

## Regulamin Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace

### §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin (zwany dalej: Regulaminem) reguluje zasady świadczenia usług wsparcia technicznego Google Workspace (zwanymi dalej: Usługami Wsparcia Technicznego Google Workspace) 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, (zwaną dalej: home.pl).
2. Regulamin dostępny jest do wglądu w siedzibie home.pl oraz na stronie internetowej <https://home.pl/regulaminy/>.

### §2 Zasady korzystania z Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace

1. Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace to usługi świadczone elektronicznie przez home.pl, które dotyczą Usług Google typu Google Workspace Business, świadczonych zgodnie z zapisami Regulaminu Usług Google Workspace, dostępnego na stronie internetowej <https://home.pl/regulaminy/>. Czynności w zakresie Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace wykonywane są zdalnie bez stawiennictwa u Klienta przez osoby wyznaczone przez home.pl z wykorzystaniem telefonicznego i elektronicznego kanału komunikacji pod numerami telefonów i adresami email wskazanymi podczas procesu zakupu Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace. Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace mogą być świadczone w formie jednorazowego wykonania jednej z czynności opisanych w Załączniku nr 1 do Regulaminu lub w formie stałego wsparcia w danym Okresie Abonamentowym na zasadach opisanych w Załączniku nr 2.
2. W przypadku Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace świadczonej w formie jednorazowego wykonania jednej z czynności opisanych w Załączniku nr 1 do Regulaminu Specyfikacja Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace oraz Cennik, dostępne są na stronie internetowej home.pl <https://home.pl/>. W przypadku Usługi Wsparcia Technicznego

- Google Workspace świadczonej w formie stałego wsparcia w danym Okresie Abonamentowym zasady oraz Cennik zawiera Załącznik nr 2 do Regulaminu.
3. Wybór rodzaju, formy, pakietu Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace spośród opisanych w Załączniku nr 1 do Regulaminu lub Załączniku nr 2 do Regulaminu lub w Specyfikacji Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace, następuje na etapie składania zamówienia przez Klienta.
  4. Warunkiem koniecznym do skorzystania z Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace jest:
    - a) zaakceptowanie postanowień niniejszego Regulaminu, oraz
    - b) zaakceptowanie postanowień Regulaminu sieci home.pl, oraz
    - c) zaakceptowanie i zobowiązanie się do spełnienia warunków technicznych, w tym udzielenia informacji i dostępów, koniecznych do wykonania Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace wskazanych przez specjalistę z home.pl w trybie pkt. 5 poniżej.
  5. W przypadku Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace świadczonej w formie jednorazowego wykonania jednej z czynności opisanych w Załączniku nr 1 do Regulaminu specjalista z home.pl w terminie 3 dni roboczych od dnia uiszczenia przez Klienta ceny z tytułu Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace skontaktuje się z Klientem telefonicznie na numer telefonu podany przez Klienta w Panelu Klienta celem przekazania informacji niezbędnych do wykonania Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace i ustalenia zakresu poszczególnych działań, terminów ich wykonania oraz zakresu warunków technicznych, informacji i dostępów, koniecznych do wykonania Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace, które muszą być spełnione lub dostarczone przez Klienta.
  6. W przypadku Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace świadczonej w formie jednorazowego wykonania jednej z czynności opisanych w Załączniku nr 1 do Regulaminu home.pl przystępuję do wykonania Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace po spełnieniu lub dostarczeniu przez Klienta w sposób uzgodniony w trybie opisanym w pkt. 5 powyżej warunków technicznych, informacji i dostępów, koniecznych do wykonania Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace. Termin wykonania Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace zostaje uzgodniony w trybie opisanym w pkt. 5 powyżej.

7. W przypadku Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace świadczonej w formie stałego wsparcia w danym Okresie Abonamentowym tj. w ramach pakietów opisanych w Załączniku nr 2 - Załącznik nr 2 określa szczegółowe zasady wykonywania tej usługi w ramach danego pakietu, w tym kanały komunikacji do zgłoszeń Klienta, godziny przyjmowania zgłoszeń. Przy czym w tym przypadku:

(i) specjalista z home.pl w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania przez home.pl danego zgłoszenia od Klienta skontaktuje się z Klientem w ramach kanału komunikacji opisanego w Załączniku nr 2 do Regulaminu celem przekazania informacji niezbędnych do wykonania Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace i ustalenia zakresu poszczególnych działań, terminów ich wykonania oraz zakresu warunków technicznych, informacji i dostępów, koniecznych do wykonania Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace, które muszą być spełnione lub dostarczone przez Klienta,

(ii) home.pl przystępuje do wykonania Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace po spełnieniu lub dostarczeniu przez Klienta w sposób uzgodniony w (i) powyżej, warunków technicznych, informacji i dostępów, koniecznych do wykonania Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace. Termin wykonania Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace zostaje uzgodniony w trybie opisanym w (i) powyżej.

8. W przypadku Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace obejmującej migrację wiadomości email zebranych w ramach konta pocztowego objętego migracją - przeniesienie wszystkich wiadomości może nie być możliwe. Jest to podyktowane limitami oraz wytycznymi wskazanymi na stronie internetowej pod adresem <https://support.google.com/a/answer/6003176?hl=pl#zippy=%2Cmigrating-from-imap-gmail-or-a-google-workspace-account%2Ctroubleshoot-missing-messages>.

### **§3 Rozwiązanie umowy o świadczenie przez home.pl Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace**

1. W przypadku Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace świadczonej w formie jednorazowego wykonania jednej z czynności opisanych w Załączniku nr 1 do Regulaminu Umowa o świadczenie Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace zawierana jest na czas oznaczony obejmujący okres niezbędny do wykonania Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace.
2. W przypadku Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace świadczonej w formie stałego wsparcia w danym Okresie Abonamentowym Umowa o świadczenie Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace zawierana jest na czas oznaczony obejmujący Okres Abonamentowy.

### **§4 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajduje Regulamin sieci home.pl, dostępny na stronie <https://home.pl/regulaminy>.
2. home.pl zastrzega sobie możliwość zmiany Załącznika nr 1 do Regulaminu poprzez zmianę typów i rodzajów Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace (rozszerzanie i ograniczanie, dopisywanie nowych). Zmiana taka nie stanowi zmiany Regulaminu w rozumieniu przepisów prawa oraz Regulaminu sieci home.pl. Zmiana taka nie wpływa na korzystanie z Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace na podstawie zawartych przed jej wprowadzeniem umów o świadczenie przez home.pl Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace.
3. home.pl zastrzega sobie możliwość zmiany Załącznika nr 2 (zmiana pakietów, zakresu pakietów, opisu pakietów, cen itd). Zmiana taka nie stanowi zmiany Regulaminu w rozumieniu przepisów prawa oraz Regulaminu sieci home.pl. Zmiana taka nie wpływa na korzystanie z Usług Wsparcia Technicznego Google Workspace na podstawie zawartych przed jej wprowadzeniem umów o świadczenie przez home.pl Usługi Wsparcia Technicznego Google Workspace.