

Opšti uslovi korišćenja i politika privatnosti

Član 1

Provajderom u smislu ovih Opštih uslova smatra se SkyNet d.o.o , MB20597585 11550 Lazarevac (u daljem tekstu: Provajder).

Korisnikom u smislu ovih Opštih uslova smatra se domaće ili strano fizičko ili pravno lice koje koristi usluge Provajdera (u daljem tekstu: Korisnik).

Član 2

Predmet ovih Opštih uslova je korišćenje Internet i Hosting servisa koje Provajder omogućava Korisniku. Internetom se u smislu ovih Opštih uslova smatra globalna informativno-računarska mreža.

Hostingom se u smislu ovih Opštih uslova smatraju svi servisi kojima Provajder pruža korisniku postavljanje Web sadržaja na Internet i korišćenje Provajderovih resursa na Internetu.

Hosting paket u smislu ovih Opštih uslova je spisak dodeljenih resursa, servisa koje Provajder pruža Korisniku. Hosting paketi se definišu na web sajtu Provajdera.

Web sadržaj u smislu ovih Opštih uslova obuhvata sve Internet domene, web prezentacije, elektronsku poštu i sve ostale Internet servise koje korisnik objavljuje na Internetu.

Član 3

Ovi Opšti uslovi određuju način na koji Korisnik koristi usluge Provajdera i smatraju se prihvaćenim od strane Korisnika podnošenjem zahteva za Hosting usluge pismenim putem, putem elektronske pošte ili popunjavanjem obrasca (web formulara) na web sajtu Provajdera.

POČETAK I TRAJANJE KORISNIČKOG ODNOSA

Član 4

Stupanje u korisnički odnos se smatra zaključenim i stupa na snagu danom prijema uplate za usluge navedene od strane Korisnika u zahtevu iz člana 3. Korisnički odnos između Provajdera i Korisnika se po pravilu zaključuje na neodređeno vreme osim ako posebnim ugovorom nije drugačije naznačeno. Za sve pojedinačne usluge Provajder i Korisnik zaključuju posebne ugovore čije odredbe ne smeju biti u suprotnosti sa odredbama ovih Opštih uslova.

KORIŠĆENJE USLUGA

OBAVEZE PROVAJDERA

Član 5

Provajder će pristupiti izvršenju svojih obaveza po ovim Opštim uslovima u roku od 24 časa pošto od Korisnika primi novčanu naknadu za otvaranje korisničkog naloga odnosno zakup Hosting ili Internet usluga prema važećem cenovniku ili prema uslovima ugovora zaključenog za pojedinačne usluge.

Član 6

Provajder se takođe obavezuje:

- 1) Da izvrši sve tehničke operacije (otvaranje korisničkog naloga, administriranje elektronske pošte Korisnika, itd.) koje su potrebne radi izvršenja njegove osnovne obaveze.
- 2) Da obezbedi resurse odnosno prostor za Korisnika na disku Servera, Internet protok i ostale stavke koje pripadaju Hosting paketu koji je Korisnik zakupio s tim što zadržava pravo da zbog radova na telekomunikacionoj mreži ili potreba održavanja, delimično ili u celosti, prekine pružanje usluga sve dok za to postoje objektivni razlozi.
- 3) Da Korisniku preda uputstvo o tehničkim parametrima koje treba uneti u odgovarajući softver na računaru Korisnika, kako bi se omogućilo Korisnikovo povezivanje sa Serverom Provajdera i korišćenje zakupljenih servisa.
- 4) Da bez odlaganja obavesti Korisnika o ugovorima, konvencijama i preporukama iz oblasti telekomunikacionog prava, kao i o kodeksu ponašanja na Internetu koji se odnosi na dozvoljeno ponašanje Korisnika na Internetu, a čiju je primenu Provajder prihvatio i čiju primenu mora prihvatiti i Korisnik. Obaveštenje može biti dato i u obliku Internet adresa: <http://www.ripe.net>, <http://www.internic.net>, [www://ratel.rs](http://www.ratel.rs) i slično i u vidu elektroske poruke.
- 5) Da Korisnika prvo opomene, a ukoliko Korisnik i posle opomene nastavi sa kršenjem pravila iz telekomunikacionog prava ili svojim ponašanjem na Internetu ugrozi funkcionisanje ostalih Korisnika Provajderovih usluga, uskrati pravo na korišćenje Hosting paketa ili pojedinih servisa bez prava na nadoknadu i povraćaj novca.
- 6) Da svojim ponašanjem ne vrši povrede prava na tajnost podataka o Korisniku i prava na tajnost poruka koje Provajder Korisniku prosleđuje.

