

REGULAMIN USŁUG UTRZYMANIA (HOSTINGOWYCH) ORAZ ZARZĄDZANIA (MAINTENANCE)

Spis treści

POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	2
HOSTINGODAWCA.....	2
USŁUGI UTRZYMANIA.....	3
PAKIET START	4
PAKIET PREMIUM	4
PAKIET ENTERPRISE	5
PAKIET INDIVIDUAL	5
WARUNKI KORZYSTANIA, LIMITY	6
UMOWA USŁUGI HOSTINGOWEJ	7
ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON	10
ZGŁOSZENIE AWARII LUB PROBLEMU	11
POSTANOWIENIA KOŃCOWE	12

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia „**Usługi utrzymania**” nazywanej na stronie internetowej „Hostingiem”. Usługi utrzymania to zarządzanie stroną internetową lub innymi zasobami cyfrowymi przez eINKUBATOR Sp. z o.o. i zwany będzie dalej „**Regulaminem Usługi hostingowej**”.
2. eINKUBATOR Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy Aleja Kościuszki 132, 90-451 Łódź, jest Spółką wpisaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy pod numerem 0000506671, numer NIP: 7282797153, numer REGON: 101761979.
3. eINKUBATOR Sp. z o.o. zwany jest dalej „**eINKUBATOR**”.

HOSTINGODAWCA

1. eINKUBATOR **nie jest** dostawcą „hostingu” w rozumieniu pozostających w dyspozycji dostawcy samodzielnych urządzeń (Serwer dedykowany) lub wydzielonej systemowo przestrzeni jego zasobów (Serwer wirtualny), służących do zapisu i przetwarzania danych w formacie cyfrowym, wraz z oprogramowaniem służącym do administrowania zapisanymi danymi, oraz zapewnionym dostępem do energii elektrycznej i sieci Internet.
2. eINKUBATOR Sp. z o.o. świadczy **Usługi utrzymania** oraz inne usługi (np. „Strona Internetowa na abonament”, „Strona internetowa WordPress”, „Strona internetowa statyczna”, „Sklep internetowy”, „Usługa serwisowa”, „Aktualizacja serwisowa” itp.), których częścią składową może być wydzielony fragment zasobów, które eINKUBATOR uzyskał od Dostawcy Hostingu.
3. Dostawcą Hostingu, dla eINKUBATOR jest **H88 S.A.** jest spółką z siedzibą w Poznaniu (60-829) przy ul. Franklina Roosevelta 22, której pełna oferta hostingowa dostępna jest na stronie **<https://cyberfolks.pl/>**.
4. Klient sam decyduje, jaki hosting wybierze dla swojej strony internetowej:
 - dowolny wybrany przez siebie hosting,
 - hosting cyber_XX bezpośrednio od H88 S.A.,

- wydzielony fragment przestrzeni hostingowej od eINKUBATOR, jako składowa świadczona usługi lub usług.

5. Klient, bazując na własnej wiedzy, wybiera odpowiedni pod kątem technicznym dla swojego sklepu czy strony, plan hostingowy na co eINKUBATOR nie ma wpływu, tym samym nie ponosi żadnej odpowiedzialności w przypadku złego wyboru. Zaleca się jednak, przed wyborem odpowiedniego planu hostingowego skonsultuje się z eINKUBATOR w celu omówienia potrzeb.
6. W ramach wydzielonego fragmentu przestrzeni zasobów eINKUBATOR **zapewnia takie same** parametry hostingowe, jakie zostały mu zapewnione w ramach pakietu **cyber_GO**, takie jak m.in.:
 - nielimitowany transfer, konta e-mail, bazy danych, konta FTP, SSH,
 - SLA na poziomie 99,50%,
 - możliwość uzyskania certyfikatu SSL Let's Encrypt,
 - LS Cache (LiteSpeed wzbogacony o specjalny mechanizm cacheujący pod WordPress)
 - PHP w wersji od 5.6,
 - poczta przez www (Roundcube), autorespondery, aliasy pocztowe, połączenie: pop3, imap oraz smtp, poczta przez SSL/TLS,
 - MySql Maria DB 10.3, phpMyAdmin.
7. Pojęcia takie jak SLA, Serwer, Problem, itp. Używane na podstawie usług hostingowych H88 S.A. można znaleźć na stronie <https://cyberfolks.pl/regulaminy/>
8. eINKUBATOR w ramach wydzielonego fragmentu przestrzeni zasobów H88 S.A., **nie zapewnia** dostępu do Panelu Zarządzania.

