

# Opći uvjeti poslovanja tvrtke iRealOne j.d.o.o

## Članak 1.

Za potrebe ovih Uvjeta definiraju se sljedeći termini:

**Pružatelj usluga** – tvrtka iRealOne j.d.o.o. sa sjedištem u Rijeci, Baštijanova 7/g, OIB: 61649363544.

**Usluga** – skup proizvoda i usluga definiranih člankom 2 ovih Uvjeta.

**Korisnik** – pravna ili fizička osoba koja s Pružateljem usluga sklapa Ugovor o pružanju Usluge.

**Krajnji korisnici** – pravne ili fizičke osobe koje direktno ili indirektno koriste Uslugu, ili resurse proizašle iz Usluge, te ne sklapaju s Pružateljem usluga nužno Ugovor o pružanju internetskih usluga.

**Backup** – pohranjivanje kopije podataka za slučaj zaštite od kvarova ili gubitka podataka.

**Recovery** – povratak izgubljenih, korumpiranih ili na bilo koji način pokvarenih podataka iz backup kopije.

**Hosting** – usluga najma prostora na disku poslužitelja (servera) izraženog u GB (Gigabyte), mjesečnog mrežnog prometa podataka prema i od poslužitelja izraženog u GB (Gigabyte), mrežne propusnosti (bandwidth) izražene u MBps (Megabits per second), te ostalih resursa u sklopu takvog najma.

**Log** – evidencija, zapis u digitalnom obliku o nekom događaju, na primjer access logs, error logs koji se generira automatski iz softvera.

## Članak 2.

(1) Ovim Općim uvjetima poslovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između pružatelja usluga, te korisnika, a u vezi sa sljedećim uslugama:

- Specifične usluge proizašle iz internetskih servisa koje Pružatelj usluga objavljuje i krajnjim korisnicima ustupa na korištenje,
- Usluge izrade internet stranica samostalno ili putem svojih partnera i dobavljača,
- Usluge hostinga odn. najma prostora na internetu i pripadnih mrežnih resursa, kao i održavanje istih,
- Usluge zakupa internetskih domena, licenci za softver, grafički i marketinški materijal i slično,
- Usluge marketinga, oglašavanja putem vlastitih, zakupljenih ili nekih trećih internetskih oglasnih sustava, usluge posredovanja u oglašavanju putem interneta.

(2) Ovi Opći uvjeti odnose se i na ponudu (dalje u tekstu: Ponuda), te ugovorni odnos koji nastane prihvatom ponude Pružatelja usluge od strane Korisnika usluge, te čine sastavni dio istih akata, odnosno ugovornih odnosa.

## Članak 3.

(1) Korisnik Usluge mora biti poslovno sposobna fizička ili pravna osoba.

(2) Korisnik je dužan na zahtjev Pružatelja usluge dostaviti istom sve obavijesti i isprave koje Pružatelj usluge može smatrati potrebnima radi sastavljanja Ponude.

(3) Korisnik je dužan u pisanom obliku izvijestiti Pružatelja usluge o svim promjenama osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u Ponudi u pogledu statusa, identiteta i

sjedišta odmah, a najkasnije u roku od 7 dana od dana nastanka promjene.

(4) Korisnik se obvezuje surađivati s Pružateljem usluga kako bi isti mogao zatražene i ugovorene Usluge izvršiti na vrijeme.

(5) Pružatelj usluge će Korisniku na zahtjev i sukladno prethodnim pregovorima dostaviti Ponudu koja će sadržavati sve bitne elemente ugovora, tako da trenutkom prijehvata iste u roku valjanosti od strane Korisnika, nastaje ugovorni odnos. U sadržaju Ponude je uvijek navedeno da će sastavni dio ugovornog odnosa biti i ovi Opći uvjeti poslovanja. U slučaju neslaganja između odredbi Ponude i ovih Općih uvjeta, prednost će imati odredbe Ponude, a potom odredbe ovih Općih uvjeta.

(6) Prilikom dostavljanja Ponude, Korisnik se upoznaje sa Općim uvjetima.