OBAVEZE PROVAJDERA I KORISNIKA PRI REGISTRACIJI INTERNET DOMENA

Član 7

Provajder se obavezuje da se pri registraciji Internet domena ponaša u skladu sa pravilnikom izdatim od nadležnih regulacionih tela za registraciju Internet domena (ICANN, RNIDS...) a takođe i sa pravilnikom izdatim od strane nad-registara za Internet domene sa kojima ima sklopljene ugovore.

Provajder se obavezuje da Korisnika upozna sa pravilnicima iz prethodnog stava u formi Internet veze prema web stranicama kompanija i regulacionih tela iz prethodnog stava na kojima su postavljena pravila registracije Internet domena iz njihove nadležnosti, kao i da Korisnika upozori na grešku, ispravi i pruži dodatna uputstva pri poručivanju registracije Internet domena.

Korisnik je obavezan da se ponaša prema pravilima za registraciju Internet domena i ako je potrebno, da se obrati Provajderu za dodatno tumačenje određenih pravilnika.

OBAVEZE KORISNIKA

Član 8

Korisnik se obavezuje da Provajderu uplati naknadu za korišćenje usluga Provajdera. Naknada se sastoji od jednokratne naknade za otvaranje naloga i naknade za ugovorenu uslugu. Visina naknade je utvrđena Cenovnikom Provajdera.

Član 9

Korisnik je takođe dužan da:

- 1) Provajderu dostavi kompletne i ispravne podatke, uključujući ime i prezime, email adresu, poštansku adresu, odnosno naziv i sedište, broj telefona i da u slučaju promene obavesti Provajdera najkasnije 30 dana nakon promene;
- 2) Da redovno čita email poruke poslate na email adresu koju je dao Provajderu.
- 3) Čuva svoju korisničku šifru u tajnosti. Podatke o svom nalogu Korisnik može da saopšti samo administratoru sistema ili službeniku tehničke podrške lično, i to tek kada nesumnjivo utvrdi njegov identitet;
- 4) Na mreži ne čini ono što se po odredbama ovih Opštih uslova smatra nedozvoljenim ponašanjem Korisnika.
- 5) Ne koristi servis na način takav da nekome može ugroziti život ili narušiti zdravstveno stanje u slučaju privremenog ili trajnog prekida servisa od strane Provajdera.

PRENOS PRAVA KORIŠĆENJA USLUGA

Član 10

Korisnik se obavezuje da prava stečena u skladu sa ovim Opštim uslovima neće preneti na treće lice bez prethodne pisane dozvole Provajdera.

NEDOZVOLJENO PONAŠANJE KORISNIKA

Član 11

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa zakonskim i drugim propisima Srbije i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama i kodeksima koje je prihvatio Provajder a o čijem prihvatanju je Korisnik obavešten.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim naročito:

- ukoliko se njime vrši krivično delo ili privredni prestup,
- ukoliko se njime vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine,
- ukoliko se njime vrši delo nelojalne konkurencije,
- ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava,
- ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača,
- ukoliko način na koji korisnik koristi usluge provajdera nije u skladu sa načinom korišćenja usluga definisanim u ovim Opštim uslovima,
- ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava kao i Kodeksa ponašanja na Internetu čiju je primenu u toku trajanja ovih Opštih uslova prihvatio Provajder, pod uslovom da je o njima Korisnik obavešten od strane Provajdera.

