

SADRŽAJ:

1.	Uvodne odredbe	2
2.	Definicije pojmova	3
3.	Predmet Usluge.....	4
4.	Zasnivanje ugovornog odnosa	5
5.	Postavljanje usluga, početak i trajanje korištenja usluga	8
6.	Korištenje usluga: prava i obveze.....	9
7.	Softver i prava korištenja	11
8.	Korisnikov sadržaj	13
9.	Backup i zadržavanje podataka	15
10.	Korisnička podrška i službeni kontakti	17
11.	Registracija i obnova domene	18
12.	Vlasništvo nad Uslugom	21
13.	Dijeljeni ("shared") hosting.....	22
14.	Probni period.....	22
15.	Vjerodostojnost i zapisi kod Pružatelja	23
16.	Cijene i uvjeti plaćanja	24
17.	Reklamacije	25
18.	Raskid i prestanak korištenja Usluge.....	26
19.	Odricanje od odgovornosti	27
20.	Politika privatnosti	29
21.	Obrada osobnih podataka sukladno GDPR-u (voditelj i izvršitelj obrade / DPA klauzule)	33
22.	Obavijest o načinu podnošenja prigovora potrošača	34
23.	Rješavanje sporova	35
24.	Izmjene i dopune ovih OUPKU.....	36

1. UVODNE ODREDBE

I. Opći uvjeti pružanja i korištenja usluga

(OUPKU – Verzija 25.7.11 / Datum stupanja na snagu: 11. srpnja 2025.)

Ovim Općim uvjetima pružanja i korištenja usluga (u daljnjem tekstu: *OUPKU*), uređuju se pravni odnosi između trgovačkog društva **Relia j.d.o.o.**, sa sjedištem u Puli, Fažanska cesta 35a, upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Pazinu pod MBS: 04437756, OIB: 16409106908 (u daljnjem tekstu: *Pružatelj*), koje u okviru svoje registrirane djelatnosti pruža usluge informatičke infrastrukture, podrške i srodne usluge objavljene na internetskoj stranici www.relia.hr, i svake fizičke ili pravne osobe koja koristi ili naručuje te usluge (u daljnjem tekstu: *Korisnik*).

II. OUPKU čine sastavni dio svakog pojedinačnog:

- a) ugovora,
- b) ponude,
- c) narudžbenice,
- d) zahtjeva za uslugom,
- e) projektne dokumentacije,
- f) komunikacije putem elektroničke pošte
- g) ili drugih pisanih ili elektroničkih dogovora, bez obzira na formu, između Pružatelja i Korisnika.

III. Prihvatom ponude, potpisivanjem ugovora, predajom narudžbe, pristupanjem usluzi, korištenjem usluge ili komunikacijom s ciljem korištenja usluge, Korisnik:

- a) potvrđuje da je u cijelosti upoznat s ovim OUPKU,
- b) prihvaća ih,
- c) te se obvezuje postupati sukladno njihovim odredbama.

IV. U slučaju postojanja posebnog pisanog ugovora između Pružatelja i Korisnika:

- a) odredbe tog ugovora imaju prednost pred ovim OUPKU
- b) u dijelu u kojem se međusobno razlikuju.

V. Za sva pitanja koja nisu izričito uređena ovim OUPKU, primjenjivat će se odgovarajuće odredbe:

- a) Zakona o obveznim odnosima,
- b) Opće uredbe o zaštiti podataka (EU) 2016/679 – GDPR,
- c) drugi mjerodavni propisi Republike Hrvatske.

VI. Pružatelj zadržava pravo izmjene i dopune ovih OUPKU, pri čemu:

- a) nova verzija bude objavljena na službenoj internetskoj stranici,
- b) stupa na snagu nakon 15 dana od objave.
- c) U slučaju bitnih izmjena, Pružatelj može obavijestiti Korisnike putem:
 - e-pošte,

- korisničkog portala
- ili drugih komunikacijskih kanala.

d) Nastavkom korištenja usluga nakon stupanja na snagu izmjena, Korisnik potvrđuje da iste prihvaća.