## Članak 4.

(1) Cijena usluga tvrtke Pružatelja usluga u svakom trenutku je dostupna kod Pružatelja usluge, odnosno u sklopu stranica internetskih servisa koje Pružatelj usluga krajnjim korisnicima ustupa na korištenje, ako nije definirana Ponudom ili zasebnim Ugovorom o internetskim uslugama između Pružatelja usluga i Korisnika.

(2) Pružatelj usluga unaprijed će Korisnika obavijestiti o eventualnoj promjeni cijena Usluga, najmanje 15 dana prije ispostavljanja sljedećeg računa.

(3) Korisnik ima pravo u roku od 8 (osam) dana od primitka računa ispostavljenog od strane Pružatelja usluga, za Usluge pružene Korisniku, žaliti se Pružatelju usluga na iznos ili kvalitetu ispostavljenih usluga. Takvu žalbu Korisnik će Pružatelju usluga uputiti pisanim putem preporučenom poštom s povratnicom. Za datum ulaganja takve žalbe uzima se onaj kada je žalba predana u poštanski ured. Ukoliko se Korisnik ne žali u navedenom roku, smatrat će se da se slaže s izdanim računom i nema primjedbe na ispostavljenju uslugu.

## Članak 5.

(1) Pružatelj usluga zadržava pravo u slučaju da Korisnik ne podmiri svoja dugovanja prema Pružatelju usluga, Korisniku privremeno ukinuti Uslugu, u cijelosti ili samo dijelove iste. Rok podmirenja dugovanja iznosi 15 dana od dana izdavanja računa ukoliko nije drugačije navedeno na izdanom računu.

(2) Pružatelj usluga zadržava pravo naplate dugovanja ovrhom, ukoliko Korisnik ne podmiri svoja dugovanja 60 dana nakon isteka roka dospjeća uplate po izdanim računima.

(3) U slučaju privremene ili permanentne obustave usluge proizašle iz nepodmirenih dugova Korisnika, Pružatelj usluga zadržava pravo naplatiti troškove svih radnji potrebnih za takvu obustavu usluge.

(4) Plaćanje usluge je na način pretplate, za svaki prethodni mjesec bez obzira na broj dana u mjesecu. Za početak pretplate uzima se dan sklapanja ovog Ugovora ako drugačije nije dogovoreno.

(5) Deaktivacijom ili obustavljanjem usluge na zahtjev Korisnika, nepodmirenja dugovanja, ili nekim drugim razlogom radi kojega je usluga obustavljena, Korisnik ima pravo zatražiti backup svojih podataka u roku od 60 dana od dana obustave. Nakon isteka navedenih 60 dana, podaci postaju nepovratno nedostupni.

(6) U slučaju re-aktivacije prethodno obustavljene usluge, Pružatelj usluga naplatiti će od Korisnika za takvu

reaktivaciju administrativni trošak u iznosu od 100 kn (iznos bez uračunatog PDV-a). Pružatelj usluga zadržava pravo ne re-aktivirati obustavljenu uslugu dok navedeni trošak nije podmiren u cijelosti.

#### Članak 6.

(1) Korisnik se obvezuje koristiti Uslugu na način koji nije u suprotnosti sa pozitivnim propisima Republike Hrvatske, odnosno da neće:

- U sklopu Usluge distribuirati materijale i sadržaje koji se karakteriziraju kao uvredljivi, diskriminirajući, prijeteći, rasistički, klevetnički, maltretirajući, pornografski, zlonamjerni, koji se smatraju povredom autorskih prava ili patenata, ili su ilegalni na bilo koji način,
- Samostalno instalirati ili pokretati, ili tražiti od Pružatelja usluga instaliranje ili pokretanje, programa za P2P (peer-to-peer) komunikaciju (npr. BitTorrent ili slično), IRC (internet relay chat) komunikaciju (klijent ili server), ili TOR exit/relay node, reverse proxy ili bilo kakve programe kojima je namjena pribavljanje i distribucija digitalnih i fizičkih sadržaja koji se smatraju protuzakonitima,
- Kršiti bilo koji oblik intelektualnog vlasništva, autorskih prava trećih osoba, žigova, patenata i sl,
- Koristiti funkcije elektroničke pošte za slanje tzv. "SPAM" poruka, ili poruka po opt-out sistemu, odnosno elektroničku poštu koristiti će isključivo za slanje poruka primateljima koji su eksplicitno suglasni sa primanjem tih poruka,
- Koristiti funkcije internetskog poslužitelja za nanošenje štete, ometanje rada, ili neovlašteni pristup drugim informacijskim sustavima u bilo kojem obliku.

