

Splošni pogoji poslovanja (SPP) in politika varovanja osebnih podatkov podjetja iSERVER d.o.o.

Splošni pogoji poslovanja za telekomunikacijske in informacijske storitve (v nadaljevanju SPP) so splošni pogoji poslovanja družbe **iSERVER d.o.o.** (v nadaljevanju *ponudnik ter obdelovalec*) in opredeljujejo pogoje, obseg in načine izvajanja oz. opravljanja storitev, pravice in obveznosti med ponudnikom in naročniki oziroma uporabniki storitev (v nadaljevanju *naročnik ter upravljalec*).

Določila teh SPP in varovanja podatkov veljajo za vse storitve, ki jih izvaja ponudnik, razen če zanje obstaja posebna pogodba, sklenjena z naročnikom.

Osnovni podatki družbe iSERVER d.o.o.:

Sedež podjetja: **Stanetova ulica 7, 3000 Celje**

Davčna številka: **SI96921595**

Matična številka: **3700232000**

Zastopnik: **Urban Jazbinšek**

Za vsa vprašanja, ki niso urejena s temi splošnimi pogoji, se smiselno uporabljajo določila Obligacijskega zakonika, Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, Zakona o varstvu osebnih podatkov ter GDPR, Zakona o varstvu potrošnikov ter Zakona o elektronskih komunikacijah.

1. Sklenitev naročniške pogodbe

Naročniška pogodba med ponudnikom in naročnikom je elektronsko sklenjena v trenutku, ko naročnik zaključi naročilo. Pogoj za zaključek naročila je potrditev SPP ter strinjanje z njimi.

2. Odgovornosti, dolžnosti in pravice ponudnika

Ponudnik se bo po svojih najboljših močeh trudil, da storitve delujejo nemoteno, vendar zaradi same narave storitev ne more zagotoviti nemotenega delovanja. Izjema je podpis posebne pogodbe ("*Service level agreement - SLA*"), v kateri se definira odgovornost ponudnika ob izpadu delovanja storitev. Za pripravo in podpis "*SLA*" pogodbe lahko naročnik kontaktira ponudnika.

Ponudnik zanika vsakršno odgovornost za škodo, povzročeno pri uporabi storitev zaradi naslednjih razlogov vendar ne omejeno na:

- zaradi izpada storitev,
- zaradi povečanja odzivnega časa,
- zaradi ne prenosa ali napačnega prenosa podatkov,
- zaradi nepooblaščenega posega ali napada,
- zaradi izgube ali neposlane oziroma nespregete e-pošte,
- zaradi napake na strežniku,

- zaradi izgube podatkov,
- zaradi druge morebitne škode, ki bi jo uporabnik trpel

3. Varovanje in obdelava osebnih podatkov

Ponudnik v pogodbenem ali naročniškem razmerju z naročnikom shranjuje dve vrsti osebnih podatkov, s katerimi upravlja oziroma jih obdeluje na sledeči način:

3.a) Osebne podatke naročnika ob naročilu storitev pri ponudniku

S sprejemanjem SPP ter oddajo naročila (sklenitvijo *naročniške pogodbe*) oz. prostovoljno, izrecno, informirano in nedvoumno privolitvijo o uporabi, obdelavi in hrambi vaših osebnih podatkov, naročnik izraža soglasje za uporabo in obdelavo le-teh. Soglasje izrazite tako, da v postopku naročila na spletni strani obkljukate polje "*Strinjam se s pogoji poslovanja, obveznostjo plačila in dovoljujem obdelavo mojih osebnih podatkov*".

Na spletni strani ponudnik z namenom zagotavljanja kakovostnih prodajnih in poprodajnih storitev hrani in obdeluje vaše osebne podatke, ki jih posredujete z naročilom. V namen zagotavljanja pregleda toka osebnih podatkov, posredujemo tudi podrobnosti glede hrambe in obdelovanja vaših osebnih podatkov. Vaše podatke strogo varujemo kot poslovno skrivnost in jih ne bomo uporabljali v nepooblaščen namene, jih zlorabljati ali posredovali nepooblaščenim osebam.

Katere osebne podatke hranimo in obdelujemo?

Za lastno uporabo hranimo in obdelujemo

- Ime in priimek naročnika
- Naslov naročnika
- Poštna številka in pošta naročnika
- Država naročnika
- Telefonska številka naročnika
- E-poštni naslov naročnika
- IP naslov računalnika, s katerega je naročnik oddal naročilo
- Vir strani, preko katere je naročnik prišel na našo spletno stran
- Storitve, ki jih je naročnik naročil
- Čas naročila (datum in ura)

Kje se vaši osebni podatki hranijo?

Vaši osebni podatki se hranijo v varnem uporabniškem vmesniku na www.Si-Shell.net, zabeleženi pa so tudi v naši podatkovni bazi na strežniku. Uporabniški vmesnik uporablja sistem WHMCS, strežniško okolje pa je varovano tudi s požarnim zidom in dostopno izključno tehnikom ponudnika.

