja zapytań na bazach danych, analiza błędów aplikacji, import lub eksport baz danych, analizy wydajnościowe, instalacja certyfikatu SSL, przywrócenie domyślnego certyfikatu SSL, tworzenie stron WWW itp. Specyfikacja Usługi znajduje się na stronie Operatora <https://beta.home.pl>.
5. **Specyfikacja Usługi** - dostępny na stronie Operatora <https://beta.home.pl> szczegółowy opis Usługi zawierający, między innymi: rodzaj czynności i prac dostępnych w ramach Usługi, sposób płatności opłat związanych ze świadczeniem określonych czynności w ramach Usługi, przewidywany czas wykonania Usługi, Okres abonamentowy.
6. **Cennik** - zestawienie opłat związanych ze świadczeniem określonych czynności w ramach Usługi dostępny na stronie Operatora <https://beta.home.pl>.
7. **Klient** - Podmiot, który zamierza zawrzeć albo zawarł umowę o świadczenie Usługi albo podmiot na rzecz, którego umowa taka została zawarta.
8. **Doradca** - osoba zatrudniona u Operatora na umowę o pracę lub na podstawie innej umowy cywilnoprawnej wykonująca wszelkie czynności techniczno-administracyjne w zakresie Usługi.

§ 2 Zawarcie umowy

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi poprzedzone jest złożeniem zamówienia na Usługę.
2. Zamówienie na Usługę może złożyć tylko Klient już zarejestrowany u Operatora. Złożenie zamówienia na Usługę następuje poprzez wypełnienie formularza kontaktowego i przesłanie go w trybie wiadomości e-mail lub wiadomości sms lub telefonicznie lub na Czacie. Szczegółowy opis kanałów komunikacji znajduje się na stronie Operatora <https://beta.home.pl>. Złożenie zamówienia wymaga dokonania przez Klienta autoryzacji konta, dla którego chce zamówić Usługę. Autoryzacja konta może nastąpić:
 - (a) w trybie wiadomości e-mail – poprzez podanie przez Klienta w formularzu kontaktowym loginu stanowiącego nazwę usługi innej niż Usługa zarejestrowanej już u Operatora i hasła do tej usługi,
 - (b) w trybie wiadomości sms – poprzez wysłanie przez Operatora w trybie wiadomości sms na numer telefonu podany w Panelu Klienta kodu, który Klient podaje Doradcy w trybie wiadomości sms, który na tej podstawie dokonuje autoryzacji.

§ 3 Zasady korzystania z usługi

1. Klient jest uprawniony do skorzystania z Usługi wyłącznie w Okresie abonamentowym tj. jej zamówienie i wykonanie/realizacja może nastąpić jedynie w Okresie abonamentowym. Po wykonaniu Usługi Operator przesyła informacje o wykonaniu Usługi w trybie wiadomości e-mail na adres podany przez Klienta w Panelu Klienta lub w trakcie składania zamówienia na Usługę.
2. Klient w terminie 24 godzin od otrzymania informacji wskazanej w pkt 1 powyżej, jest zobowiązany dokonać odbioru wykonania Usługi poprzez potwierdzenie wiadomością email albo zgłosić zastrzeżenia co do prawidłowości wykonania Usługi w terminie 24 godzin od otrzymania informacji wskazanej w pkt 1 powyżej, w trybie wiadomości e-mail. Jeżeli Klient nie dokona odbioru wykonania Usługi lub nie zgłosi zastrzeżeń w formie wskazanej w zdaniu poprzednim w terminie 24 godzin od otrzymania informacji wskazanej w pkt 1 powyżej, Usługę uznaje się za wykonaną.
3. Operator rozpatrzy zastrzeżenia i uwagi Klienta, o których mowa w pkt 2 powyżej, w zakresie wykonania Usługi w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. Rozstrzygnięcie wraz z uzasadnieniem zostanie przesłane Klientowi na adres e-mail podany przez niego w Panelu Klienta lub w trakcie składania zamówienia na Usługę.

§ 4 Postanowienia końcowe

W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajduje Regulamin sieci home.pl, dostępny na stronie internetowej pod adresem <https://beta.home.pl/regulaminy>.