

Opšti uslovi pružanja EXE NET Web Hosting usluga i registracije Internet domena

1. Opšte odredbe

Opštim uslovima za pružanje Web Hosting usluga i registracije internet domena (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se prava i obaveze:

1. Društva za pružanje usluga interneta Exe Net d.o.o (u daljem tekstu: Provajder) i
2. Korisnika Web Hosting usluge (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa zaključenjem ugovora o korišćenju usluge Web Hostinga i zakupa internet domena (U daljem tekstu: Ugovor),

u skladu sa odredbama važeće zakonske regulative, zakona o elektronskim telekomunikacijama, regulativom RNIDS-a i međunarodnom regulativom. Detaljna specifikacija paketa usluga, cenovnik i opšti pojmovi vezani za Web Hosting i internet domena objavljuju se na web stranici Provajdera.

2. Definicije

Pojedini izrazi upotrebljeni u Opštim uslovima imaju sledeća značenja:

1. Web Hosting - skup servisa koje Provajder pruža Korisniku u cilju postavljanja prezentacije i drugih sadržaja Korisnika na Internet, zajedno sa uslugom registracije Internet domena, a u skladu sa izabranim paketom usluge;
2. Internet domen - jedinstvena tekstualna oznaka koja identifikuje skup uređaja ili Internet servisa povezujući ih u jedinstvenu administrativno tehničku celinu, a u skladu sa standardima RFC 1034, 1035, 1122, 1123 i 3596;
3. RNIDS - Registar nacionalnog Internet domena Srbije;
4. Opšti uslovi RNIDS-a - Opšti uslovi registracije .rs domena objavljeni na Internet sajtu RNIDS-a www.rnids.rs.

3. Stupanje u korisnički odnos

Korisnički odnos smatra se zasnovanim nakon izvršene uplate odgovarajućeg iznosa zavisno od izbora željenog paketa usluge uz popunjavanje registracionog obrasca putem Internet sajta Provajdera ili uplatom i popunjavanjem registracionog obrasca u prodajnim mestima Provajdera, uz obavezno navođenje sledećih podataka:

1. Identifikacioni podaci o Provajderu kao davaocu Web Hosting usluge;
2. Identifikacioni podaci o Korisniku usluge, administrativni, tehnički kontakt i kontakt za plaćanje;
3. Oznaka izabranog Web Hosting paketa;
4. Oznaka izabranog Internet domena za registraciju;
5. Cena izabranog Web hosting paketa i izabranog domena;
6. Opšti uslovi pružanja Web Hosting usluge i internet domena;
7. Datum zaključenja Ugovora;
8. Potpisi Korisnika (sa pečatom ukoliko je pravno lice) i ovlašćenog lica Provajdera.

4. Trajanje ugovora

Ugovor se zaključuje na period od godinu dana u slučaju da se u Registraciji web hosting naloga ne odredi drugačije. Nakon isteka prvobitnog perioda, produženje usluge vremenski je zavisno od iznosa koji je uplaćen na tekući račun Provajdera, u skladu sa cenama oglašenim na web stranici Provajdera.

5. Osnovne obaveze Provajdera

Pojedini izrazi upotrebljeni u Opštim uslovima imaju sledeća značenja:

1. Izvrši sve tehničke operacije potrebne za uspostavljanje funkcionalnosti Web Hosting usluge i internacionalnog domena;
2. Da obezbedi i uvek ima na raspolaganju resurse neophodne za funkcionisanje Web Hosting usluge (prostor na disku, Internet protok, DNS servere, e-mail servere i ostalo u skladu sa izabranim paketom usluga);
3. U ime i za račun Korisnika, po evidentiranoj uplati naknade, podnese zahtev i izvrši registraciju izabranog .rs domena kod RNIDS-a, odnosno internacionalnog domena kod stranog ovlašćenog registra;
4. Da Korisniku pruži uputstva o tehničkim parametrima za pristup i korišćenje izabranog internet domena i paketa web hosting usluge;
5. Da svojim ponašanjem ne vrši povredu tajnosti podataka o Korisniku i informacijama koje prenosi;
6. Da Korisniku obezbedi stalnu tehničku podršku putem telefona i e-mail-a za rešavanje svih problema vezanih za korišćenje Usluge.