Strežniki ponudnika so locirani na dveh lokacijah v Ljubljani, obe pa sta fizično in tehnično varovani. Podatkovne omare, v katerih se nahajajo strežniki so zaklenjene pred dostopom s strani tretjih oseb, za vstop v prostore in dostop do strežnikov pa je nujno potrebna identifikacija in je omejen le na pooblaščen osebe v podjetju ponudnika.

Kdo ima dostop do vaših osebnih podatkov?

Do osebnih podatkov dostopajo zaposleni ponudnika ter pogodbeni partnerji. Vsi pogodbeni partnerji so po naših medsebojnih pogodbah dolžni varovati vaše podatke kot poslovno skrivnost, in jih ne smejo uporabljati v lastne namene, jih zlorabljati ali posredovati tretjim osebam.

Komu se vaši osebni podatki posredujejo, kateri podatki se posredujejo in zakaj?

- **UAB "MailerLite"** kot lastnikom spletnih servisov, preko katerih naročnika preko e-pošte obveščamo o novicah iz podjetja (ime, priimek, država, e-pošta)
- **Paypal Holdings inc. (PayPal)**, v kolikor za način plačila izberete Paypal ali plačilno kartico (Braintree), saj je to osnova za izvedbo plačila preko njihovega servisa (ime, priimek, naslov, poštna številka, pošta, država, storitev, e-naslov).
- **Telekom Slovenije (Moneta)**, v kolikor za način plačila izberete Moneto.
- **v javno bazo WHOIS** ob naročilu registracije ali prenosa domen in ne-izbiri zaščite WHOIS podatkov (odvisno od registra oziroma končnice).

Seznanitev z nameni obdelave vaših osebnih podatkov je pogoj za veljavnost osebne privolitve. S sprejemanjem pogojev na tej strani ob naročilu storitev ste kot naročnik privolili v obdelavo svojih osebnih podatkov v enega ali več določenih namenov. Vaši osebni podatki so zbrani za določene, izrecne in zakonite namene od trenutka naročila na spletni strani do preklica ali ukinitve prodajnega programa oziroma storitev.

Vaše osebne podatke zbiramo, obdelujemo in hranimo za naslednje namene (podatki označeni s plusom so nujno potrebni za izvajanje pogodbe ali za izvajanje ukrepov na zahtevo posameznika pred sklenitvijo pogodbe. Podatki brez plusa za izvajanje pogodbe niso nujno potrebni, nam pa pomagajo h kakovostnejši izvedbi storitve, prodajnega procesa in poprodajnih aktivnosti. V

V kolikor **ne želite**, da se vaši podatki uporabljajo za izvajanje nenujnih procesov, se lahko kadarkoli odjavite od marketinških sporočil, ob naročilu storitev pa je prijava na marketinška sporočila **opcijska** (opt-in) in nenujna. Nanjo se prijavite z neobvezno kljukico med naročilom "Prijava na e-novice, ugodnosti in posebne ponudbe":

- **Ime in priimek naročnika**
 - + za kreiranje računa
 - + za kontaktiranje in podporo preko e-pošte
 - + za pošiljanje promocijskega materiala po e-pošti
- **Naslov naročnika**
 - + za kreiranje računa
 - + za pošiljanje promocijskega materiala po e-pošti
- **Poštna številka in pošta naročnika**
 - + za kreiranje računa
- **Država naročnika**
 - + za kreiranje računa

za pošiljanje promocijskega materiala po e-pošti

- **Telefonska številka naročnika**

- + za nujna obvestila
- + za obveščanje o stanju storitev
- + za obveščanje o morebitnih spremembah naročila

za promocije

- **E-poštni naslov naročnika**

- + za obveščanje o stanju storitev
- + za pošiljanje računov
- + za obveščanje o pomembnih spremembah za promocijsko e-pošto našega podjetja

- **IP naslov računalnika, s katerega je naročnik izvedel naročilo**

- + za dokazilo o naročilu v primeru morebitnih pritožb
- + za preverjanje legitimnosti izvajanja podpornih storitev

- **Vir strani, preko katere je naročnik prišel na našo prodajno stran**

- za marketinške namene (boljše razumevanje potreb kupca)

- **Storitve, ki jih je naročnik naročil**

- + za kreiranje računa
- + za omogočanje morebitnih reklamacijskih zahtevkov (vračilo denarja) za poprodajne marketinške aktivnosti (boljše razumevanje potreb kupca)

- **Čas naročila (datum in ura)**

- + za omogočanje in potrjevanje morebitnih reklamacijskih zahtevkov

Osebnne podatke, ki niso nujno potrebni za izvajanje pogodbe, zbiramo zato, ker so potrebni zaradi zakonitih interesov za katere si prizadeva upravljavec ali 3. oseba, razen kadar prevladajo interesi ali pravice posameznika, ki zahtevajo VOP, zlasti otrok. (ZVOP-1: 9/4 in 10/3)

Pooblaščen oseba za varovanje vaših podatkov: **Urban Jazbinšek (iSERVER d.o.o.)**.

