

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

Članak 1.

Za potrebe ovih Uvjeta definiraju se slijedeći termini:

Pružatelj usluga – tvrtka iRealOne j.d.o.o

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

Članak 2.

(1) Usluge koje iRealOne j.d.o.o može pružiti **Korisnicima** su slijedeće:

- 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,
- Usluge održavanja unajmljenog prostora na internetu u sklopu vlastitog *hostinga* ili održavanja poslužitelja treće strane,
- Usluge zakupa internetskih domena, licenci za softver, licenci za grafički i marketinški materijal, i slično,
- Usluge marketinga, oglašavanja putem vlastitih, zakupljenih ili nekih trećih internetskih oglasnih sustava, usluge posredovanja u oglašavanju putem interneta.

Članak 3.

(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 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 slijedećeg 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 4.

(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 podmirjenja 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 nepodmirjenih 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 Ugovora (dogovora ili početka korištenja usluge) ako drugačije nije dogovoreno.

(5) Omogućeno je avansno plaćanje na 6 ili 12 mjeseca gdje se dobivaju posebni popusti pa tako za 6 mjeseci: 7% popusta; 12 mjeseci: 15% popusta.

(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.

Članak 5.

(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 tvrtke iRealOne j.d.o.o instaliranje ili pokretanje, programa za P2P (*peer-to-peer*) komunikaciju (npr. Bittorent 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 6.

(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, štetu definiranu stavkom 5 ovoga članka.

Članak 7.

(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 (*FTP/SSH* i slično, *login username, password, private/public key*, 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 pisano 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 8.

(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 4 ovih Uvjeta, odn. stavka 4 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 tvrke iRealOne j.d.o.o.

(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**, uklj. i slike i dokumente odn. sav sadržaj koji je **Korisnik** unio u sustav iRealOne, uklj. 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 odn. veličini medija potrebnog za pohranu.

Članak 9.

(1) Sukladno čl. 5 i čl. 7 Zakona o zaštiti osobnih podataka (NN 103/03, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12), **Korisnik** ovlašćuje **Pružatelja usluga**, odn. Ugovorom imenovane fizičke osobe kao **Izvršitelje obrade zbirke osobnih podataka**.

Članak 10.

(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 6 ovih Uvjeta.