#### Članak 7.

(1) Pružatelj usluga se obvezuje omogućiti korištenje zakupljenih Usluga na najbolji mogući način sukladno praksi struke a što uključuje otklanjanje eventualnih grešaka i problema u radu sustava na koje može utjecati, prvenstveno osnovnih funkcija internetskog poslužitelja i instaliranih programa i servisa. Pružatelj usluga postupati će savjesno i odgovorno prema podacima Korisnika pohranjenim na disku poslužitelju, ili u prometu prema i od poslužitelja, a oboje u sklopu Usluge, tretirajući ih kao poslovnu tajnu; poduzeti će sve razumne napore da zaštiti sve podatke od neovlaštenog pristupa ili gubitka uslijed kvara; poduzeti će sve razumne napore da savjetuje Korisnika o najboljoj praksi po pitanju zaštite podataka od gubitka ili neovlaštene izmjene, te po pitanju najoptimalnijeg funkcioniranja Usluge.

(2) Pružatelj usluga neće snositi nikakvu, a pogotovo ne novčanu odgovornost za štetu nastalu uslijed:

- gubitka podataka Korisnika iz bilo kojeg razloga, ukoliko do tog gubitka nije došlo zlonamjerno od strane Pružatelja usluga,
- neovlaštene izmjene podataka Korisnika ili postavki sustava od strane Korisnika ili bilo koje treće strane koju Pružatelj usluga nije pisanim putem (može e-mailom) ovlastio za takve izmjene,
- redovnih ili izvanrednih radova na održavanju hardvera ili softvera u sklopu Usluge,
- privremene ili permanentne nedostupnosti poslužitelja ili pojedinih servisa / programa iz bilo kojeg razloga,
- greške Korisnika ili kršenja ovih Uvjeta od strane Korisnika,
- problema kod dobavljača Pružatelju usluga,
- problema izvan nadležnosti Pružatelja usluga ili utjecaja više sile,

(3) Pružatelj usluga zadržava pravo privremeno ili permanentno ukinuti Uslugu ukoliko procijeni da ispostavljanje Usluge privremeno ili permanentno šteti njemu, samoj usluzi, ili ostalim korisnicima Pružatelja usluga, ili njegovih suradnika ili dobavljača, bez prethodne najave Korisniku.

(4) Pružatelj usluga zadržava pravo od Korisnika naplatiti bilo kakvu štetu nastalu na hardverskoj opremi ili u sustavu općenito, uključujući povredu ugleda Pružatelja usluga, te štetu odnosno trošak proizašao iz privremenog ili permanentnog ukidanja Usluge, ukoliko je do navedene štete došlo zbog nemara Korisnika, ili zle namjere od strane Korisnika ili treće strane kojoj je Korisnik dao Uslugu na korištenje. Pružatelj usluga zadržava pravo od Korisnika naplatiti trošak reaktivacije Usluge, čak i u situaciji gdje nema direktne štete, u iznosu koji ovisi o potrebnim radnjama reaktivacije u netto iznosu ne manjem od 200,00 kn.

(5) Korisnik je odgovoran prema Pružatelju usluga za korištenje usluge u cijelosti i a time i za ponašanje svojih korisnika kojima pruža dodatnu uslugu proizašlu iz Usluge ispostavljene od strane Pružatelja usluga, odnosno za štetu prouzročenu od strane svojih korisnika.