6. Osnovne obaveze Korisnika

Korisnik se obavezuje:

1. Da u Registracionom nalogu navede kompletne i tačne podatke, kao i da u slučaju bilo kakve promene podataka o tome pisanim putem (preporučenom poštom, faksom ili e-mailom) obavesti Provajdera najkasnije 7 dana od dana nastanka promene;
2. Da čuva podatke za login i da ne daje podatke drugim licima;
3. Da Provajderu plati naknadu za korišćenje Usluge, a prema važećem cenovniku Provajdera;
4. Da se pridržava uputstava o načinu korišćenja usluge dobijenih od Provajdera;
5. Da se tokom korišćenja Usluge uzdrži od nedozvoljenih ponašanja u skladu sa čl. 12 Opštih uslova;
6. Da prati upotrebu protoka, koji odgovara njegovom hosting paketu, u suprotnom suspendovanje korisničkog naloga.

7. Registracija Internet domena

Za uslugu registracije Internet domena u okviru Web Hosting usluge primenjuju se Opšti uslovi RNIDS-a za .rs domene i registra Open SRS (Tucows Inc.), Namecheap Inc. i SRS Plus (Web.com Group Inc.) odgovornog za pružanja usluge registracije Internacionalnih domena. Korisnik je sam odgovoran za vršenje narudžbine preko sajta Provajdera i plaćanje iste. Provajder ne snosi odgovornost ukoliko korisnik izvrši pogrešnu narudžbinu i plati istu. Usluga će biti realizovana a naknadne promene nisu moguće. Ukoliko se desi da korisnik poručuje domen i pri porudžbini pogrešno ukuca naziv domena i porudžbinu plati, domen će biti registrovan a povraćaj novca nije moguć. Moguća je jedino ponovna narudžbina i plaćanje željenog domena (pod pretpostavkom da je dostupan za registraciju). Provajder će zahtev za registraciju domena podneti najkasnije u roku od 1 radnog dana po evidentiranju uplate naknade za registraciju od strane Korisnika, na tekući račun Provajdera. Usled konkurentnosti zahteva za registraciju domena Provajder ne garantuje za raspoloživost domena u trenutku registracije. U slučaju da domen nije raspoloživ u trenutku registracije, Provajder se obavezuje da ponudi drugi raspoloživi domen za registraciju, a u suprotnom omogućava povraćaj uplaćenog iznosa naknade i korisnički odnos se smatra raskinutim.

8. Zakup hosting paketa

Korisnik je sam odgovoran za vršenje narudžbine preko sajta Provajdera i plaćanje iste. Korisnik je dužan da se prethodno informiše o specifikacijama hosting paketa koji želi da zakupi. Potrebne informacije korisnik može saznati na web stranici Provajdera ili kontaktiranjem tehničke podrške. Provajder ne snosi odgovornost ukoliko je korisnik zakupio hosting paket a usluga mu ne odgovara.

9. Promena Web Hosting paketa

Korisnik može zahtevati povećanje paketa Web Hosting usluge ili ukoliko ne želi da poveća paket a trenutni je popunio isti sadržajem potrebno je da ukloniti nepotrebne fajlove, kako bi oslobodio prostor i omogućio nesmetano funkcionisanje sajta.

10. Uspostavljanje funkcionalnosti

Provajder se obavezuje da uspostavi punu funkcionalnost usluge (izuzev registracije domena) najkasnije u roku od 2 radna dana po evidentiranju uplate naknade za registraciju od strane Korisnika, a tekući račun Provajdera. Provajder zadržava pravo da odbije bilo koju porudžbinu bez navedenog razloga.

