

SPLOŠNI POGOJI

1. Splošno

1.1. Pogoji poslovanja so pravni dogovor med končnim uporabnikom (posamezno fizično ali pravno osebo) in poslovnim subjektom Cobit d.o.o., ki ga skleneta končni uporabnik kot naročnik storitev (v nadaljevanju **naročnik**) in ponudnik storitev Cobit d.o.o. (v nadaljevanju **ponudnik**).

Ob oddanem naročilu se smatra, da je naročnik seznanjen s pogoji uporabe, ki so javno objavljeni na ponudnikovih spletnih straneh.

Razmerje med ponudnikom in naročnikom urejajo poleg veljavne zakonodaje še spodaj navedeni pogoji.

1.2. Naročnik izjavlja, da izpolnjuje zakonsko določeno starost za vstop v ta sporazum.

1.3. Naročnik se obveže, da bo skrbel za ažurnost in pravilnost vseh kontaktnih in osebnih podatkov ali podatkov podjetja.

1.4. Naročnik se obveže, da bo redno spremljal elektronski naslov, ki ga je navedel ob naročilu storitev.

Naročnik se obveže, da bo ponudnika redno obveščal o spremembah e-poštnega naslova, ki ga redno uporablja.

Ponudnik ni odgovoren, če sporočila prispejo v mapo z nezaželeno pošto na naročnikovi strani.

1.5. Naročnik je seznanjen, da ponudnik objavlja obvestila in vse informacije glede ponudnikovih storitev na ponudnikovih spletnih straneh.

1.6. Z oddanim naročilom na spletni strani ponudnika se naročnik strinja, da se mu vsi predračuni in računi posredujejo praviloma v elektronski obliki. Naročnik, ki izceno želi, da se mu račun pošlje v papirnati obliki, se strinja, da se, obračunajo administrativni stroški v znesku 5,00 EUR.

2. Cene in plačilni pogoji

2.1. Objavljene cene na spletnih straneh ponudnika so v EUR in vsebujejo 22% DDV, v kolikor ni drugače navedeno.

2.2. Ponudba / Predračun

Za uporabo ponudnikovih storitev je zahtevano predplačilo za določeno časovno obdobje, ki ga naročnik izvede na podlagi prejetega predračuna.

Predračun naročnik praviloma prejme preko e-pošte na svoj e-poštni naslov

Če predračun vsebuje napačen znesek ali specifikacije storitev, ima ponudnik pravico napake popraviti in je dolžan naročnika o tem obvestiti. Naročnik se strinja, da bo upošteval popravljen predračun ali odstopil od ponudbe.

Naročnik se strinja, da bo svoje obveznosti iz naročniškega razmerja poravnal v roku na predračunu. V primeru, da naročnik želi spremeniti plačilno obdobje, mora to ponudniku

sporočiti pred iztekom trenutno zakupljenega obdobja preko elektronske ali navadne pošte.

Naročnik s plačilom sprejme ponudbo.

2.3. Realizacija naročila

Naročene storitve bodo opravljene, ko ponudnik zabeleži nakazilo na svoji strani oz. prejme vsaj potrdilo o nakazilu. Ponudnik naročnika o tem obvesti na elektronski naslov, ki ga naročnik navede ob naročilu.

Zaradi narave storitev, ki jih nudi ponudnik, naročnik razume in se strinja, da ponudnik ne zagotavlja, da bodo naročene storitve po prejemu plačila uspešno opravljene. V kolikor se v tem primeru ponudnik in naročnik ne dogovorita drugače, ponudnik naročniku vrne vplačana sredstva na TRR naročnika, brez obresti ali drugih doplačil.

Račun se izda po plačilu na podlagi ponudbe in skladno s podatki, navedenimi ob naročilu.

2.4. Podaljševanje naročenih storitev

Vse storitve so veljavne do roka, ki je naveden na ponudbi (predračunu) in računu. Pred potekom roka veljavnosti storitve ponudnik naročniku preko e-pošte posreduje ponudbo (predračun) za podaljšanje.

V kolikor naročnik poravna predračun, se smatra, da storitve želi podaljšati. V primeru neplačila ponudbe (predračuna) do datuma podanega na predračunu, ponudnik ni dolžan podaljšati domene oziroma rezervacije prostora, saj se smatra, da naročnik storitev ne želi podaljšati.

2.5. Odpoved in prekinitev naročenih storitev

Naročnik lahko vedno odpove storitev tako, da ponudnika obvesti preko e-pošte ali klasične pošte. V kolikor ponudba za podaljšanje storitve (predračun), ni poravnana roku, ki je naveden na ponudbi lahko ponudnik smatra, da je naročilo odpovedano.