#### Članak 8.

(1) Korisnik je dužan Pružatelju usluga prijaviti kvar ili nedostatak u sklopu Usluge, odmah po uočavanju navedenog kvara, telefonski, ili e-mailom, ili pisanim putem. Pružatelj usluga poduzeti će sve razumne napore da u što kraćem roku pristupi otklanjanju prijavljenog kvara.

(2) Korisnik se obvezuje svoje korisničke podatke pristupa poslužitelju (korisnička imena, šifre, autentifikacijski ključevi bilo kakve vrste, i slično) tretirati kao poslovnu tajnu te neće iste dijeliti s trećim osobama. U slučaju potrebe pristupa poslužitelju od treće strane, Korisnik će o tome obavijestiti Pružatelja usluga i zatražiti odobrenje.

(3) U slučaju sigurnosnog propusta bilo kakve vrste, gubitka šifre ili *public/private* ključeva, ili procjenom da je treća strana kompromitirala sigurnosne komponente Sustava, ili dobila uvid u šifre, ključeve itd... Korisnik je dužan odmah po uočavanju takvog propusta obavijestiti Pružatelja usluga na bilo koji mogući način.

#### Članak 9.

(1) Pružatelj usluga poduzeti će sve razumne napore da redovno održavanje hardverskih ili softverskih komponenti ograniči na vrijeme između 23:00 i 07:00 sati po hrvatskom vremenu osim u situacijama izvanrednog održavanja kada za to postoji opravdani razlog. U slučaju planiranog prekida rada sustava, a time i pružene Usluge, dužeg od 15 minuta obavijestiti će Korisnika barem 24 sata unaprijed, ukoliko isti prekid nije nastao u smislu odredbi stavka 1 članka 5 ovih Uvjeta, odn. stavka 3 članka 6 ovih Uvjeta.

(2) Pružatelj usluga vršiti će redovni *backup* podataka u sklopu usluge što podrazumijeva *backup* instalacije i podataka Korisnika (datoteke uploadane od strane korisnika, Krajnjih korisnika, baza podataka i slični podaci generirani kroz rad sustava). Navedeni *backup* služi prvenstveno za *recovery* u slučaju kvara ili pogreške prouzročene od strane Pružatelja usluga.

(3) Korisnik je suglasan da navedeni *backup* služi isključivo lakšem povratku podataka u slučaju kvara te da Pružatelj usluga ni na koji način ne garantira ispravnost *backupa* odnosno ne osigurava isti u smislu novčanog osiguranja za potrebne isplate odštete u slučaju gubitka podataka u sklopu *backupa*.

(4) Korisnik je suglasan da je odgovoran za sve svoje podatke i da će sam voditi računa o tome jesu li ti podaci osigurani i na

koji način, odn. koristit će *backup* izveden od strane Pružatelja usluga samo kao redundantni *backup* za svoji vlastiti.

(5) Pružatelj usluga nije dužan bez dodatne naknade od strane Korisnika vršiti *recovery* na zahtjev Korisnika, ukoliko Korisnik traži *recovery* zbog problema i kvara koje je sam prouzročio, ili koje je prouzročila treća strana ovlaštena od Korisnika za korištenje resursa Usluge.

(6) Baza podataka Korisnika, uključujući slike i dokumente odnosno sav sadržaj koji je Korisnik unio u sustav iRealOne, uključujući i grafički materijal koji je Korisnik predao Pružatelj usluga za potrebe izrade web stranice, **osim** samog predloška (ili stranice po narudžbi) web stranice i njezinog izvršnog koda koji se ne ustupa Korisniku, staviti će se na raspolaganje Korisniku u obliku internetskog linka (URL) za preuzimanje (*download*) npr. ZIP datoteke. Pružatelj usluge zadržava pravo dodatno naplatiti po vlastitom nahođenju sve ostale oblike dostave koje eventualno Korisnik zatraži, npr. CD, DVD ili BluRay medij, ili USB medij, ovisno o količini podataka odnosno veličini medija potrebnog za pohranu.