USŁUGI UTRZYMANIA

1. eINKUBATOR oferuje pakiety Usługi utrzymania na swojej stronie internetowej, dostępnej pod adresem <https://www.einkubator.com/hosting/>.
2. Trzy pierwsze pakiety dotyczą wykorzystania wydzielonego fragmentu przestrzeni hostingowej, którą eINKUBATOR uzyskał od Dostawcy Hostingu H88 S.A. Są to pakiety: Start, Premium, Enterprise. Szczegółowe informacje w kolejnym dziale.

3. Pakiet Individual przeznaczony jest dla Klientów, którzy zdecydują się na własny hosting, czy to zakupiony bezpośrednio od H88, czy to od innego hostingodawcy. Szczegółowe informacje w kolejnym dziale.
4. W ramach pakietów START, PREMIUM, ENTERPRISE eINKUBATOR w ramach wydzielonego fragmentu przestrzeni hostingowej przewidział udostępnienie ograniczonej przestrzeni dyskowej pod przestrzeń na stronę www, pocztę e-mail oraz backup, w zależności od wybranego pakietu.

PAKIET START

1. Jest to podstawowy pakiet, przeznaczony dla użytkowników którzy posiadają lub zamierzają posiadać stronę wizytówkową. 1GB przestrzeni w zupełności wystarczy na instalację strony internetowej wraz z jednomiesięcznym backupem, które zajmują zwykle około 0,5GB. Pozostała przestrzeń jest wystarczająca, by móc obsłużyć 1-2 skrzynki e-mail.
2. Pakiet zawiera certyfikat SSL Let's Encrypt, jednakże instalacja tego certyfikatu jest dodatkowo płatną usługą serwisową (chyba, że przestrzeń hostingowa jest składową innej usługi nabytej od eINKUBATOR).
3. Konfiguracja Zestawu WebDeveloper (konfiguracja identyfikatora Google Analytics, podłączenie mechanizmu ReCaptcha oraz klucz API Google Maps) oraz Aktualizacje serwisowe są również dodatkowymi usługami serwisowymi, ale Klient może przeprowadzić je we własnym zakresie i na własną odpowiedzialność.
4. **Zaleca się**, aby Klient przed przeprowadzeniem Aktualizacji serwisowej (aktualizacja silnika Wordpress, uaktualnienie motywów lub wtyczek), skontaktował się z eINKUBATOR i zamówił wykonanie kopii zapasowej, która 1 raz w miesiącu w ramach pakietu jest wykonywana **nieodpłatnie**.

PAKIET PREMIUM

1. Względem pakietu wspomnianego w poprzednim punkcie, pakiet PREMIUM jest pakietem rozszerzonym. Posiada większą ilość przestrzeni – 3GB, którą można wykorzystać jeśli zamierzamy na swojej stronie internetowej zamieszczać materiały foto albo video. Możemy też

dotatkową przestrzeń wykorzystać pod e-mail albo jako magazyn do przechowywani plików, dostępnych poprzez programy do połączeń FTP (file transfer protocol).

2. W pakiecie Premium instalacja certyfikatu SSL Let's Encrypt oraz Zestaw WebDeveloper (konfiguracja identyfikatora Google Analytics, podłączenie mechanizmu ReCaptcha oraz klucz API Google Maps) są wliczone w cenę pakietu.
3. Aktualizacje serwisowe są dodatkowymi usługami serwisowymi, ale Klient może przeprowadzić je we własnym zakresie i na własną odpowiedzialność.
4. **Zaleca się**, aby Klient przed przeprowadzeniem Aktualizacji serwisowej (aktualizacja silnika Wordpress, uaktualnienie motywów lub wtyczek), skontaktował się z eINKUBATOR i zamówił wykonanie kopii zapasowej, która 1 raz w miesiącu w ramach pakietu jest wykonywana **nieodpłatnie**.