Naročnik soglaša, da v primeru odpovedi pred iztekom naročene storitve ponudnik ni dolžan vračati sorazmernega deleža.

2.6. Akcije in popusti

Popusti se ne seštevajo.

Naročnik lahko koristi samo eno ugodnost, naenkrat.

Akcij in popustov ni mogoče uporabiti za podaljševanje obstoječih storitev, razen če je ob akciji to posebej navedeno.

3. Spletno gostovanje

3.1. Odgovornosti in dolžnosti ponudnika

Ponudnik se obvezuje, da bo skrbel za nemoteno delovanje strežniških sistemov, smotrno in pravočasno posodabljal programsko opremo strežniških sistemov, naročnike preko svoje spletne strani obvestil o pomembnih posodobitvah (v določenih primerih tudi preko e-pošte), v najkrajšem možnem času odpravil nastale napake in skrbel za varnost podatkov.

Zaradi same narave storitev, ki jih ponudnik nudi ter zaradi narave interneta ponudnik ne more zagotavljati, da bodo storitve vedno dostopne.

Ponudnik ne odgovarja za pravilnost podatkov, ki jih kdorkoli pošlje na ali iz strežnika.

Ponudnik ne odgovarja za izgubljene ali poškodovane podatke na strežniku.

Ponudnik ne odgovarja za posredno ali neposredno škodo, ki bi nastala z uporabo njegovih storitev. Naročnik se zaveda, da lahko pride do izpada delovanja storitev strežniških sistemov, povečanja odzivnega časa, neprenosa podatkov, napada na strežnik, napake v delovanju strežnika ali višje sile, zaradi katere posledično pride do motenj v poslovanju z elektronsko pošto ali v poslovanju preko spletne strani.

Naročnik sprejema, da ponudnik storitev ni odgovoren za izgubo podatkov, prekinitve v delovanju storitev ter kakršenkoli izpad ali izgubo podatkov, do katere je prišlo po krivdi tretje osebe, ponudnika storitev, njegovih strank ali zaposlenih.

Naročnik se strinja, da bo lahko za potrebe zviševanja varnosti strežnika ponudnik pregleda vsebine naročnika z vidika iskanja neprimerne programske opreme in da v koliko zazna neprimerno ali škodljivo programsko kodo lahko le to nemudoma odstrani brez predhodnega obvestila naročniku.

Naročnik se strinja, da ponudnik lahko nudi storitev premika podatkov in spletne strani samo v primeru, da pri starem ponudniku uporablja programsko opremo, ki je združljiva s programsko opremo ponudnika. V nasprotnem primeru si ponudnik pridržuje pravico, da zavrne izvedbo te storitve.

3.2. Odgovornosti in dolžnosti naročnika

Naročnik se strinja, da na zakupljen prostor spletnega gostovanja ne bo prenesel naslednjih vsebin:

- vsebino, ki je nelegalna, nasilna, obrekljiva, opolzka ali kakorkoli sporna,
- vsebino, ki vsebuje viruse ali sovražne računalniške programe, nelegalno programsko opremo, ipd.,
- vsebino, ki je namenjena kriminalnim dejanjem ali združbam,
- vsebino, ki spada pod zaščitene znamke, patente, avtorske pravice ali drugo intelektualno lastnino.

Naročnik se strinja, da bo za varnostne kopije podatkov v celoti skrbel sam.

Naročnik se strinja, da v celoti odgovarja za vsebino na zakupljenem prostoru.

Naročnik se strinja, da se mu onemogoči uporaba spletnega gostovanja, če prekorači zakupljeni mesečni prenos oz. preseže zakupljeni prostor na strežniku.

Naročnik se strinja, da se mu onemogoči uporaba spletnega gostovanja, če prekorači zakupljene strežniške resurse (CPU - procesorski čas, MEM - delovni spomin, itd.), ki so dodeljeni naročeni storitvi.

Naročnik se strinja, da z uporabo kakršnihkoli skript in programov prevzame tudi skrb in odgovornost za redno posodabljanje te programske opreme zaradi lastne varnosti in varnosti celotnega strežnika.

Naročnik se strinja, da povzročeno škodo in posledične dodatne stroške v celoti poravnava sam v roku 14 dni od nastanka.

