

GARANZIA SLA

GrintaHosting si impegna ad erogare il servizio in base ai **termini e condizioni contrattuali** visionabili sul sito web <https://grintahosting.it>.

GrintaHosting si impegna altresì ad erogare il servizio con le caratteristiche conformi a quelle indicate nelle schede descrittive del prodotto pubblicate nel sito <http://www.grintahosting.it> fatta salva la necessità di procedere ad aggiornamenti hardware e software in base a circostanze contingenti.

In ogni caso **GrintaHosting** declina qualsiasi responsabilità verso il Cliente o terzi per ritardi o interruzioni del servizio, precisando che la natura stessa di internet non garantisce la raggiungibilità di un sito web o il recapito di e-mail in tempi certi.

Il periodo di *downtime* viene monitorato e calcolato mensilmente tramite appositi software.

Non fanno parte della garanzia SLA i seguenti casi:

- Malfunzionamenti Software o errata configurazione degli stessi installati da parte del cliente;
- Manutenzione dei DataCenter (OVH);
- Interruzioni derivate dall'interruzione di dorsali o di problemi relativi a malfunzionamenti della linea del cliente.
- Altri problemi non derivati da un malfunzionamento dei DataCenter.

N.B. Per i server dedicati e/o VPS verrà monitorato il funzionamento del gateway e l'hardware. Non verrà monitorato direttamente il server/VPS del cliente.

Qui di seguito viene riportata la tabella relativa al rimborso di tutti i clienti che segnaleranno i downtime dei loro prodotti/servizi entro e non oltre i primi 3gg lavorativi di ogni inizio mese, per i servizi con contratto mensile.

Per i servizi con contratto annuale il cliente è tenuto a segnalare il disservizio entro e non oltre 7gg lavorativi dalla data di scadenza del piano hosting.

UpTime Mensile uguale o maggiore del valore segnalato nelle schede tecniche:
NESSUN RIMBORSO.

UpTime Mensile minore di quello segnalato nelle schede tecniche fino a 97.5%:
RIMBORSO DEL 10%.

UpTime Mensile minore del 97.5%:
RIMBORSO DEL 20%.

Si ricorda che i rimborsi non possono essere convertiti in denaro, bensì verranno accreditati nel profilo/account del cliente e potranno essere utilizzati per l'acquisto e/o rinnovo dei servizi **GrintaHosting**.