V podjetju iSERVER d.o.o. smo ocenili, da ocena učinka predvidenih dejanj obdelave na varstvo osebnih podatkov ni potrebna, saj gre za povsem osnovna dejanja obdelave, ki so nujno potrebna za opravljanje naročene storitve, hkrati pa od stranke ne zahtevamo vpisa podatkov, ki za to niso nujno potrebni.

Zagotovitev uveljavljanja pravic posameznikov: dostop do podatkov, informacij, možnost popravka

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico od upravljavca dobiti potrditev, ali se v zvezi z njim obdelujejo osebni podatki, in kadar je tako, dostop do osebnih podatkov in določenih informacij. Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima ob upoštevanju namenov obdelave pravico do dopolnitve nepopolnih osebnih podatkov, vključno s predložitvijo dopolnilne izjave.

Pisni zahtevek za dostop do svojih osebnih podatkov ali zahtevek za morebitne popravke lahko posredujete na e-pošto info[at]si-shell.net ali po pošti na naslov iSERVER d.o.o. Stanetova ulica 7, 3000 Celje, Slovenija, podatke pa lahko sami popravite ali izbrišete tudi preko vmesnika na www.Si-Shell.net.

Ugovor avtomatski obdelavi in profiliranju

Posameznik ima na podlagi razlogov, povezanih z njegovim posebnim položajem, pravico, da kadarkoli ugovarja obdelavi osebnih podatkov v zvezi z njim, vključno z oblikovanjem profilov na podlagi teh določb. Upravljavec preneha obdelovati osebne podatke razen, če dokaže nujne legitimne razloge za obdelavo, ki prevladajo nad interesi, pravicami in svoboščinami posameznika, na katerega se le-ti nanašajo, ali za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov. Pisni zahtevek oz. ugovor avtomatski obdelavi in profiliranju lahko posredujete na e-pošto info[at]si-shell.net ali po pošti na naslov iSERVER d.o.o., Stanetova ulica 7, 3000 Celje, Slovenija.

Izbris osebnih podatkov (pravica do pozabe)

Zaradi narave delovanja storitev in pogodbenega razmerja lahko zahtevate izbris osebnih podatkov takoj po zaključku pogodbenega razmerja oziroma poteku storitve. Hkrati s tem, se izbrišejo tudi vsi morebitni podatki na strežnikih ter storitvah. Izbris podatkov je možen po pisni zahtevi na e-pošto info[at]si-shell.net ali po pošti na naslov iSERVER d.o.o., Stanetova ulica 7, 3000 Celje, Slovenija.

Izpis podatkov v strojno berljivi obliki

Kadarkoli po izvedenem naročilu lahko zahtevate izpis osebnih podatkov v strojno berljivi obliki. Pisni zahtevek za izpis svojih osebnih podatkov v strojno berljivi obliki lahko posredujete na e-pošto info[at]si-shell.net.

Prenosljivost podatkov

Kupec ima pravico, da prejme osebne podatke v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki in pravico, da te osebne podatke posreduje drugemu upravljalcu, ne da bi ga mi kot upravljalec, ki so mu bili te osebni podatki zagotovljeni, pri tem ovirali. Pisni zahtevek za prenos svojih podatkov lahko posredujete na email info[at]si-shell.net ali po pošti na naslov iSERVER d.o.o., Stanetova ulica 7, 3000 Celje, Slovenija.

Vse informacije se zagotovijo brezplačno razen, če so zahteve očitno neutemeljene ali pretirane, zlasti ponavljajoče, lahko upravljavec:

- zaračuna razumno pristojbino, pri čemer upošteva upravne stroške posredovanja informacij, sporočila ali izvajanja zahtevanega ukrepa
- zavrne ukrepanje v zvezi z zahtevo.

Vsak posameznik lahko v primeru, da meni, da so mu z naše strani kakorkoli kršene pravice z naslova varstva njegovih osebnih podatkov, kadarkoli poda pritožbo pri nadzornemu organu - Informacijskemu pooblaščenцу v Republiki Sloveniji:

Republika Slovenija, Informacijski pooblaščenec, Zaloška 59, 1000 Ljubljana, <https://www.ip-rs.si>

Ponudnik spoštuje vašo zasebnost in v skladu z zakonodajo (Zakon o varstvu osebnih podatkov ZVOP-1 in GDPR), zato na spletni stran www.Si-Shell.net izvajamo vse aktivnosti za zaščito in etično ravnanje z vašimi osebnimi podatki.

V kolikor želite dodatna pojasnila v zvezi s politiko varovanja osebnih podatkov v družbi iSERVER d.o.o., nam lahko pišete na [info\[at\]si-shell.net](mailto:info[at]si-shell.net).