Naročnikov dolžnost je, da ponudniku vedno javi svoj aktivni kontaktni e-mail naslov. V kolikor določen e-mail naslov ni več aktiven, ponudnik za to ne more vedeti, niti ni dolžan usklajevati tega z naročnikom.

3.3. Omejitve

Naročnik in ponudnik soglašata, da kot zloraba strežniških sistemov štejejo v nadaljevanju navedene aktivnosti:

- Nepooblaščen ali nedovoljena uporaba strežnika (branje, pisanje in izvajanje operacij izven domačega (»*home*«) direktorija).
- Prekomerno izkoriščanje zmogljivosti strežniškega sistema (strežniških procesorjev, pomnilnika, pasovne širine ali diskovnega polja). Na strežniškem sistemu zaradi svoje narave (*prekomerna poraba strežniških sredstev*) niso dovoljene naslednji tipi programske opreme:
 - aplikacije za klepet (»*chat*«),
 - aplikacije za igranje iger (»*games*«),
 - aplikacije za deljenje datotek (»*file sharing / P2P*«),
 - »*proxy*« aplikacije,
 - aplikacije za prikazovanje oglasov (»*banner rotation*«), izjema je razumen obseg delovanja,
 - spletni agregati povezav (»*link farms*«),
 - spletni pajki (»*crawlers, bots, parsers*«).

Vsa programska oprema, ki ni prednaložena na ponudnikovem strežniku, mora biti v primeru dvoma o prekomerni porabi strežniških sredstev odobrena s strani ponudnika.

Zaradi zahtevne narave sledečih storitev naročnikov primarni namen uporabe ponudnikovega strežniškega sistema ne sme biti:

- serviranje audio/video vsebin (»*audio/video streaming*«),
- gostovanje velikih galerij multimedijskih vsebin (fotografije, video posnetki, zvočni posnetki, ipd.),
- FTP gostovanje / deljenje (»*FTP sharing*«).

Na strežniškem sistemu zaradi svoje narave niso dovoljene naslednje vsebine:

- piramidne oz. Ponzi sheme in/ali HYIP (»*High Yield Investment Programs*«) programi,
- žaljive, obscene ali nasilne vsebine oz. vsebine, ki pozivajo k omenjenim aktivnostim,
- avtorsko zaščiteni materiali,
- programska oprema, ki omogoča deljenje avtorsko zaščitenih materialov.

Uporaba ponudnikovih strežniških sistemov v testne namene ni dovoljena. Strežniško okolje je primerno za gostovanje programske opreme, ki je pripravljena za produkcijo (*production ready*).

Pri delu s časovnimi opravili (*cronjobs*), ki omogočajo izvajanje funkcij ob specifičnem času, je prepovedano izvajanje funkcij več kot 1-krat na 4 ure.

Največja dovoljena velikost posamezne datoteke, ki jo naročnik prenese na ali iz strežnika je 350 MB.

Zapisi v eni (1) podatkovni bazi ne smejo presegati velikosti 1 GB.

V kolikor naročnik sam izdeluje varnostne kopije svojih podatkov, na strežniškem sistemu ni dovoljeno hraniti teh kopij. Na paketih spletnega gostovanja je dovoljeno shranjevati le datoteke, ki so neposredno povezane z delovanjem spletnih strani.

Naročnik se strinja, da lahko ponudnik IP naslovu, ki prekomerno izkorišča strežniške kapacitete začasno in brez obvestila onemogoči dostop do strežniških sistemov.

Naročnik je seznanjen, da so velikosti poštnega predala in velikost posameznega elektronskega sporočila omejeni skladno z izbranim paketom.

Naročnik soglaša, da je zgornja meja števila hkratnih prejemnikov e-sporočila 50 oseb.

Naročnik se zavezuje, da ne bo na naključne elektronske naslove naslavljal masovna, nenaročena sporočila (spam).

3.4.Odstop

Pri storitvi spletnega gostovanja je fizičnim osebam skladno z zakonskimi določbami omogočeno, da odstopijo od pogodbe v roku 14 dni po sklenitvi.

4. Domene

4.1. Splošno

Naročnik se zavezuje, da bo zagotovil vse potrebne podatke za registracijo, prenos ali podaljšanje domene.

Naročnik sprejema vsa pravila, ki veljajo za posamezno domensko končnico oz. domeno, ki jo želi registrirati, prenesti ali podaljšati.