Neka od ponašanja koja se prema prihvaćenom Kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

- 1) Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija;
- 2) Korišćenje usluga Provajdera za neovlašćeni pristup ili zadobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu;
- 3) "Spam"-ovanje Servera Provajdera putem slanja istovetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;
- 4) Ugrožavanje nesmetanog korišćenja usluga Provajdera od strane drugih korisnika, ugrožavanje nesmetanog rada mreže Provajdera ili bilo koje druge mreže ili dela Interneta;
- 5) Slanje i prosleđivanje dobrotvornih zahteva, peticija, lančanih pisama, kao i slanja reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mesta predviđena za takav vid oglašavanja;
- 6) Distribucija virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.

PRAVA PROVAJDERA KADA SE KORISNIK PONAŠA NA NEDOZVOLJEN NAČIN

Član 12

Ukoliko Provajder po svojoj oceni zaključi da se Korisnik u korišćenju usluga Provajdera ponaša na nedozvoljen način, Provajder ima pravo da Korisnika pismeno upozori i da ga obavesti o radnjama sa čijim izvršavanjem mora da prestane, uz suspenziju korišćenja usluga Provajdera na rok od 10 dana. U ovom slučaju Provajder ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim državnim organima. Ukoliko Korisnik i posle upozorenja nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, Provajder ima pravo da uskrati Korisniku dalje korišćenje usluga, uz obaveštenje upućeno Korisniku. U ovom slučaju Korisnik gubi pravo na povraćaj iznosa naknade koju nije uspeo da iskoristi i odgovara za svu pričinjenu materijalnu i nematerijalnu štetu.

Ocena Provajdera o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatra se osnovanom onda kada postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika u smislu Člana 9 i Člana 11 ovih Opštih uslova.

Ukoliko Korisnik korišćenjem usluga Provajdera koristi više prostora na disku Servera Provajdera nego što je to definisano u Hosting paketu, Provajder zadržava pravo da obriše sve Korisnikove podatke koji se nalaze na disku Servera Provajdera.

OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI PROVAJDERA

Član 13

- 1) Provajder ne odgovara za zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče.
- 2) Provajder ne odgovara za povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju na Internetu izvrši treće lice.
- 3) Provajder ne odgovara za sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta.
- 4) Provajder ne odgovara za štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice usled povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu.
- 5) Provajder ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine.
- 6) Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provera radi zaštite od takvih programa. Provajder nije odgovoran za na taj način učinjenu štetu.
- 7) Ni pod kojim uslovima, šteta za koju odgovara Provajder ne može biti veća od iznosa koji je Korisnik uplatio za uslugu.

8) Provajder ne odgovara za bilo koji vid neispravnosti ili nefunkcionalnosti opreme korisnika, kao ni za neispravnost, nefunkcionalnost ili nelegalnost instaliranog softvera od strane Korisnika.

9) Provajder ne snosi odgovornost za finansijsku štetu nanetu Korisniku ili trećim licima usled korišćenja svih vrsta finansijskih i ostalih poslovnih transakcija od strane Korisnika ili trećih lica na Internetu.

10) Provajder ni u kom slučaju nije odgovoran za štetu nastalu krađom privatnih ili poverljivih podataka sa računara Korisnika od strane trećih lica.

11) Usluga vraćanje podataka iz backup-a po zahtevu može biti izvršena samo ukoliko postoje tehničke mogućnosti za istu i pod uslovima koji su navedeni u Hosting paketu.

Član 14

Provajder ne odgovara za prekid veze svog Servera sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica radova Provajdera na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, pod uslovom da Provajder o tome obavesti Korisnika 3 dana pre nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 24 časa neprekidno.