3.b) Osebnne podatke na strežniku ponudnika, katerega najemnik je naročnik

V tem primeru lahko naročnik nastopa kot pogodbeni upravljalec, ponudnik pa kot pogodbeni obdelovalec. Zaradi pogodbene obdelave osebnih podatkov in določitev pravic in obveznosti, kot jih določa 11. člena Zakona o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 94/2007 - UBP1, v nadaljevanju ZVOP-1) oziroma Uredbe (EU) 2016/679 (GDPR) je potrebno pogodbeno ureditev.

V kolikor pogodbe naročnik z ponudnikom ni sklenil velja:

- da bo naročnik kot pogodbeni upravljalec samoiniciativno in jasno sporočil naročniku kot pogodbenemu obdelovalcu, da so na strežnikih, spletnem gostovanju ali drugih storitvah, do katerih ima ponudnik dostop, osebni podatki in bo zahteval pogodbeno ureditev,
- da ponudniku zaradi narave, obsega in omejenega dostopa ni znano, ali naročnik na njegovih strežnikih gostuje osebne podatke ali ne in s tega razloga ni odgovoren za morebitne kršitve,
- da bo ponudnik za upravljavca opravljal izključno dogovorjena opravila v zvezi z obdelavo podatkov (po navodilih upravjalca, naprimer v zahtevkih za podporo), poleg vzdrževanja infrastrukture ter izvajanja rezervnih kopij v primeru obstoječe pogodbe ali zakupa gostovanja,
- da upravljalec zagotavlja, da za obdelavo vseh osebnih podatkov iz 2. člena te pogodbe, razpolaga z dopustno pravno podlago. Upravljavec ima pravno podlago za obdelavo osebnih podatkov v osebnih privolitvah posameznikov ali v drugih določbah,
- pogodbeni obdelovalec zagotavlja, da je registriran za opravljanje dejavnosti z obdelavo podatkov,
- ponudnik kot pogodbeni obdelovalec se zavezuje, da bo z morebitnimi prejetimi osebnimi podatki ravnal v skladu z določili ZVOP-1 oziroma GDPR ter internim aktom oziroma pravilnikom o varovanju osebnih podatkov, predvsem, da osebnih podatkov ne bo uporabil za drugačen namen, kot je določen v 3. členu te pogodbe,
- ponudnik se zavezuje, da so zaposleni v podjetju ponudnika kot obdelovalca zavezani k varovanju osebnih podatkov in tajnosti oziroma zaupnosti,
- ponudnik se zavezuje, da bo morebitne osebne podatke, po izpolnitvi namena ali odpovedi pogodbe oziroma prekinitvi sodelovanja ter v primeru spora med pogodbenima strankama, nemudoma vrnil upravljavcu, morebitne kopije teh podatkov pa uničil ali jih –

če bodo za to izpolnjeni zakonski pogoji – posredoval državnemu organu, ki je pristojen za odkrivanje ali pregon kaznivih dejanj, sodišču ali drugemu državnemu organu.,

- ponudnik nima neposrednega oziroma enostavnega dostopa ali namena po dejanskem pregledu in dostopu do osebnih podatkov upravljalca, saj zanj opravlja izključno storitve spletnega gostovanja ali tehničnega vzdrževanja, saj so podatki v večini primerov zaradi narave dela obdelovalca med rednim vzdrževanjem skriti in nedostopni,
- ponudnik bo ob upoštevanju narave obdelave pomagal upravljavcu z ustreznimi tehničnimi in organizacijskimi ukrepi, kolikor je to mogoče, pri izpolnjevanju njegovih obveznosti, da odgovori na zahteve za uresničevanje pravic posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki s poglavja III. v zakonu GDPR (pravice posameznika),
- ponudnik bo pomagal pri izpolnjevanju obveznosti iz členov 32. do 36. GDPR ob upoštevanju narave obdelave in informacij, ki so dostopne obdelovalcu,
- ponudnik bo dal upravljavcu na voljo vse informacije, potrebne za dokazovanje izpolnjevanja obveznosti iz tega člena, ter upravljavcu ali drugemu revizorju, ki ga pooblasti upravljaavec z vnaprejšnjim obvestilom in na način, da ne moti rednega dela omogočil izvajanje revizij, tudi pregledov, in pri njih sodeluje,
- za vso podporo upravljavcu pri izpolnjevanju obveznosti s 3b. člena ima pogodbeni obdelovalec pravico zaračunati delovne ure po svojem ceniku.

4. Zavarovanje podatkov

- ponudnik in naročnik se s sklenitvijo dogovora (naročilom in izvedbo storitev) zavezujeta, da zagotavljata ustrezne postopke in ukrepe iz 24. in 25. člena ZVOP-1 ter 32. člena GDPR.
- ponudnik se zavezuje, da bo osebne podatke varoval v skladu s predpisi s področja varstva osebnih podatkov, določbami te pogodbe in v skladu z določbami varovanja osebnih podatkov, ki jih je sprejel ponudnik.