4.2. Splošni pogoji za registracijo domen

Naročnik s sprejemom teh splošnih pogojev potrjuje, da je seznanjen in da sprejema pravila registra za posamezno vrhno domeno in da se jih zavezuje v celoti spoštovati. Pravila posameznega registra so v celoti neodvisna od volje in ravnanj ponudnika

Imena domene po opravljeni registraciji v zakupljenem obdobju ni možno zamenjati. Storitve registracije .SI domen, ki jih opravlja ponudnik (registrar .SI domen), so podvržene pravilom in postopkom, ki jih določa organizacija ARNES (register .SI domen), zato si ponudnik pridržuje pravico do spremembe svoje ponudbe in splošnih pogojev poslovanja skladno s spremembo, ki jo uveljavlja ARNES brez predhodnega obvestila.

Pravila in pogoji, s katerimi se strinjate ob naročilu .SI domen, so:

- register.si/fileadmin/dokumenti/register/splosnipogoji.pdf,
- register.si/fileadmin/dokumenti/register/ards/postopekARDS.pdf,
- register.si/fileadmin/dokumenti/register/WHOIS.pdf,
- register.si/fileadmin/dokumenti/zavod-arnes/pravilnik-o-zavarovanju-osebni-podatkov.pdf.

Naročnik, ki je fizična oseba in ki pridobiva ali uporablja storitve ponudnika za namene izven njene poklicne ali pridobitne dejavnosti (potrošnik), lahko odstopi od registracije .SI domene v roku 14 dni po registraciji, vendar le, če domena v vmesnem času ni bila aktivirana, pri čemer vnos DNS strežnikov v sistem za registracijo domen pomeni aktivacijo domene. O odstopu od registracije mora naročnik ponudnika obvestiti preko telefona ali e-pošte. Ponudnik bo sprožil postopek za izbris domene, v primeru uspešnega izbrisa pa bo vrnil vplačana sredstva za registracijo domene na osebni račun naročnika v roku 30 dni.

4.3. Registracija domene

Naročnik je seznanjen, da ponudnik ne more jamčiti, da bo naročnik lahko registriral željeno domeno, čeprav trenutno poizvedba nakazuje, da je želeno ime domene še na voljo.

Naročnik se strinja, da niti registracija domene niti način na katerega jo bo uporabljal, ne krši zakonitih pravic tretjih oseb in nadalje, da domena ni registrirana za, niti ne bo uporabljena za kakršenkoli nezakonit namen.

4.4. Prenos domene

Naročnik lahko naroči prenos domene samo če:

- je lastnik domene ali deluje s pooblastilom lastnika domene,
- ima dostop do administrativnega e-poštnega naslova,
- lahko pridobi avtorizacijski ključ oz. EPP kodo
- je domena še vsaj 5 dni pred potekom ter
- skladno z navedenim ima možnost potrditi prenos domene.

Ob prenosu domene se izvede tudi podaljšanje domene za 1 leto v skladu s splošno svetovno prakso pri vrhovnih domenah kot so .COM, .NET, .ORG, ipd.

Naročnik razume in se strinja, da je prenos domene od ponudnika k drugemu registrarju izvedljiv brez dodatnih zapletov in stroškov le v primerih, ko domena še ni potekla, razen v posebnih primerih.

4.5. Podaljšanje domene

Domene je potrebno podaljšati pred potekom trenutno zakupljenega obdobja.

V nasprotnem primeru domena preide v status »V KARANTENI«. V primeru spremembe statusa lahko nastanejo dodatni stroški.

4.6. Reklamacija domen

Naročnik soglaša, da ponudnik z registracijo domene počaka do izteka roka, v katerem se skladno z zakonskimi določili lahko premisli in odstopi od pogodbe ali pa naroči, da ponudnik takoj aktivira domeno in se s tem odpove pravici do odstopa od pogodbe.

V primeru, ko je domene možno reklamirati, si ponudnik pridržuje pravico zaračunavanja stroškov reklamacije v znesku, ki ne presega vrednosti domene.

5. Spletne storitve

5.1. VARNOSTNO VZDRŽEVANJE SPLETNIH STRANI

Pogoji uporabe te storitve:

- Storitve varnostnega vzdrževanja se naroči in velja za posamezno spletno aplikacijo in ne na celoten paket gostovanja.
- Naročnik je ponudniku dolžan zagotoviti administratorski dostop do spletne aplikacije, ki je predmet storitve varnostnega vzdrževanja.
- V primeru, da naročnik na enem paketu gostuje več različnih spletnih aplikacij, se strinja in razume, da ponudnik ne more garantirati za varnost katerekoli spletne aplikacije, če niso v vzdrževalni paket vključene vse aplikacije na paketu gostovanja.
- Naročnik je ponudniku dolžan zagotoviti dostop do vse programske opreme, ki je potrebna za varnostno vzdrževanje spletne aplikacije.
- Naročnik razume in se strinja, da ponudnik ne nudi podpore za programsko opremo, ki jo spletna aplikacija uporablja. V primeru napak v delovanje spletne aplikacije zaradi varnostne posodobitve strežnika, ponudnik ne odgovarja za spremembo delovanja programske opreme.