PAKIET ENTERPRISE

1. Względem pakietu wspomnianego w poprzednim punkcie, pakiet ENTERPRISE jest pakietem dla jeszcze bardziej wymagających Klientów. Posiada jeszcze większą ilość przestrzeni – 5GB, którą można wykorzystać jeśli zamierzamy na swojej stronie internetowej zamieszczać materiały foto albo video, albo jeśli zamierzamy mieć nie jedną a więcej stron lub sklepów internetowych. Możemy też dodatkową przestrzeń wykorzystać pod e-mail albo jako magazyn do przechowywani plików, dostępnych poprzez programy do połączeń FTP (file transfer protocol).
2. W pakiecie ENTERPRISE instalacja certyfikatu SSL Let's Encrypt, Zestaw WebDeveloper (konfiguracja identyfikatora Google Analytics, podłączenie mechanizmu ReCaptcha oraz klucz API Google Maps) jak również aktualizacje serwerowe są wliczone w cenę pakietu.

PAKIET INDIVIDUAL

1. Pakiet INDIVIDUAL przeznaczony jest dla Klientów, którzy zdecydują się na własny hosting, czy to zakupiony bezpośrednio od H88, czy to od innego hostingodawcy. Wycena tego pakietu jest zawsze indywidualna, gdyż zależy od ilości prac serwisowych wymaganych do wykonania w ciągu roku, lub prac konfiguracyjnych do wykonania podczas uruchomienia pakietu VS właściwości wybranego przez Klienta rozwiązania.

2. Pakiet INDIVIDUAL może być też przeznaczony jest dla Klientów, którzy będą korzystać z wcześniej wymienionych pakietów (START, PREMIUM, ENTERPRISE), zmodyfikowanych specjalnie dla ich potrzeb. Mogą być to np.:
- nieproporcjonalnie duża przestrzeń wymagana pod obsługę e-mail, lub
 - nieproporcjonalnie duża przestrzeń pod pliki i/lub backup,
 - środowisko wymagające starszej lub zmodyfikowanej wersji PHP, itp.

WARUNKI KORZYSTANIA, LIMITY

1. Zakres parametrów Usługi określany jest przez wybór odpowiedniego pakietu.
2. W przypadku przekroczenia Limitu, Dostawca poinformuje Klienta drogą mailową na wskazany przez klienta adres e-mail o przekroczeniu limitu. Przekroczenie limitu w rozumieniu przestrzeni na pliki lub skrzynki e-mail nie powoduje zablokowania możliwości korzystania z usług, chyba że w ciągu 72h klient nie zleci eINKUBATOR albo nie wykona żadnych czynności konserwacyjnych. Wówczas w pierwszej kolejności eINKUBATOR usuwa zawartość skrzynek pocztowych starszą niż 365 dni, a jeśli to nie przyniesie skutku, wówczas usługi lub konkretna usługa zostaje zablokowana do czasu kontaktu Klienta. Jedynie w przypadku przekroczenia limitu wysyłki wiadomości (listy mailingowe, spam) eINKUBATOR uprawniony jest do natychmiastowego zablokowania możliwości dalszej wysyłki wiadomości e-mail. Można za opłatą zwiększyć limit dziennej wysyłki wiadomości e-mail.
3. Rekomendowane jest, aby Klient we własnym zakresie wykonał i posiadał kopię zapasową danych, które przetwarza w ramach systemów teleinformatycznych Dostawcy, niezależnie od tego, czy eINKUBATOR także tworzy takie kopie.
4. Klient zobowiązany jest przestrzegać warunków korzystania (licencji), określonych przez odpowiednich licencjodawców, z wszelkiego udostępnionego mu w ramach usług oprogramowania oraz ponosi pełną i wyłączną odpowiedzialność za ewentualne naruszenie warunków korzystania z tego oprogramowania, w szczególności korzystania lub instalowania innego oprogramowania niezgodnego z warunkami licencji. eINKUBATOR zastrzega sobie prawo do kontroli przestrzegania przez Klienta warunków korzystania przez niego z udostępnionego mu oprogramowania.