Ponudnik se zavezuje da bo:

- osebne podatke hranil v zaklenjenih prostorih, ki so varovani z videonadzornim sistemom, z alarmnim sistemom, sistemom protipožarne zaščite ter fizičnim ali drugim primernim tehničnim varovanjem.
- osebne podatke na strežnikih ponudnika bodo pri ponudniku obdelovali le zaposleni v prvem, drugem in tretjem nivoju tehnične podpore ter računovodstvu po potrebi in soglasju upravljalca pa tudi pogodbeni podobdelovalci, ki so prav tako zavezani k spoštovanju uredbe ZVOP-1 ter GDPR. To ne velja za osebne podatke naročnika, katerega podobdelovalci so navedeni v 3a. členu.
- s podatki bo ponudnik upravljal v skladu z navodili upravljalca in glede na dane razmere skrbel za najboljšo možno fizično in tehnično zaščito v dogovoru z upravljalcem ter po njegovih zahtevah

- v nekaterih primerih izvajal redne rezervne kopije celotnih podatkov, pri čemer bo način izvajanja avtomatiziran s pomočjo aplikacije Veeam, rsync ali VM Explorer oziroma drugih priznanih in varnih aplikacij in bo potekal preko kriptiranega internega omrežja na NAS napravo ponudnika. Dostop do naprave NAS imajo le zaposleni pogodbenega obdelovalca na nivoju tehnične podpore in sistemski administratorji
- rezervnih kopij ne bo uporabljal za druge namene kot obnovo datotek v primeru kritičnih napak ali izpadov oziroma okvar opreme ali po navodilu upravljalca
- upravljalec bo pri ponudniku oziroma obdelovalcu nadzoroval izvajanja postopkov in ukrepov iz prejšnjega odstavka tega člena.
- ponudnik sprejema vse ukrepe s člena 32. o varnosti obdelave po navodilih upravljalca ter z njegovo odobritvijo. Upravljalec se strinja, da je odgovoren za potrditev predlogov obdelovalca za zagotavljanje "privzete varnosti" in bo z naslova tega sprejel vse podane predloge in stroške, ki jih prinašajo ukrepi, v nasprotnem primeru sam prevzame odgovornost - to še posebej velja za primere, ko se upravljalec ne strinja z morebitnim stroškom zavarovanja podatkov v digitalni obliki z rednimi rezervnimi kopijami, stroškom zakupa požarnega zidu ali stroškov dela za zagotovitev "privzete varnosti" podatkov ter šifriranjem osebnih podatkov.
- ponudnik in upravljalec, da katera koli fizična oseba, ki ukrepa pod vodstvom upravljavca ali ponudnika, ki ima dostop do osebnih podatkov, slednjih ne sme obdelati brez navodil upravljavca, razen če to od nje zahteva pravo Unije ali pravo države članice.

5. Odškodnine in nadomestila

Naročnik se strinja, da ponudnika, njegovih strank, zaposlenih ter poslovnih partnerjev ne bo terjal ali od njih zahteval odgovornosti za kakršno koli škodo, ki bi nastala zaradi uporabe ali nezmožnosti uporabe storitev, ter kakršno koli škodo, ki bi nastala v povezavi s storitvami.

6. Odgovornosti in dolžnosti naročnika

Naročnik je dolžen varovati dodeljena gesla in o zlorabi nemudoma obvestiti ponudnika, da mu ta lahko dodeli nova gesla. Naročnik je v celoti odgovoren za dejanja storjena pod njegovim uporabniškimi imeni in na njegovem dodeljenem prostoru. Naročnik se strinja, da ga ponudnik obvešča o storitvah in informacijah, ki jih smatra za primerne. Naročnik pa je dolžen periodično preverjati spletno mesto ter blog ponudnika, kjer bo ponudnik objavljala vsa obvestila.

7. Zlorabe

Ponudnik si pridržuje pravico, da odstrani kakršnokoli vsebino, ki je v nasprotju s pogoji z računa naročnika ter predhodnim obvestilom. Ponudnik spodaj navedena dejanja smatra kot zlorabo:

- pošiljanje nezaželenih sporočil, pošiljanje e-novic nenaročenim strankam in masovno pošiljanje sporočil (spam, mass mailing)
- nadaljnja oddaja ali prodaja katere koli od storitev ali dela storitev ponudnika brez pisnega dovoljenja ponudnika.

- prekomerna obremenitev fizičnih virov strežnika.
- poskus povzročitve škode na strežniku ali oškodovanje uporabnikov ponudnika.
- branje in pisanje izven dodeljene mape.
- razkrivanje gesel nepooblaščenim osebam.
- nepooblaščevo kopiranje avtorsko zaščitene vsebine.
- uporaba nedovoljenih sistemskih datotek.
- ostale zlorabe, določene s strani ponudnika.