#### Članak 10.

(1) Sastavnim dijelom ovih Općih uvjeta, a vezano za članak 28. Uredbe o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) -- tzv. **GDPR** -- smatra se i Ugovor o zaštiti osobnih podataka fizičkih osoba te njegovi dodaci: A) Popis osobnih podataka i svrha njihove obrade i B) Tehničke i organizacijske mjere sukladno članku 32. navedene Uredbe, a koji se prihvatom ponude zaključuje između Pružatelja usluge, kao **Izvršitelja** obrade i Korisnika, kao **Voditelja** obrade zbirke osobnih podataka.

#### Članak 11.

(1) Pružatelj usluga obvezuje se poduzeti sve razumne napore da sve resurse koje je zakupio ili licencirao u ime i na ime Korisnika (npr. internetske domene, SSL certifikati, licence za dizajn i grafički materijal odn. multimediju, i slično) preda ili omogući prijenos Korisniku ili trećoj strani, na pisani, ili e-mailom dostavljeni zahtjev Korisnika u roku od 8 dana od primitka zahtjeva, ali samo ako je Korisnik navedene resurse Pružatelju usluga platio po računu ispostavljenom za takve resurse.

(2) U slučaju zakupa SSL certifikata i internetskih domena, Korisnik je dužan navesti točne podatke o sebi kao zakupniku navedenih proizvoda i usluga, te se obvezuje poštivati uvjete korištenja istih a kakvi su navedeni od strane tvrtke ili organizacije izdavača navedenih proizvoda i usluga. Pružatelj usluga uputiti će Korisnika, a Korisnik ima pravo od njega tražiti upute, u sve dodatne uvjete o korištenju takvih proizvoda i usluga koje izdaje treća strana. Korisnik je suglasan da je Pružatelj usluga samo posrednik u izdavanju takvih SSL certifikata i internetskih domena i nije odgovoran za njihov ispravan rad osim u kontekstu uvjeta koje njihovi izdavači postavljaju Pružatelju usluga, odnosno u kontekstu ovih Uvjeta u smislu ispravnog i dobronamjernog savjetovanja Korisnika o optimalnom radu Usluge kako je navedeno u stavku 1 članka 7 ovih Uvjeta.

(3) Ukoliko nije drugačije navedeno posebnim ugovorom o izradi web stranica, sve web stranice izrađene u sklopu usluga **iRealOne sustava za vođenje nekretnina** nisu prenosive na vanjske pružatelje usluga. Mehanizam izrade i pogona takvih web stranica specifične su za sustav **iRealOne**. *Prenosivost web stranice* ovdje se definiira kao mogućnost pokretanja takve stranice izvan sustava **iRealOne**,

pri nekom drugom pružatelju usluga ili na nekoj drugoj softverskoj ili hosting platformi.

(4) Grafički materijal korišten u izradi web stranica, idejno rješenje (dizajn) web stranica, ukoliko ih je Korisnik naručio od Pružatelja usluga i podmirio troškove i naknade nabave i izvedbu istih - jesu prenosivi.

#### Članak 12.

(1) Za sve sporove koji bi mogli proizići iz ugovornih odnosa, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, stranke će nastojati riješiti mirnim putem, a ako iste ne uspiju riješiti mirnim putem, za rješavanje sporova biti će nadležan sud u Rijeci.

#### DODATAK: evidencija izmjena ovih Uvjeta

Ovi Uvjeti stupaju na snagu danom **16.07.2018.**

U odnosu na prethodne Uvjete, izmjene su slijedeće:

- Članak 3 dodan u cijelosti (prethodni čl. 3 sada je čl 4.)
- Članak 5 (prethodni čl. 4), stavak (5) – avansno plaćanje i popusti – izbačen (popusti se definiraju posebnim ugovorom odn. ovisno o vrsti usluge)
- Članak 10 (prethodni čl 9) izmjenjen u smislu da sada definiira cijeli Ugovor o zaštiti osobnih podataka za sukladnost GDPR-u
- Članku 11 (prethodno čl 10) dodane stavke (3) i (4)
- Članak 12 dodan u cijelosti
- Manje pravopisne i tehničke korekcije bez značajne promjene smisla i značenja korigiranog teksta.