11. Plaćanje

Nakon izvršene porudžbine, korisnik dobija predračun/instrukcije za plaćanje za usluge Provajdera sa neophodnim podacima. Provajder dostavlja predračun korisniku na e-mail adresu koja je navedena u narudžbenici. Postoje četiri načina plaćanja: plaćanje uplatnicom (kao fizičko lice), plaćanje po predračunu (kao pravno lice), plaćanje karticom (online plaćanje putem) i bank transfer (za korisnike iz inostranstva). Ukoliko korisnik nakon 30 dana od dana izvršene porudžbine nije izvršio uplatu porudžbina se otkazuje. Provajder zadržava pravo na promenu cena usluga koje pruža, uz obaveštenje korisnika na pogodan način. Ukoliko korisnik zbog bilo kog razloga nije zadovoljan hosting uslugom tokom prvih 7 dana korišćenja usluge (samo hosting usluga), može poslati zahtev za raskid usluge putem email-a ili putem forme za otkazivanje usluge, nakon čega će mu novac biti vraćen. Provajder samostalno odlučuje da li je razlog raskida validan i preduzima korake kojima bi se korigovala situacija nastala uzrokom za raskid. Ukoliko je korisnik prekršio uslove korišćenja servisa i uskraćena mu je usluga novac mu neće biti vraćen. Povraćaj novca ne vrši se ni kada se korisnik saglasio da nastavi korišćenje usluge a nakon toga zatražio povraćaj novca po drugi put. Za povraćaj novca pogledajte tačku 12.

12. Odšteta

Ako, zbog bilo kog razloga, Provajder nije u mogućnosti da obezbedi uslugu, biće izvršen srazmeran povraćaj novca. Povraćaj neće biti ostvaren ukoliko korisnik povredi uslove korišćenja usluge i primora Provajder da mu suspenduje ili ugasi nalog pre vremena. U trenutku zahteva, usluga će biti otkazana i njeno korišćenje će biti stopirano. Nalog će zatim biti obrisani u roku od 30 dana. Ukoliko zbog bilo kog drugog razloga nalog bude suspendovan i ostane u stanju suspenzije biće automatski obrisani u roku od 30 dana.

- Domeni nisu predmet povraćaja novca.
- Povraćaj novca se odnosi samo na uplate za godišnji period (delimični povraćaj novca za ostatak trajanja usluge).
- Kršenje Uslova korišćenja usluge poništava pravo na povraćaj novca.
- Nedolično ponašanje prema našem timu za podršku putem, telefona/chat-a/ticket-a takođe poništava pravo na povraćaj novca.
- Povraćaj novca se primenjuje na validne razloge, koji ne mogu biti rešeni sa naše strane.

Povraćaj novca ne može biti ostvaren u slučaju da korisnik obnavlja uslugu. Povraćaj novca se odnosi na korisnike koji prvi put koriste uslugu.

Korisnik je saglasan da nema pravo na bilo kakvu odštetu od Provajdera, što uključuje zahteve, gubitke i troškove, uključujući troškove advokata i sudskog procesa. Provajder nije odgovoran u slučaju:

- povrede lica ili imovine uzrokovane korišćenjem usluge ili proizvoda u vezi sa Provajderom;
- nestanak ili gubitak podataka korisnika;
- da sadržaj bilo kog korisnika krši ili navodno krši prava svojine trećih lica;
- da sadržaj bilo kog našeg korisnika krši Zakon o autorskim pravima.