Omejitve dostopa do storitev

Ponudnik si pridržuje pravico, da izklopi ali kako drugače omeji naročnika, če presodi, da je tak ukrep ustrezen. Ponudnik o tem ni dolžen obvestiti naročnika. Ponudnik lahko omeji porabo sistemskih zmogljivosti, če naročnik izpolnjuje katerega koli izmed sledečih pogojev:

- naročnik nesorazmerno z drugimi uporabniki porablja preveliko strežniških zmogljivosti (fair-share),
- storitve uporablja v neskladju z zakonodajo,
- storitve uporablja v neskladju s splošnimi pogoji.

Zamuda pri plačilu storitev

Naročnik se strinja, da mu ponudnik v primeru zamude plačila do datuma poteka storitev lahko omeji ali izključi delovanje oziroma ga onemogoči. Naročnik se strinja, da ponudnik lahko v primeru zamude pri plačilu več kot 30 dni od datuma valute izključi storitev in trajno odstrani vse datoteke ter rezervne kopije. V primeru potrebe po rezervni kopiji osebnih podatkov in v primeru sklenjene pogodbe o obdelavi osebnih podatkov ter naročeni storitvi rezervnega kopiranja ima naročnik možnost prenosa le-teh pred izbrisom.

8. Prekinitev naročniškega razmerja

Ponudnik lahko prekine naročniško razmerje z naročnikom, če je izpolnjen kateri koli od naslednjih pogojev:

- naročnik ni poravnal svojih obveznosti do ponudnika,
- naročnik ne upošteva splošnih pogojev poslovanja ali drugih pisnih dogovorov
- naročnik je ponudniku posredoval lažne ali napačne podatke.

Vračilo sredstev ob predčasni prekinitvi

Ponudnik omogoča naročnikom vračilo vplačanih sredstev v roku 15 dni za sledeče storitve:

- spletna "deljena" gostovanja (spletno gostovanje, reseller gostovanje)
- VPS gostovanja, na katerih ni bilo opravljenih specifičnih del

Ponudnik si pridružuje zavrniti vračilo v kolikor je naročnik:

- že koristil brezplačen prenos strani oziroma datotek
- bil deležen del, ki so izvedena samo zanj

- prikrival pomembna dejstva pri povpraševanju

Za vračilo sredstev ponudnik obračuna pavšalni strošek vračila v vrednosti 5 EUR z DDV.

9. Cenik storitev in računi

Cenik storitev je vedno objavljen na spletnem mestu ponudnika in se lahko za prihodnje obračunsko obdobje spremeni brez predhodnega obvestila. Za datum spremembe se šteje datum objave na spletnem mestu.

Vse cene v ceniku so v evrih (€) in vsebujejo zakonsko predpisani davek na dodano vrednost, v kolikor ni drugače navedeno.

Ponudnik bo naročniku podal predračun v zapisu PDF po e-pošti.. Ponudnik omogoča plačevanje predračuna prek:

- univerzalnega plačilnega naloga (UPN),
- PayPala,
- Monete,
- plačilnih kartic (kreditnih kartic)

Ponudnik bo kopije naročila, predračuna in računa hranil v svojih evidencah in bodo naročniku dosegljivo na zahtevo. Zahteva za vpogled mora biti podana pisno vsaj dva (2) delovna dneva pred želenim vpogledom.

10. Registracija in upravljanje z domenami

Ponudnik zahteva predplačilo za izvedbo naročila. Zaradi narave storitve se naročnik odpoveduje zakonsko določenem roku za odstop od pogodbe, ki ga predpisuje Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot). Izjema so domene .si, kjer se naročnik odpove možnosti vračila z vpisom strežnikov NS za domeno v register. V kolikor naročnik ne vpiše strežnikov (nameservers), ima v 15 dneh od datuma registracije možnost pisno obvestiti ponudnika o odstopu od pogodbe.

Ponudnik ima 30 dni časa za vračilo denarja na TRR, naveden v odstopni izjavi.

Naročnik lahko registrira vsako prosto domeno prek vmesnika za naročila. Naročnik se zavezuje, da so podatki vneseni ob registraciji, resnični in ažurni. Lastništvo domene pridobi tista fizična ali pravna oseba, ki je navedena na naročilu.

Naročnik se zavezuje, da bo zagotovil vse podatke, potrebne za registracijo domene:

- ime in priimek ali naziv podjetja,
- poštni naslov,
- elektronski naslov,
- telefon.