UMOWA USŁUGI HOSTINGOWEJ

1. Umowa o świadczenie Usługi utrzymania zawierana jest na czas oznaczony. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy Umowa o świadczenie Usługi utrzymania jest częścią składową Usługi „Strona internetowa na abonament”.
2. Minimalny czas trwania Umowy utrzymania wynosi 12 miesięcy, chyba że z zawartej Umowy lub składowych pakietu wynika inny okres. W przypadku usługi „Strona internetowa na abonament” minimalny czas trwania Umowy określony jest w Umowie „Strona internetowa na abonament”.
3. Dane zgromadzone na udostępnionym Klientowi w ramach Usługi Serwerze eINKUBATOR mogą być przechowywane przez okres nie krótszy niż 14 dni i nie dłuższy niż 60 dni, od dnia zakończenia trwania Umowy, a następnie usunięte z przestrzeni zasobów eINKUBATOR.
4. Jeżeli Klient, po zakończeniu trwania Umowy, złoży wniosek o udostępnienie mu danych zapisanych na udostępnionych mu w ramach Usługi zasobach eINKUBATOR, a dane te będą jeszcze dostępne, eINKUBATOR podejmie działania zmierzające do ich udostępnienia, przy czym może z tego tytułu obciążyć Klienta opłatą ustaloną na podstawie indywidualnych uzgodnień.
5. eINKUBATOR, w przypadku nieprzedłużenia Umowy na świadczenie Usługi utrzymania lub opóźnienia w zakresie terminu zapłaty warunkującego przedłużenie Umowy na świadczenie Usługi utrzymania, nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez Klienta danych zapisanych na udostępnionych mu zasobach eINKUBATOR.
6. Wobec zawierania przez eINKUBATOR z Konsumentami wyłącznie Umów na czas oznaczony, przez cały okres obowiązywania takiej Umowy stosuje się warunki obowiązujące w dniu jej zawarcia.
7. eINKUBATOR może stworzyć i opublikować na Stronie internetowej nowe wzorce umowne, Regulaminy lub Cenniki, jednakże będą one stosować się wyłącznie do przyszłych Umów na czas oznaczony.
8. W przypadku, gdy na podstawie indywidualnie ustalonych pomiędzy eINKUBATOR a Klientem niebędącym Konsumentem warunków Umowy, zawarta zostanie Umowa na czas nieoznaczony, nowe Regulaminy lub Cenniki (w tym ich zmiany), wydane przez eINKUBATOR w okresie obowiązywania Umowy o świadczenie usług o charakterze ciągłym wiążą takiego Klienta, jeżeli

eINKUBATOR nieodpłatnie udostępni je Klientowi co najmniej 30 dni przed ich wejściem w życie, a Klient nie wypowie Umowy w terminie 14 dni od takiego udostępnienia.

9. Udostępnienie, o którym mowa w ust. 8, nastąpi poprzez publikację na stronie internetowej oraz doręczenie Klientowi na jego adres kontaktowy poczty elektronicznej wskazany w Umowie.
10. W przypadku wypowiedzenia Umowy na czas nieoznaczony przez Klienta, o którym mowa w ust. 8, Umowa na czas nieoznaczony ulegnie rozwiązaniu z ostatnim dniem obowiązującego go okresu wypowiedzenia. Do momentu rozwiązania Umowy na czas nieoznaczony wobec Klienta stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminów lub Cennika.
11. Postanowienia niniejszej sekcji nie wyłączają uprawnienia do zmiany warunków Umowy w drodze indywidualnego porozumienia Stron.
12. Umowa na czas oznaczony nie przedłuża się automatycznie.
13. Nie wcześniej niż miesiąc oraz nie później niż na dwa tygodnie przed jej wygaśnięciem eINKUBATOR skontaktuje się z Klientem i przedstawi mu ofertę na odnowienie usług.
14. eINKUBATOR może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części usług Klientowi, jeżeli:
 - Klient pomimo wezwania dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części należnych opłat, powyżej 7 dni od terminu płatności;
 - Klient dopuszcza się naruszeń lub nie stosuje się do istotnych postanowień Regulaminów,
 - eINKUBATOR otrzyma urzędowe zawiadomienie o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Klienta;
 - eINKUBATOR uzyska wiarygodną wiadomość o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Klienta.