13. Nedoizvoljeno ponašanje Korisnika

Ponašanje Korisnika je nedozvoljeno ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim pravnim propisima Republike Srbije i međunarodnog prava, kao i ugovorima, konvencijama, preporukama i kodeksima koje je prihvatio Provajder i o čijem prihvatanju od strane Provajdera je Korisnik obavješten (neposredno ili preko Web sajta). Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično delo ili privredni prestup, vrši povreda autorskog prava ili prava industrijske svojine, povreda ličnih prava građana, vrši delo nelojalne konkurencije, vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti potrošača, ugrožava rad ili funkcionalnost mreže, vrši uznemiravanje ili prouzrokovanje smetnji drugim korisnicima, vrši neovlašćen pristup tuđim informacijama ili resursima, vrši distribucija nezatraženih propagandnih poruka, vrši distribucija virusa ili drugih štetnih sadržaja i svako drugo ponašanje suprotno opšteprihvaćenim moralnim načelima. Za svoje nedozvoljeno ponašanje, krivično, građanski i na bilo koji drugi način odgovara isključivo Korisnik.

14. Prava Provajdera u slučaju nedozvoljenog ponašanja Korisnika

U slučaju nedozvoljenog ponašanja, Provajder ima pravo da Korisniku ukaže na propust i da ga putem e-mail-a upozori na obavezu prestanka sa zabranjenim aktivnostima. Provajder ima pravo da u slučaju težih oblika nedozvoljenog ponašanja privremeno prekine sa pružanjem Web Hosting usluge, kao i da podatke o ponašanju korisnika preda na uvid nadležnim državnim organima. Ukoliko Korisnik i pored upozorenja nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, Provajder ima pravo da Ugovor jednostrano raskine, bez obaveze na povraćaj uplaćene naknade za korišćenje usluge. Provajder će trajno prekinuti pružanje usluge Korisniku na osnovu izvršne presude ili rešenja nadležnog organa.

15. Ograničenje odgovornosti Provajdera

Provajder nije odgovoran za bilo koju štetu koju korisnik može pretrpeti. Provajder ne garantuje direktno niti indirektno za usluge koje pruža. Provajder nije odgovoran za gubitke podataka, neuručene poruke, pogrešno uručene podatke, podešavanje mail naloga kao i za sve prekide u radu. Provajder nije odgovoran za nestale ili oštećene fajlove korisnika. Korisnik na sebe preuzima punu odgovornost za sve fajlove na zakupljenom hosting u kao i za održavanje i backup istih. Korisnik ima opciju da sam pravi backup iz Hosting Panela. Provajder zadržava pravo da u slučaju vanrednih okolnosti promeni ili suspenduje bilo koji sajt, nalog, bazu podataka, ili bilo koju drugu komponentu sajta za koju smatra da prouzrokuje probleme ili velika opterećenja servera.

16. Odgovornost Korisnika

Korisnik je isključivo odgovoran trećim licima i Provajderu za štetu nastalu nedozvoljenim ponašanjem. Korisnik je u potpunosti odgovoran za celokupan sadržaj sajta koji hostuje na serveru

Provajdera. Zabranjena je prezentacija sadržaja koji može biti štetan po servere Provajdera ili bilo koji drugi server na Internetu, kao i postavljanje linkova ka takvom sadržaju na Internetu. Provajder nije odgovoran ukoliko dođe do upada na sajt korisnika, korisnik je dužan da primeni mere zaštite. Ukoliko do upada dođe, Provajder će suspendovati hosting korisnika i obavestiti ga o merama bezbednosti a korisnik je dužan da te mere sprovede.

17. Komunikacija

Obaveštavanje ugovornih strana o svim pitanjima bitnim za sprovođenje Ugovora vršiće se u pisanoj formi, pod kojom se podrazumeva i slanje obaveštenja putem elektronske pošte ili isticanje obaveštenja na Web stranici Provajdera. Smatraće se da je obaveštenje poslato elektronskom poštom dostavljeno Korisniku onog dana kada je isto isporučeno u njegov mailbox kod Provajdera.

