

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI HOSTINGU SERWERÓW DLA MAGENTO 2

1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług hostingowych przez NANOVEE Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Mariana Hemara 7A/285, 03-289 Warszawa, KRS: 0001084908, NIP: 5242997206, REGON: 527616836, e-mail: info@nanovee.com, zwaną dalej „Usługodawcą”.

1.2. Usługa hostingu polega na udostępnieniu zasobów serwerowych w infrastrukturze OVH w ramach serii serwerów NCL, zoptymalizowanych pod kątem platformy Magento 2.

1.3. Usługa kierowana jest do klientów biznesowych i indywidualnych, z Unii Europejskiej oraz spoza niej.

2. Zakres i charakterystyka usługi

2.1. NANOVEE oferuje usługi hostingu współdzielonego lub VPS w różnych konfiguracjach sprzętowych – m.in. serwery z procesorami 2–16 rdzeniowymi, pamięcią RAM DDR5 (4–64 GB) oraz dyskami SSD NVMe (30–1000 GB).

2.2. Usługa obejmuje środowisko serwerowe zoptymalizowane dla Magento 2, w tym:

- serwer WWW: Nginx + PHP-FPM,
- bazy danych: MySQL lub MariaDB,
- systemy cache: Redis i Varnish,
- CI/CD pipeline,
- automatyczne testy i staging,
- dostęp do panelu zarządzania usługą.

2.3. Klient nie otrzymuje uprawnień administracyjnych root do maszyny, chyba że oferta wskazuje inaczej.

2.4. Usługa nie obejmuje zarządzania zawartością strony ani wsparcia programistycznego, chyba że odrębnie uzgodniono.

3. Rejestracja i warunki korzystania

3.1. Warunkiem skorzystania z usługi jest założenie konta użytkownika w serwisie oraz zaakceptowanie niniejszego regulaminu.

3.2. Klient zobowiązany jest do:

- podania prawdziwych i aktualnych danych podczas rejestracji,
- nieprzekazywania dostępu do konta osobom trzecim,
- niepodjęcia działań zakłócających funkcjonowanie infrastruktury serwerowej.

4. Zawarcie umowy i płatności

4.1. Umowa zostaje zawarta z chwilą złożenia zamówienia oraz opłacenia usługi przez system Przelewy24.

4.2. Usługa świadczona jest przez okres 30 dni lub 12 miesięcy, zgodnie z wybraną opcją. Może być odnawiana automatycznie.

4.3. Brak płatności w terminie skutkuje dezaktywacją i usunięciem usługi po 7 dniach od upływu terminu.

4.4. Po rozpoczęciu świadczenia usługi (aktywacji serwera) klient traci prawo do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta.

5. Gwarancje i odpowiedzialność

5.1. Usługodawca dokłada należytej staranności w zapewnieniu dostępności usług na poziomie min. 99% uptime miesięcznie, z wyłączeniem prac serwisowych i siły wyższej.

5.2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- utratę danych wynikającą z działania klienta lub czynników zewnętrznych,
- nieprawidłową konfigurację aplikacji klienta,
- przerwy techniczne wynikające z konserwacji infrastruktury OVH.

5.3. Klient zobowiązany jest do regularnego wykonywania kopii zapasowych danych, chyba że pakiet hostingowy obejmuje backup.

6. Wsparcie techniczne

6.1. Wsparcie świadczone jest drogą mailową pod adresem: info@nanovee.com w dni robocze w godzinach 9:00–17:00.

6.2. Czas odpowiedzi na zgłoszenie techniczne wynosi do 48h roboczych, chyba że warunki oferty stanowią inaczej.

7. Przetwarzanie danych

7.1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za dane przetwarzane w ramach usługi oraz za ich zgodność z przepisami (np. RODO).

7.2. Usługodawca nie jest administratorem danych klientów końcowych klienta.

8. Reklamacje

8.1. Reklamacje można składać drogą mailową na adres info@nanovee.com w terminie 7 dni od wystąpienia problemu.

8.2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia.

9. Postanowienia końcowe

9.1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w niniejszym regulaminie. Klient zostanie poinformowany o zmianach z 14-dniowym wyprzedzeniem.

9.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego oraz odpowiednie przepisy prawa Unii Europejskiej.