

Zasady dokonywania zwrotów

Niniejszy dokument wyznacza zasady, zgodnie z którymi Klient ABC Hosting Ltd. (dalej zwanego Firma) może żądać zwrotu pieniędzy zapłaconych za wybrane usługi Firmy, a także wielkość i sposób zwrotów.

Firma oferuje Klientom usługi hostingowe, rejestrację domen, projektowanie stron internetowych, serwery VPS i wsparcie techniczne.

1. Procedura dokonywania płatności

Płatność za usługi Firmy jest dokonywana przez autoryzowane systemy płatności. Aby dokonać płatności, Klient powinien wypełnić wszystkie dane kontaktowe niezbędne do wystawienia rachunku. Do danych kontaktowych należą imię, nazwisko, adres, adres email i numer telefonu. Klient może zainicjować płatność w panelu użytkownika na stronie lub poprzez zwrócenie się do obsługi hostingu w nowym temacie w zakładce "Wsparcie" w panelu użytkownika, albo w emailu wysłanym pod adres obsługa@cba.pl. Po zainicjowaniu płatności, Klient na życzenie może otrzymać rachunek zawierający dane o płatniku, usłudze, która jest opłacana, kwocie płatności oraz danych odbiorcy płatności, czyli Firmy. Rachunek musi zostać opłacony. Przetwarzanie zautomatyzowanej płatności może zająć trochę czasu, lecz nie dłużej niż kilka godzin. Jeśli Klient zauważy, że operacja trwa zbyt długo, powinien skontaktować się z Firmą we wspomnianej zakładce "Wsparcie" w panelu lub wysyłając email pod wspomniany powyżej adres. Usługa staje się aktywna od razu po tym, jak płatność zostanie przetworzona.

2. Anulowanie

Anulować płatność można poprzez wysłanie odpowiedniej prośby do obsługi hostingu. Klient może skontaktować się z obsługą poprzez zakładkę "Wsparcie" w panelu użytkownika lub wysyłając email pod adres obsługa@cba.pl. Wiadomość powinna zawierać przyczynę, na podstawie której Klient prosi o zwrot środków, szczegółowe dane dotyczące płatności oraz potwierdzenie dokonania płatności (może to być potwierdzenie wystawione przez bank lub inny system, w którym była dokonywana płatność). Jeśli Klient kontaktuje się z obsługą przez email, należy podać dane dotyczące swojego konta hostingowego (login, opcjonalnie – adres email, na który konto zostało założone lub jedną z domen znajdujących się na tym koncie) w celu jego identyfikacji w systemie.

Klient powinien otrzymać odpowiedź w ciągu 2 dni po wysłaniu wiadomości. Czas oczekiwania może być dłuższy, jeśli niezbędny będzie kontakt ze stroną trzecią (bank, system płatności).

Jeśli Klient zażąda pełnego zwrotu, zgadza się on tym samym, że usługa, która została mu dostarczona, nie będzie już dostarczana.

3. Zwroty

3.1 Płatność za następujące usługi może zostać zwrócona dla Klienta na żądanie:

3.1.1 Plany hostingowe Pro i VIP; usługa dostarczania wirtualnych prywatnych serwerów (VPS);

3.1.2 Usługi IT, które obejmują konfigurowanie, debugowanie, usuwanie wirusów i tworzenie stron internetowych, administrowanie VPS (wirtualne serwery prywatne).

3.2 Klient może zażądać zwrotu pieniędzy w następujących przypadkach, kontaktując się z działem obsługi klienta:

3.2.1 Usługa nie została dostarczona lub została dostarczona częściowo Klientowi, nie licząc siły wyższej i innych okoliczności, które nie są zależne od Firmy.

3.2.2 Jeżeli Firma przypadkowo stanie się przyczyną wadliwego działania oprogramowania Klienta lub plików witryny (na przykład utraconych danych lub uszkodzonych plików), Użytkownikowi może zostać udzielona zniżka i bezpłatna usługa przywracania uszkodzonych plików. Nie dotyczy to przypadków, gdy sam Klient spowodował wadliwe działanie z żądaniem usług, które nie muszą być mu dostarczone w ramach jego planu usług.

3.3 Firma nie gwarantuje bezwarunkowej realizacji usługi. Wszystkie usługi są świadczone zgodnie z zasadą "tak jak jest". Systemy techniczne zaangażowane w proces mogą mieć niewykryte braki techniczne, które mogą przerwać proces świadczenia usług lub mieć wpływ na warunki ich świadczenia. Co więcej, czynnik ludzki, nieprzewidziane okoliczności (siła wyższa) spowodowane klęskami społecznymi i naturalnymi (wojna, pożar, powódź, masowe zamieszki itp.) mogą prowadzić do przerw w świadczeniu usług lub do ich niedostarczenia. W przypadku niemożności świadczenia usługi spowodowanej jedną z wymienionych przyczyn, Firma ponosi odpowiedzialność na zasadzie ograniczonej płatności otrzymanej za wykonanie usługi.

3.4 Firma nie ponosi odpowiedzialności w przypadku zaistnienia okoliczności spowodowanych siłą wyższą.

3.5 Firma jest upoważniona do zakończenia usługi bez zwrotu kosztów w następujących przypadkach:

3.5.1 naruszenie zasad etyki sieciowej (spam, publikowanie materiałów ksenofobicznych lub powodujących konflikty religijne, materiały pornograficzne, materiały związane z rozprzestrzenianiem broni i substancji narkotykowych, promujące nielegalne działania itp.), publikowanie materiałów naruszających prawa autorskie i własność intelektualną;

3.5.2 działania mające na celu wyrządzenie szkody i naruszenie reputacji (atak, włamanie itp.) Mające na celu zmianę normalnego sposobu działania sprzętu Firmy i funkcjonowanie sprzętu innych użytkowników sieci Internet;

3.5.3 na podstawie orzeczenia sądowego i innych spraw, wynikających z obowiązującego ustawodawstwa;

3.5.4 gdy organy sądowe poinformują, że dane kontaktowe podane przez Klienta nie są ważne lub wiarygodne.

3.6 Płatność Klienta nie podlega zwrotowi w następujących przypadkach:

3.6.1 Klient odmówił rejestracji / odnowienia nazwy domeny;

3.6.2 rejestracja nazwy domeny zostanie anulowana przed datą końcową, z uwzględnieniem przyczyny oświadczenia sądu;

3.6.3 nazwy domen są przekazywane innemu posiadaczowi, w tym zgodnie z decyzją sądu;

3.6.4 Koszty również nie będą rekompensowane, jeśli Klient zdecyduje się odrzucić usługę, która została dostarczona w pełni i bez żadnych niedociągnięć.

3.7 Forma zwrotu

3.7.1 Firma nie ponosi i nie będzie ponosić żadnej odpowiedzialności za rozmiar płatności otrzymanych od Klienta dla zamówienia usługi.

3.7.2 W przypadku pełnego zwrotu płatności świadczenie usługi kończy się natychmiastowo, jak wspomniano w punkcie 2 niniejszego dokumentu.

3.7.3 W ramach rekompensaty Firma może zaoferować kod rabatowy, który może zostać wykorzystany w przyszłych transakcjach. W takim przypadku Firma może kontynuować świadczenie usługi na normalnych zasadach, uznając sprawę rekompensaty za rozstrzygniętą.

Niniejszy dokument nie jest ostateczną wersją i może zostać uzupełniony i zmieniony. Klienci i użytkownicy zostaną powiadomieni o takich zmianach, co oznaczać będzie, że automatycznie się z nimi zgadzają.