2. DEFINICIJE POJMOVA

U smislu ovih Općih uvjeta pružanja i korištenja usluga (u daljnjem tekstu: **OUPKU**), sljedeći izrazi imaju značenja kako su dalje definirana:

a) OUPKU – Opći uvjeti pružanja i korištenja usluga koje propisuje Pružatelj te koji uređuju odnose s Korisnicima.

b) Ugovor – svaki oblik pisanog ili elektroničkog sporazuma sklopljen između Pružatelja i Korisnika (uključujući ponude, narudžbe, potvrde narudžbi, e-mail komunikaciju i slične oblike), a koji regulira pružanje Usluga i čiji sastavni dio su i ovi OUPKU.

c) Pružatelj – trgovačko društvo **Relia j.d.o.o.**, Fažanska cesta 35a, 52100 Pula, Hrvatska, OIB: 16409106908.

d) Stranica – službena internetska stranica Pružatelja na domeni www.relia.hr.

e) Usluga – sve informatičke i srodne usluge koje Pružatelj nudi i isporučuje, a koje su objavljene na Stranici ili izričito definirane u ponudi, Ugovoru ili narudžbi.

f) Korisnik – svaka fizička ili pravna osoba koja koristi ili naručuje usluge Pružatelja, uključujući potrošače u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

g) Sadržaj – svaki digitalni ili fizički podatak, materijal, dokument ili informacija (uključujući materijale trećih osoba) koje Korisnik učitava, prenosi, pohranjuje ili distribuira korištenjem Usluga Pružatelja.

h) Pravila – interna pravila prihvatljivosti korištenja Usluga, definirana u ovim OUPKU.

i) Cjenik – važeći javno objavljeni cjenik Usluga Pružatelja, uključujući sve troškove, doplate i dodatne uvjete naplate, čije prihvaćanje se smatra izvršenim sklapanjem Ugovora i prihvaćanjem ovih OUPKU.

j) Probni period – vremensko razdoblje, najčešće u trajanju do 30 dana, tijekom kojeg Pružatelj može omogućiti korištenje određene Usluge bez naplate.

k) Vlasnik Usluge – osoba u čijem je vlasništvu **administrativna e-mail adresa** s koje je usluga prvotno naručena. U slučaju da drugoj osobi (npr. računovodstvu ili trećoj strani) pripada plaćanje usluge, ona se ne smatra vlasnikom, osim ako nije drukčije pisano dogovoreno.

l) Administrativna e-mail adresa – e-mail adresa iz koje je prvotno poslana narudžba Usluge i kojom se upravlja korisnički račun.

m) Narudžba – pisani ili elektronički zahtjev Korisnika za korištenje ili produljenje Usluge, poslan putem Stranice, e-poštom, telefonom ili drugim kanalom.

n) Aktivacija usluge – datum i trenutak kada je Usluga tehnički omogućena Korisniku od strane Pružatelja.

o) Ponuda/račun za produženje – automatski ili ručno generirani dokument kojim se obavještava Korisnika o isteku i uvjetima za produženje zakupa Usluge.

p) Ispitanik – fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju, u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (EU 2016/679 – GDPR).

r) Voditelj obrade – pravna ili fizička osoba koja određuje svrhu i sredstva obrade osobnih podataka, uključujući i Korisnika, te u pojedinim slučajevima i Pružatelja.

s) Izvršitelj obrade – Relia j.d.o.o., kada obrađuje osobne podatke u ime i za račun Voditelja obrade.

t) Informatička roba/oprema – proizvodi kao što su računala, prijenosnici, pametni telefoni, mrežna oprema, pisači, monitori, pametni televizori, periferna oprema i drugi srodni uređaji.

u) Izvršitelj radova – treća fizička ili pravna osoba angažirana za obavljanje pojedine usluge, a koja nije Pružatelj.

v) Prodavač robe – treća fizička ili pravna osoba koja obavlja prodaju informatičke opreme, a nije Pružatelj.

z) Predmet – otvoreni zahtjev, upit ili komunikacija koji se odnosi na pružanje tehničke podrške, konzultacija, posredovanja, intervencija na terenu ili bilo koje druge aktivnosti koje su predmet interakcije između Korisnika i Pružatelja.

3. PREDMET USLUGE

I. Opći opis

Ovim Općim uvjetima pružanja i korištenja usluga (OUPKU) uređuju se prava, obveze i međusobni odnosi između Pružatelja i Korisnika u vezi s pružanjem informatičkih i srodnih usluga koje su predmet poslovne djelatnosti Pružatelja.