Član 15

Provajder ne odgovara za nemogućnost administriranja ili korišćenja web sadržaja od strane Korisnika ako Korisnik pristupa Internetu korišćenjem priključka koji je izlistan na svetskim ip/dns/spam crnim listama (spamcop, ipshield, spamhouse ...) u kojem slučaju se Korisnik mora obratiti za pomoć Internet provajderu od kojeg je zakupio priključak.

CENE USLUGA

Član 16

Cena usluga Provajdera utvrđena je Cenovnikom objavljenim na web sajtu Provajdera.

Provajder zadržava pravo da jednostrano izmeni Cenovnik, kojim određuje visinu naknade čije je plaćanje osnovna obaveza Korisnika po ovim Opštim uslovima.

Provajder je dužan da o izmeni obavesti Korisnika 14 dana pre početka primene novog Cenovnika. Izmene Cenovnika se ne odnose se na usluge koje je Korisnik obezbedio svojim prethodnim uplatama.

VREME I NAČIN PLAĆANJA

Član 17

Predračune i račune za pružene usluge Provajder dostavlja Korisniku nakon prijema zahteva za zasnivanjem korisničkog odnosa, naručivanja dodatnih usluga i periodično u toku trajanja korisničkog odnosa.

Predračuni i računi, sadrže između ostalog i obračunati iznos za korišćenje usluga Provajdera i obaveze po osnovu javnih prihoda (porezi, takse i ostalo) kao i podatke o načinu i roku plaćanja.

Prilikom plaćanja računa putem MASTER CARD, VISA i MAESTRO platnih kartica, Korisnik plaća samo obračunati iznos za poručene usluge, dok troškovi transakcije (bankarska provizija) padaju na teret Provajdera.

Predračuni i računi se dostavljaju korisniku putem elektronske pošte a Korisnik ih takođe može preuzeti preko Web sajta Provajdera u korisničkoj sekciji. Dostava računa regularnom poštom vrši se na poseban zahtev Korisnika.

Član 18

Provajder nije odgovoran ako Korisnik ne primi blagovremeno predračun ili račun zbog toga što:

1. Korisnik nije imao pristup Internetu u određenom periodu.
2. Korisnik nije dao tačne podatke o korisničkom nalogu kod Provajdera.
3. Korisnik nije blagovremeno ažurirao svoje podatke kod Provajdera.

Provajder takođe nije odgovoran za greške u radu poštanskih službi.

Korisnik je dužan da odmah po isteku uobičajenog roka za prijem predračuna ili računa obavesti Provajdera o izostanku i da zatraži da mu se dostavi duplikat.

REKLAMACIJE

Član 19

Ukoliko Korisnik smatra da obračunati iznos za usluge nije pravilno izvršen, može podneti reklamaciju Provajderu u pisanom obliku, putem elektronske pošte ili faksa, u roku od 24 časa od prijema predračuna ili računa, s tim što je dužan da uplati iznos koji reklamacijom nije osporen.

Korisnik može podneti zahtev za reklamaciju na isti način ukoliko je došlo do greške u izboru usluga ili postoji drugi razlog zbog kojeg Korisnik nije u mogućnosti da koristi uslugu, pod uslovom da Korisnik nije već započeo korišćenje usluga.

Reklamacija mora da sadrži precizan opis nepravilnosti u obračunu ili drugog razloga za reklamaciju i mora biti potpisana i overena od strane Korisnika ili lica koje je ovlašćeno za zastupanje Korisika.

Ukoliko je plaćanje izvršeno korišćenjem platnih kartica MASTERCARD, VISA ili MAESTRO, Korisnik u zahtevu za reklamaciju obavezno navodi i podatke iz potvrde o uspešno obavljenom plaćanju (ID uplate, ID transakcije i Auth code).