W przypadku zaistnienia powyższej sytuacji eINKUBATOR niezwłocznie zawiadomi Klienta o zamiarze uniemożliwienia dostępu do danych. W takiej sytuacji eINKUBATOR nie odpowiada za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do takich danych.

15. Ponowna aktywacja usług następuje nie wcześniej niż po ustaniu przesłanek zawieszenia na podstawie wniosku o wznowienie świadczenia usług.

16. Zawieszenie świadczenia usług, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu, nie wyłącza zobowiązania Klienta niebędącego Konsumentem do uiszczenia opłat w wysokości należnej za świadczenie usług, w okresie zawieszenia.
17. Usługi oraz związane z nimi dane są w okresie zawieszenia niedostępne zarówno dla Klienta jak i osób trzecich, o czym może informować plansza eINKUBATOR, wyświetlana przy próbie dostępu do usług lub związanych z nimi danych, niewskazująca jednak osobom trzecim powodów ich niedostępności. Powód takiej niedostępności będzie przekazany przez eINKUBATOR wyłącznie Klientowi.
18. eINKUBATOR może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli zachodzą przesłanki określone w punkcie 14 tej sekcji. Oświadczenie eINKUBATOR o wypowiedzeniu, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy uważa się za złożone z dniem doręczenia Klientowi (pisemnie drogą pocztową lub poprzez potwierdzenie doręczenia drogą elektroniczną na e-mail wskazany w Umowie).
19. Niezależnie od przyczyny rozwiązania Umowy z Konsumentem, eINKUBATOR zwróci mu należności uiszczone przez niego z góry za usługi, które nie zostały na jego rzecz zrealizowane wobec rozwiązania Umowy, nie później niż w terminie 14 dni od jej wygaśnięcia. Postanowienia zdania pierwszego nie wyłączają odpowiedzialności Konsumenta wobec eINKUBATOR, jeżeli wynikać ona będzie z warunków Umowy albo przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
20. W przypadku Usługi utrzymania, przez zrealizowane usługi rozumiemy każdy pełny dzień liczony od 00:00:00 do 23:59:99, jaki upłynął od momentu rozpoczęcia świadczenia usługi.
21. Należności wspomniane w ust. 19, mogą zostać pomniejszone o wartość opłaty konfiguracyjnej w wysokości 50zł netto, w momencie gdy już zaczęło się świadczenie Usługi utrzymania.
22. Rozpoczęcie świadczenia Usługi utrzymania zaczyna się w ciągu 24h od uiszczenia opłaty za ustalony okres rozliczeniowy (rok dla umów na czas oznaczony; miesiąc dla umów na czas nieoznaczony).
23. Za zgodą eINKUBATOR, Klient może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, która spełnia wymogi określone w Regulaminach.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. eINKUBATOR ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi spowodowaną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług jest następstwem okoliczności, za które eINKUBATOR nie ponosi odpowiedzialności, to jest:
 - a. braku ciągłości świadczenia usług niezawinionego przez eINKUBATOR, w tym:
 - działania siły wyższej (powódź, huragan itp.);
 - nieuprawnionego posłużenia się danymi autoryzacyjnymi, przekazanymi Klientowi w celu dostępu do infrastruktury technicznej służącej do obsługi serwera udostępnionej w ramach usług;
 - b. konieczności wstrzymania pracy serwera ze względu na niezgodne z prawem wykorzystanie przez Klienta usługi, którego źródłem jest oprogramowanie Klienta lub stanowi następstwo niewłaściwego zabezpieczenia przez Klienta przed działaniami niepożądanymi (np. niski stopień zabezpieczeń antywirusowych, brak firewalla, brak aktualizacji itp.);
 - c. nieosiągnięcia zakładanych przez Klienta funkcjonalności systemu teleinformatycznego Klienta, którego część składową mają stanowić zasoby serwera; dotyczy to także przypadków, w których oprogramowanie pochodzące od Klienta służące do obsługi zapisanych danych pozostaje niezgodne (niekompatybilne) z oprogramowaniem służącym do obsługi pracy serwera;
 - d. błędnej konfiguracji systemów do obsługi przetwarzanych danych, jeżeli parametry techniczne serwera zostały ustalone przez Klienta;
 - e. naruszenia warunków Umowy przez Klienta.
2. Następstwami braku aktualizacji, np. aktualizacji silnika, motywów oraz wtyczek systemów zarządzania treścią, których to obowiązek wykonywania leży po stronie Klienta, z wyjątkiem sytuacji w której usługi aktualizacji są zawarte w cenie zakupionej usługi (np. Pakiet Enterprise) mogą być:
 - poważne uszkodzenia plików lub ich całkowite usunięcie z serwera,
 - infekcja skryptów do generowania spamu, czy też koparki kryptowalut,