18. Ograničenje odgovornosti

Provajder čini sve komercijalne napore kako bi svojim korisnicima obezbedio prostor i bandwidth kako bi njihovi web sajtovi radili nesmetano, sve dok pojedini korisnici koriste usluge u skladu sa ovim uslovima korišćenja. Provajder koristi kompleksne sisteme koji štite svoje korisnike i hosting sistem od zloupotreba. Ponuda "neograničenih" servisa ne uključuje nameru pojedinačnih korisnika ili grupe korisnika da ugroze kvalitet usluge ostalih korisnika. Naš hosting servis je deljeni (shared) hosting servis, što znači da više korisnika hostuje svoje web sajtove na istom serveru i deli serverske resurse. Servis je podešen tako da zadovoljava potrebe tipičnih web sajtova malih firmi i privatnih korisnika u Srbiji. Ističemo da sistem nije predviđen da podrži zahteve koje imaju velike kompanije, međunarodne korporacije, kao ni netipične web aplikacije koje zahtevaju namenski (dedicated) server. Provajder nastoji da ulaže dodatna finansijska ulaganja u opremu kako bi korisnicima omogućili pouzdan servis u skladu sa ovim uslovima i mogućnostima, što podrazumeva i prebacivanje sajtova korisnika na novije i veće servere ukoliko je to potrebno. Istovremeno, kako bi svim korisnicima obezbedili konzistentnu i kvalitetnu uslugu, konstantno štitimo ceo sistem od sajtova koji prebrzo rastu i blokiraju rad sistema. Vlasnike ovih sajtova upozoravamo na novonastalu situaciju i predlažemo im različita rešenja kao što su optimizacija fajlova i baza, prelazak na namenski server ili slično.

Hosting servis namenjen je za hosting sajtova. Provajder ne obezbeđuje neograničen prostor za online skladištenje podataka, backup-e, ili arhiviranje fajlova, dokumenata, log fajlova, skladištenje mailova itd., tako da se takva aktivnost smatra zabranjenom što može rezultirati gašenjem naloga korisnika, sa ili bez upozorenja. Nalozi koji imaju veliku količinu fajlova mogu uticati na smanjenje serverskih performansi. Slično tome, nalozi sa prevelikim brojem MySQL/PostgreSQL tabela (npr. 1000 db tabela) ili veličinom baze (npr. ukupno 3GB MySQL ili 2GB MySQL po bazi) negativno utiču na performanse servera. Provajder može zahtevati od korisnika da optimizuje baze podataka odnosno da smanji količinu korišćenih resursa ali može i ukinuti nalog korisnika, sa ili bez upozorenja. Provajder je ovlašćen da suspenduje ili ukine nalog korisnika sa ili bez upozorenja, ukoliko Korisnik u programskim skriptovima koristi SQL upite za čije je izvršavanje potreban neproporcionalno veliki deo memorijskih i procesorskih resursa servera baze podataka. Osim toga, upotreba dinamičkih (PHP i drugih) programskih skriptova na serverima Provajdera koje se izvršavaju duže od maksimalnih 60 sekundi po jednom pokretanju, podleže mogućnosti suspenzije ili ukidanja naloga sa ili bez upozorenja. Ukoliko postoje skriptovi korisnika koji moraju da se izvršavaju duže od 60 sekundi i ako su kritični za funkcionisanje servera, služba tehničke podrške Provajdera će stupiti u kontakt sa korisnikom radi pronalaska adekvatnog rešenja, a za slučaj da se ne pronađe adekvatno rešenje, Provajder je ovlašćen da suspenduje ili ukine nalog sa ili bez upozorenja.

U najvećem broju slučajeva, web sajt korisnika će moći da podrži sve zahteve korisnika. Ipak, Provajder zadržava pravo na ograničenje procesorskog vremena, protoka, procesa ili memorije u slučaju da uvećani saobraćaj negativno utiče na kvalitet usluga ostalih korisnika.

Provajder postavlja ograničenja u pogledu broja domena koje korisnik može imati na svom hosting nalogu.

19. Politika privatnosti

Provajder je posvećen zaštiti svih informacija koje sakuplja i čuva o Vama. Korisnici naših usluga prihvataju da se podaci o njima koriste u skladu sa ovom Politikom privatnosti. Provajder sakuplja minimalnu količinu informacija o Vama u svrhu pružanja kvalitetne usluge. Politika privatnosti ukazuje na sve procese koji mogu rezultirati sakupljanjem podataka o Vama. Vaša poseta našem sajtu daje nam pravo za prikupljanje pomenutih informacija.