Provajder neće uvažiti reklamacije koje su nejasne, nepotpune i nisu podnete blagovremeno, kao ni reklamacije koje nisu podnete od strane Korisnika ili lica ovlašćenog za zastupanje Korisnika.

Član 20

Provajder je dužan da u roku od pet (5) radnih dana po prijemu reklamacije obavesti Korisnika ili lice ovlašćeno za zastupanje Korisnika da li je reklamacija uvažena.

Član 21

U slučaju usvajanja reklamacije za neispravno obračunate usluge, Provajder će Korisniku izdati novi predračun ili račun sa naznačenim rokom uplate, umanjen za iznos koji je reklamacijom osporen.

U slučaju reklamacije za pogrešno izabrane usluge, Provajder će Korisniku izdati predračun ili račun ispravljen u skladu sa zahtevima korisnika umanjen za iznos osporen reklamacijom ili obaviti povraćaj uplaćenog iznosa.

SLUČAJEVI U KOJMA REKLAMACIJA NIJE MOGUĆA

Član 22

Ukoliko je Korisnik poručio uslugu registracije Internet domena i platio račun za tu uslugu i Provajder je već izvršio registraciju zahtevanog Internet Domena.

Ukoliko je korisnik pogrešno popunio naziv Internet domena u web formi za poručivanje, platio račun za tu uslugu i Provajder već izvršio registraciju Internet domena sa tim nazivom.

Ukoliko je Korisnik registrovao Internet domen a naknadno se utvrdi da je pri poručivanju dao pogrešne ili lažne podatke ili nije u propisanom roku priložio potrebnu dodatnu dokumentaciju i zbog toga ovlašćeno telo za konkretan Internet domen (ICANN, RNIDS ...) poništi registraciju.

SPECIJALNI SLUČAJ “ODLUTALOG DOMENA”

Član 23

U slučaju da Korisnik poruči uslugu registracije Internet domena a u periodu od trenutka poručivanja do 24 časa od prijema uplate za uslugu od strane Korisnika, treće lice izvrši registraciju Internet domena sa istim nazivom i onemogući Provajdera da Korisniku pruži traženu uslugu, Provajder će Korisniku ponuditi

mogućnost da registruje Internet domen sa drugim nazivom ili će izvršiti povraćaj uplaćenog iznosa.

Provajder ne snosni nikakvu odgovornost za materijalnu ili nematerijalnu štetu koju Korisnik može imati u slučaju iz prethodnog stava.

POVRAĆAJ SREDSTAVA UPLAĆENIH PUTEM PLATNIH KARTICA VISA, MASTERCARD I MAESTRO

Član 24

U slučaju da je potrebno izvršiti povraćaj naplaćenih sredstava Korisniku, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog povraćaja, metodu plaćanja i vreme kada su sredstva naplaćena, Provajder je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja.

BEZBEDNOST, TAJNOST PODATAKA I POLITIKA PRIVATNOSTI

Član 25

Ugovorne strane se obavezuju da sve pribavljene podatke koje je druga ugovorna strana označila kao poverljive, u vezi sa zaključivanjem ili realizacijom korisničkog odnosa, čuvaju kao poverljive tokom trajanja korisničkog odnosa, kao i u roku od dve godine nakon prestanka korisničkog odnosa.

Član 26

Provajder prikuplja podatke o Korisniku potrebne za zasnivanje korisničkog odnosa, pružanja kvalitetne usluge i obezbeđivanje pravovremenog informisanja, u skladu sa dobrim poslovnim običajima.

Provajder neće upotrebljavati lične podatke Korisnika u marketinške ili bilo koje druge svrhe, bez saglasnosti Korisnika.

Član 27

Prilikom plaćanja usluga putem platnih kartica MASTERCARD, VISA i MAESTRO, Korisnik se preusmerava na zaštićenu stranicu Banke na kojoj unosi podatke sa kartice. Provajder neće nikada zahtevati od korisnika da upisuje podatke sa platne kartice na web sajtu Provajdera.