Za potrebe zbirke podatkov WHOIS naročnik dovoljuje objavo naslednjih podatkov:

- ime in priimek ali naziv podjetja,

- poštni naslov,
- elektronski naslov,
- telefon,
- ime domene,
- strežnik DNS,
- datum registracije in veljavnosti domene

Naročnik se strinja z vsemi pogoji, pogodbami in sklepi registra, od katerega kupi domeno, kar vključuje, ni pa omejeno na registra Top Level Domain Registries in Second Level Domain Registries

- (<http://www.icann.org>, <https://www.openprovider.com/terms-conditions/>),
- ARNES (<http://www.arnes.si/domene/splosnipogoji/>)
- HR (<https://www.dns.hr/en/portal/register>).

Za domene končnice .si mora naročnik upoštevati vsa pravila, objavljena na <http://www.arnes.si/domene/splosnipogoji/>

Določene domenske končnice, v katere spadajo tudi končnica .EU / .AT je potrebno podaljšati vsaj 5 dni pred potekom. Če domena ni podaljšana v tem roku, zapade v karanteno. Za pridobitev domene iz karantene, kakor tudi za spremembo podatkov o nosilcu domene v registru, se zaračunava dodatna provizija. Naročnik mora sprejeti pravila za domene .eu, ki so objavljena na <http://www.eurid.eu/en>.

Naročnik se obvezuje, da se bo seznanil z vsemi pravili, ki veljajo za domeno, ki jo želi registrirati, in ta pravila sprejel. Ponudnik na željo naročnika lahko posreduje več informacij in razlago pogojev.

11. Spletna gostovanje in strežniki

Ponudnik zahteva predplačilo za izvedbo naročila. Ponudnik bo naročniku priznal popust za predplačila daljša od 3 mesecev. Popusti veljajo za vse stranke in bodo vedno vidni na spletnem mestu ponudnika. Za podaljšanje zakupa ponudnik naročniku pošlje obvestilo o poteku zakupa in zahteva plačilo po predračunu do datuma poteka.

Naročnik je dolžan do datuma poteka zakupa poravnati predračun, sicer bo ponudnik izklopil gostovanje, odstranil datoteke in na spletni strani prikazal sporočilo, da je stran izklopljena skupaj s povezavo na spletno mesto ponudnika.

V primeru izklopa se ponovni vklop lahko zaračuna po ceniku.

Lastništvo nad gostovanjem pridobi tista fizična ali pravna oseba, ki je navedena na naročilu. Naročnik je v celoti odgovoren za vsebino, ki jo v strežnik namestijo on ali tretje osebe z uporabo njegovih uporabniških imen. Ponudnik v strežniku prepoveduje namestitvev datotek z naslednjimi vsebinami:

- nasilne vsebine,
- obrekljive vsebine,

- opolzke vsebine,
- pornografske vsebine,
- žaljive vsebine,
- vsebine, ki so kakor koli sporne za splošno javnost (o tem odloča ponudnik brez obrazložitve),
- vsebine, ki so namenjene protizakonitemu uničenju ali vlomu v druge sisteme (virus, rootkit, exploit...),
- vsebine, ki so last zaščitenih znamk, zaščitene s patenti ali avtorskimi pravicami in naročnik nima dovoljenja za njihovo uporabo.

Ponudnik si pridružuje pravico izbrisan prepovedanih datotek brez opozorila.

12. Vzdrževalna dela

Ponudnik bo občasno, najpogosteje v nočnem času oz. po lastni presoji, opravljaj nujne postopke za nemoteno delovanje gostovanja in bo v skladu s tem opravljaj razumno nujna vzdrževalna dela. Ponudnik bo glede vzdrževalnih del poskusil predhodno obvestiti naročnika po elektronski pošti, prekinitve pa bodo objavljene tudi na spletnem mestu ponudnika, razen v primeru okoliščin, na katere ponudnik nima vpliva. Ponudnik si pridružuje izrabiti vzdrževalno okno v večernih urah od 23:00 do 05:00 ure zjutraj za manjša vzdrževalna dela.

13. Uporaba storitev

Deljena (shared) gostovanja

Storitve na deljenem strežniku so namenjene samo naročniku. Naročnik se strinja, da storitev ne bo tržil, prodal, podaril ali kakor koli dodelil tretji osebi brez pisnega dovoljenja ponudnika. V kolikor pride do kršitve, si ponudnik pridrži pravico naročniku storitev ukiniti ali zaračunati večkratnik cene storitve.

Ponudnik bo uporabnika, ki prekorači dodeljen prenos ali prostor na disku, na to opozoril. Uporabnik ima možnost v 7 dneh preiti na večji paket in se tako izogniti omejitvam pri storitvi.

Ponudnik uporabniku dodeli omejene kapacitete CPU, vMem, fMem in IOPS glede na zakupljen paket. Podrobnosti o omejitvah ponudnik objavlja v bazi znanja na <http://www.si-shell.net>.

Reseller gostovanja

Naročnik mora svoje uporabnike seznaniti s splošnimi pogoji ponudnika. V kolikor naročnik svojih uporabnikov ne seznanj s splošnimi pogoji, se naročnik in ponudnik strinjata, da vse posledice in odgovornosti nosi naročnik.