6. Trajanje storitve

6.1. Trajanje zakupljenih storitev je navedeno v ponudbi in predračunu.

6.2. Naročnik se strinja, da v kolikor v roku ne poravna predračuna za podaljšanje ponudnikove storitve, le-ta na dan poteka lahko preneha delovati.

Za podaljšanje pretečene storitve mora naročnik kontaktirati ponudnika za novo, veljavno ponudbo. Ponudnik lahko naročniku pred iztekom roka pošlje predračun/račun za podaljšanje zakupljene storitve in s plačilom naročnik avtomatično podaljša zakup storitev. Pri ponovni aktivaciji storitev, predvsem pri domenah, lahko nastanejo dodatni stroški.

7. Omejitev ali prekinitev naročniškega razmerja

Ponudnik lahko naročniško razmerje brez kakršnih koli stroškov ali odškodnin omeji ali prekine v naslednjih okoliščinah.

7.1. Naročnik v dogovorjenem roku ni v celoti poravnal obveznosti do ponudnika.

7.2. Naročnik je ponudniku posredoval napačne oziroma zavajajoče informacije.

7.3. Če naročnik ne upošteva teh pogojev poslovanja.

8. Odškodnine in nadomestila

8.1. Naročnik se strinja, da je celotna odgovornost ponudnika pri storitvah iz naročniškega razmerja in morebitni kršitvi naročniške pogodbe omejena dvakratnik zneska, ki ga je naročnik plačal za storitev.

8.2. Če naročnik namerno ali nenamerno škoduje ponudniku ima ponudnik pravico, da stroške za nastalo škodo v celoti zaračuna naročniku.

9. Varovanje podatkov

Ponudnik in naročnik se obvezujeta, da bosta kot poslovno skrivnost varovala vse podatke, do katerih bosta prišla pri medsebojnem poslovnem sodelovanju ter v skladu z načeli dobre poslovne prakse ustrezno varovala tudi celotno komunikacijo preko elektronske pošte in telefona.

10. Tehnična podpora

10.1. Ponudnik nudi podporo za svoje storitve, preko elektronske pošte na naslovu podpora@cobit.si

10.2. Naročnik pred zahtevkom podpore poišče odgovor v spletnih vsebinah, objavljenih na spletnih straneh ponudnika.

10.3. Tehnično svetovanje ni vključeno v izvedbo storitev zakupa domen in strežniškega prostora.

11. Zasebnost in varnost

11.1. Varovanje osebnih podatkov

Ponudnik varuje osebne podatke skladno z vsakokratnimi določbami predpisov s področja varovanja osebnih podatkov.

11.2 Naročnik se zavezuje, da bo varoval svoja gesla in ostale zaupne podatke, ki se nanašajo na njegov uporabniški račun ter v primeru nepooblaščenega ali domnevnega posega v njegov uporabniški račun takoj oz. najkasneje v roku 24 ur o tem obvestil ponudnika.

12. Reševanje sporov

Ponudnik in naročnik se zavezujeta, da bosta vse morebitne spore poizkušala rešiti sporazumno.

Za morebitne spore, ki jih ponudnik in naročnik ne bi mogla rešiti sporazumno, je pristojno stvarno pristojno sodišče v Novi Gorici.

13. Sprememba splošnih pogojev

Ponudnik lahko prosto spreminja te splošne pogoje ali spremeni ponudbo storitev in s tem seznanja naročnika na način, da to objavi na spletu. Naročnik se strinja, da bo redno obiskoval spletne strani ponudnika in bo tako seznanjen z morebitnimi spremembami. Če se naročnik s spremembo ne bo strinjal, lahko odpove to naročniško razmerje in sicer tako, da v roku sedmih (7) dni po začetku veljavnosti te spremembe ponudniku pošlje odpoved po elektronski ali po navadni pošti. Odpoved naročniškega razmerja stopi v veljavo po izteku zakupljenega obdobja storitve oziroma z dnem, ko naročnik preseli gostovanje (vsebine, poštne predale itd.) k drugemu ponudniku.

Verzija splošnih pogojev 3.0 velja od 1.8.2016