Provajder može sakupljati sve informacije koje nam šaljete zavisno od tipa formulara koje popunjavate uključujući ime, adresu, broj telefona, faksa, email adresu, kao i ostale podatke koje možete ostaviti na sajtu.

Provajder nikada ne čuva podatke o kreditnim karticama tokom i posle transakcija, a sve informacije o kreditnim karticama se koriste jedino u svrhu realizacije plaćanja.

Provajder koristi sakupljene informacije prvenstveno u svrhu obrade zahteva korisnika i posetioca sajta. Sve standardne mere predostrožnosti se preduzimaju kako bi se sprečio neovlašćen pristup ovim podacima. Od korisnika se može zahtevati naknadna provera identiteta kako bi informacije o nalogima bile potpune. Provajder će povremeno slati newsletter na primarni kontakt e-mail, a korisnici su u mogućnosti da se ispišu sa ove mailing liste.

Provajder ne razmenjuje ni jednu informaciju o korisnicima sa trećim licima, osim sa državnim organima, u skladu sa propisima. Provajder može koristiti informacije u cilju održavanja kontakta sa korisnicima i obaveštavanja o razvoju našeg biznisa. I ovom slučaju korisnici imaju mogućnost da se ispišu da mailing liste. Provajder može povremeno objaviti informacije opšteg tipa trećim licima – na primer, broj posetilaca sajta koji su popunili neku online prijavu, ali pritom nikada neće uključiti informacije pomoću kojih bi se mogle identifikovati pojedine osobe.

Provajder garantuje da striktno primenjuje sve standardne bezbednosne mere štiteći lične podatke sakupljene od svojih korisnika. Ovo uključuje ali nije ograničeno sa: pristupom ličnim podacima sa lozinkom, ograničenim pristupom osetljivim podacima, enkriptovanim transfer osetljivih podataka poslatih od strane korisnika na Provajderovim formama za prijavu, naručivanje itd. Ipak, mogu postojati propusti vezani za bezbednost koji nisu pod kontrolom Provajdera. Odlukom da Provajderu obezbedite lične informacije korisnik razume i slaže se sa činjenicom da bezbednost, integritet i privatnost njegovih podataka ne može biti 100% garantovana. Provajder zadržava pravo da bilo kada izmeni ovu Politiku privatnosti. Svaka izmena postaje važeća nakon njenog objavljivanja na web stranici Provajdera. Korisnik se obavezuje da povremeno pročita ovu politiku privatnosti kako bi bio upoznat sa eventualnim izmenama iste. Ukoliko korisnik nastavi da koristi sajt i usluge Provajder-a nakon bilo koje nove verzije politike privatnosti, podrazumeva se da je istu prihvatio kao važeću.

20. Prestanak i obnova Ugovora

Ovaj Ugovor prestaje da važi istekom vremena na koji je zakupljen domen/hosting ili podnošenjem zahteva Korisnika za transfer domena/hostinga. Pred isticanje usluge Korisnik dobija obaveštenja na e-mail adresu koja je navedena u narudžbenici. Ukoliko se korisnik ne odaziva i ne uplati obnovu usluge, usluga će biti suspendovana po isteku datuma za obnovu. Ukoliko je u pitanju usluga hostinga, fajlovi će se čuvati još 30 dana nakon isteka roka za obnovu. Nakon 30 dana Provajder zadržava pravo da obriše fajlove sa servera bez prethodne konsultacije sa korisnikom. Korisnik je dužan da napravi backup fajlova koji su se nalazili na zakupljenom hosting u predviđenom roku.

21. Važenje Opštih uslova

Provajder zadržava pravo da uz blagovremenu objavu izvrši izmenu i dopunu ovih Opštih uslova.

21. Stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 01.01.2014. godine.