Ponudnik nima do naročnikovih uporabnikov nobenih odgovornosti in jim ne nudi podpore razen v primeru posebnega dogovora.

Ponudnik uporabniku dodeli omejene kapacitete CPU, vMem, fMem in IOPS glede na zakupljen paket. Podrobnosti o omejitvah ponudnik objavlja v bazi znanja www.Si-Shell.net ali v specifikacijah gostovanja.

VPS gostovanja

Naročnik mora skrbeti za redno posodabljanje in varnost v nameščenem sistemu. Tehnična ekipa ponudnika mu lahko zagotovi plačljivo možnost tehničnega svetovanja in administriranja (paketi podpore oziroma najem ur podpore). Naročnik potrjuje, da ima za vse nameščene programe in operacijske sisteme ustrezne licence ali licenčne pogodbe. V kolikor bo ponudnik zaradi kršitev naročnika primoran poravnati licenčnino, se naročnik strinja, da bo nemudoma poravnal te licence in stroške povezane z njimi ponudniku.

Naročnik bo ponudniku omogočil redne revizije nameščene programske opreme in izredne v primeru revizije ponudnika programske opreme.

Naročnik se strinja, da bo strežnik uporabljal po Fair usage politiki in koristil kapacitete v skladu z ustaljenimi vzorci porabe in nikoli v povprečju več kot 50% celotnih zakupljenih kapacitet

Namenski strežniki

Naročnik mora skrbeti za redno posodabljanje in varnost v nameščenem sistemu. Tehnična ekipa ponudnika mu lahko zagotovi plačljivo možnost tehničnega svetovanja in administriranja. Naročnik potrjuje, da ima za vse nameščene programe in operacijske sisteme ustrezne licence ali licenčne pogodbe. V kolikor bo ponudnik zaradi kršitev naročnika primoran poravnati licenčnino, se naročnik strinja, da bo nemudoma poravnal te licence in stroške povezane z njimi ponudniku.

Naročnik bo ponudniku omogočil redne revizije nameščene programske opreme in izredne v primeru revizije ponudnika programske opreme.

Ponudnik naročniku zagotovi oddaljen dostop (kjer je to mogoče) ali drugačen dostop prek konzole. Naročnik fizičnega dostopa do strežnika nima in ga ne more pridobiti. V izjemnih primerih se naročniku zagotovi dostop, a le v prisotnosti tehničnega osebja ponudnika.

14. Vzdrževanje in paketi podpore

Ponudnik naročnikom s sklenjeno vzdrževalno pogodbo zagotavlja mesečno razpoložljivost, kot je določena v pogodbi ali dogovoru oziroma ceniku in specifikacijah paketa podpore.

Ponudnik naročniku, ki za več kot sedem (7) dni od datuma valute zamuja s plačilom tekoče bremenitve, začasno zaustavi sprejem poročil o napakah in odpravo napak do poplčila vseh terjatev ponudnika do naročnika.

15. Končne določbe

Ponudnik in naročnik se zavezujeta, da bosta vse morebitne spore poskušala rešiti sporazumno. Za morebitne spore, ki jih stranki ne bi mogli rešiti sporazumno, je pristojno stvarno pristojno sodišče v Celju. Ponudnik lahko prosto spreminja te splošne pogoje ali spremeni ponudbo storitev, zajetih z naročniško pogodbo. Vsaka taka sprememba postane veljavna 30 dni po tem, ko je objavljena na spletnem mestu ponudnika.

Naročnik se strinja, da bo periodično obiskoval spletno mesto ponudnika in bo tako seznanjen z morebitnimi spremembami. Naročnik bo o spremembah obveščen tudi prek elektronske pošte. Če se naročnik s spremembo ne bo strinjal, lahko odpove to naročniško razmerje in sicer tako, da v roku 14 dni od začetka veljavnosti teh sprememb ponudniku pošlje obvestilo o odpovedi po elektronski ali po navadni pošti. Prekinitev naročniškega razmerja postane veljavna, ko ponudnik potrdi, da je prejel sporočilo naročnika.

Naročnik se strinja, da uporaba storitev po poteku tega roka pomeni, da sprejema vse spremembe splošnih pogojev in in se z njimi strinja. Splošni pogoji so objavljeni dne 28.05.2018 in začnejo veljati z dnem 28.6.2018, za nove stranke pa veljajo te pogoji od dne 28.5.2018.

Del splošnih pogojev poslovanja je tudi "*Politika varovanja in obdelave osebnih podatkov naročnika*" in naročnik potrjuje, da mu je vsebina znana in se z njo v celoti strinja.

Spremembe in veljave pogojev poslovanja:

Verzija	Datum objave	Veljajo od	Pripravil
1.2	28.5.2018	28.6.2018	Urban Jazbinšek
1.1	15.4.2013	15.5.2013	Urban Jazbinšek
1.0	27.9.2012	27.10.2012	Urban Jazbinšek