Provajder se obavezuje da će se pridržavati svih sigurnosnih pravila i uputstava dobijenih od Banke.

ROKOVI ZA AKTIVACIJU USLUGA

Član 28

Provajder je dužan da poručenu uslugu aktivira u roku od 24 časa od prijema uplate za uslugu od strane korisnika osim ako za pojedinačnu uslugu nije drugačije naznačeno.

Član 29

Provajder ne snosi odgovornost ako nije u mogućnosti da aktivira uslugu u predviđenom roku ako za to postoje objektivni razlozi na koje Provajder ne može da utiče.

Neki od objektivnih razloga za kašnjenje pri realizaciji usluge:

1. Treće lice u čijem vlasništvu je infrastruktura preko koje se realizuje usluga nije u mogućnosti da odgovori zahtevima poručene usluge u navedenom roku (ADSL priključak, Poprečna internet veza ...)
2. Kašnjenje u isporuci licence za software koji je korisnik poručio a na koje Provajder ne može da utiče
3. Kašnjenje u isporuci računarske opreme koju je Provajder već platio.

OTKAZIVANJE USLUGA I PREKID KORISNIČKOG ODNOSA

Član 30

Korisnik ili Provajder, u svako doba može da jednostrano raskine ugovor uz poštovanje otkaznog roka od 30 dana ako posebnim ugovorom nije specificirano drugačije.

Korisnik podnosi zahtev za raskid ugovora u pisanoj formi putem elektronske pošte ili faksa.

Član 31

Ukoliko Korisniku istekne zakup servisa, Provajder ima pravo da suspenduje ispunjenje svojih obaveza po ovim Opštim uslovima, dok ne primi novu uplatu za usluge od Korisnika.

Ukoliko Korisnik ne izvrši uplatu u roku od 30 dana od suspenzije iz prethodnog stava, Korisnikov nalog se deaktivira. U ovom slučaju Korisnik se ne oslobađa obaveze da Provajderu isplati naknadu za neplaćeno vreme korišćenja usluga Provajdera koje su predmet ovih Opštih uslova.

PONOVNA AKTIVACIJA KORISNIČKOG NALOGA

Član 32

U slučaju zahteva za reaktiviranjem isključenog korisničkog naloga, Korisnik je dužan da uplati naknadu za jednokratno inicijalno priključenje.

PRODUŽENJE REGISTRACIJE INTERNET DOMENA VIŠE OD 30 DANA PO ISTEKU REGISTRACIJE

Član 33

U slučaju da Korisnik nije uplatio iznos za obnovu Internet domena u roku od 30 dana od isteka registracije i pod uslovom da je produženje registracije i dalje moguće u smislu da treće lice nije registrovalo Internet domen sa istim nazivom, iznos koji je korisnik dužan da uplati Provajderu je ne manji od 150USD i ne veći od 350USD (američkih dolara) u dinarskoj protiv-vrednosti.

OSTALE ODREDBE

Član 34

Komunikacija ili obaveštavanje po svim pitanjima bitnim za sprovođenje ovih Opštih uslova vršiće se isključivo u pisanoj formi, pod kojom se podrazumeva i slanje obaveštenja putem elektronske pošte ili isticanje obaveštenja na Web sajtu Provajdera.

Smatraće se da je obaveštenje poslato elektronskom poštom dostavljeno Korisniku onog dana kada je isto isporučeno u njegov mailbox.

Član 35

Provajder zadržava pravo da bez prethodne najave promeni pojedine ili sve odredbe ovih Opštih uslova, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti Korisnika.

Član 36

Sve sporove u smislu ovih Opštih uslova ugovarači će rešavati sporazumno, a u slučajevima kada to nije moguće, biće nadležan sud u Beogradu uz primenu procesnog i materijalnog prava mesta suda.

Član 37

Primena Opštih uslova počinje od dana objavljivanja i traje do izmene od strane Provajdera.