- umieszczenie ukrytych linków i treści zwykle niezgodnych z prawem,
 - umieszczenie adresu IP serwera na spam listach,
 - oznaczenie strony jako niebezpieczną przez Google,
 - spadek pozycji w wynikach wyszukiwania Google,
 - ban Google całkowite usunięcie z indeksu wyszukiwarki,
 - utrata wiarygodności w oczach klientów i czytelników.
3. eINKUBATOR nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnioną modyfikację, zmianę lub utratę danych (w tym oprogramowania) zapisanych w udostępnionych Klientowi zasobach serwera eINKUBATOR, jeżeli wyniknęła ona z przyczyn leżących po stronie Klienta lub stanowi następstwo niewłaściwego zabezpieczenia przez Klienta udostępnionych mu zasobów serwera eINKUBATOR przed działaniami niepożądanymi (np. niski stopień zabezpieczeń antywirusowych, brak firewalla, brak aktualizacji itp).
4. Ograniczenia odpowiedzialności eINKUBATOR, określone w pkt. 1-2, nie dotyczą Konsumentów, względem których eINKUBATOR ponosi odpowiedzialność za szkodę w pełnym rozmiarze, zgodnie z ogólnymi zasadami odpowiedzialności.

ZGŁOSZENIE AWARII LUB PROBLEMU

1. Z uwagi na charakter Usługi utrzymania, niektóre awarie mogą mieć ograniczony zasięg i pozostawać poza wiedzą eINKUBATOR, w związku z czym w niektórych przypadkach konieczne jest samodzielne zgłoszenie awarii przez Klienta.
2. Zgłoszenie awarii lub problemu możliwe jest telefonicznie lub drogą elektroniczną, pod numerami, adresami poczty elektronicznej lub przez formularze, zamieszczone na stronie internetowej. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - nazwę strony/domeny,
 - rodzaj Usługi utrzymania, której dotyczy zgłoszenie,
 - opis awarii lub problemu,
 - w przypadku awarii – czas powzięcia o niej wiadomości,
 - dane kontaktowe zgłaszającego (imię i nazwisko, numer telefonu, adres poczty elektronicznej).eINKUBATOR będzie usuwał awarię lub odpowiadał na problem niezwłocznie, lecz nie później niż w określonym przez pakiet lub Umowę czasie reakcji.

3. Przez czas reakcji rozumiemy czas, w którym eINKUBATOR zaczynie usuwać awarię lub odpowie na zgłoszenie Klienta – zwykle niezwłocznie, lecz nie później niż do 2h od zgłoszenia, jeśli zgłoszenie nastąpiło od poniedziałku do piątku między godziną 08:00 a 20:00. W dni wolne i święta czas usunięcia usterki lub odpowiedzi na zgłoszenie może być wydłużony.
4. eINKUBATOR będzie informował Klienta o statusie sprawy, o przyczynach, skutkach i czasie usunięcia awarii poprzez e-mail, na adres Klienta podany w Umowie, używając numeru referencyjnego niezbędnego do identyfikacji zgłoszenia, w razie gdyby Klient miał otwarte więcej niż jedno zgłoszenie, celem szybszej identyfikacji i reakcji w rzeczowej sprawie.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Regulamin wchodzi w życie dnia 01.03.2020 - dla Klientów zawierających Umowę o świadczenie Usług utrzymania od tego dnia włącznie.