II. Vrste usluga

Usluge koje Pružatelj može pružati uključuju, ali nisu ograničene na:

- a) zakup, konfiguraciju i održavanje virtualnih i fizičkih poslužitelja
- b) registraciju i održavanje domena
- c) hosting web stranica, baza podataka i e-mail usluga
- d) sistemsku, mrežnu i sigurnosnu administraciju
- e) izradu i održavanje sigurnosnih kopija (backup) i disaster recovery rješenja
- f) udaljenu i terensku tehničku podršku
- g) informatičko savjetovanje i konzalting
- h) dijagnostiku i održavanje informatičke opreme
- i) razvoj i implementaciju IT rješenja po narudžbi

j) druge usluge navedene na službenoj internetskoj stranici Pružatelja ili definirane u ponudi, ugovoru, narudžbi ili projektnoj dokumentaciji

III. Način definiranja usluge

Opseg i specifičnosti svake pojedine usluge definiraju se:

- a) u ponudi, narudžbi, ugovoru, projektnoj dokumentaciji, SLA-u ili drugom pisanom ili elektroničkom dokumentu koji se odnosi na konkretnu Uslugu
- b) u važećem Cjeniku koji je javno objavljen na internetskoj stranici Pružatelja
- c) naknadno usuglašenim pisanim putem između Pružatelja i Korisnika

IV. Pravo ograničenja ili odbijanja pružanja usluge

Pružatelj zadržava pravo odbiti, ograničiti ili prekinuti pružanje pojedine Usluge u sljedećim slučajevima:

- a) ako usluga nije obuhvaćena ugovorenim paketom ili nije usklađena s tehničkim mogućnostima Pružatelja
- b) ako postoji tehnička, sigurnosna, regulatorna ili pravna zapreka koja onemogućuje pružanje usluge
- c) ako Korisnik nije ispunio prethodno dogovorene obveze, uključujući ali ne ograničeno na plaćanje, dostavu potrebnih podataka, suradnju ili administrativnu pripremu
- d) ako Pružatelj ocijeni da bi pružanjem usluge bio ugrožen njegov integritet, sigurnost, reputacija, ili zakonska usklađenost

V. Odricanje od rezultatske odgovornosti

- a) Pružatelj ne jamči ostvarenje poslovnih, financijskih, prodajnih ili drugih rezultata Korisnika kao posljedicu korištenja usluga, osim ako to nije izričito i pisano ugovoreno.
- b) Sva tehnička ili poslovna rješenja isporučena od strane Pružatelja pružaju se "u viđenom stanju", bez prešutnih ili izričitih jamstava o njihovoj prikladnosti za posebne svrhe Korisnika.
- c) Korisnik prihvaća da koristi usluge na vlastiti rizik i odgovornost, osim ako su specifične obveze Pružatelja drugačije jasno definirane u pisanom ugovoru.

VI. Diskrecijska prava Pružatelja

- a) Pružatelj zadržava pravo na jednostrano obustavljanje usluge ako ocijeni da postoji povećani operativni ili pravni rizik za njegovo poslovanje, bez obveze naknade štete Korisniku.
- b) Pružatelj nije dužan pružiti uslugu koja prema njegovoj stručnoj procjeni može dovesti do nesukladnosti sa zakonima, etičkim pravilima struke ili internim sigurnosnim standardima.
- c) Korisnik se odriče prava na bilo kakvu naknadu štete, izravnu ili neizravnu, koja bi mogla proizaći iz odbijanja pružanja usluge pod ovim člankom.

4. ZASNIVANJE UGOVORNOG ODNOSA

I. Način sklapanja ugovora

Ugovorni odnos između Pružatelja i Korisnika smatra se sklopljenim kada nastupi bilo koja od sljedećih okolnosti:

- a) Korisnik izričito prihvati ponudu Pružatelja putem pisanog ili elektroničkog sredstva komunikacije (npr. e-mail, web obrazac, korisničko sučelje, narudžbenica, telefonski poziv ili drugi kanal koji koristi Pružatelj)
- b) Korisnik izvrši djelomičnu ili potpunu uplatu za Uslugu, neovisno o postojanju formalnog ugovora ili narudžbenice
- c) Pružatelj tehnički omogući korištenje Usluge Korisniku, uključujući aktivaciju usluge, dostavu pristupnih podataka, otvaranje korisničkog računa ili isporuku opreme, neovisno o tome je li Korisnik započeo faktičko korištenje

II. Pravne posljedice

Kupnjom i/ili korištenjem Usluge smatra se da je Korisnik:

- a) u cijelosti upoznat s ovim Općim uvjetima
- b) razumije njihovu sadržaj i pravnu narav
- c) prihvaća ih kao obvezujuće i sastavni dio svakog Ugovora, neovisno o njegovoj formi
- d) suglasan da se sve izmjene OUPKU automatski primjenjuju sukladno članku o izmjenama

III. Vrijeme sklapanja

U slučaju da se vrijeme sklapanja Ugovora ili prihvaćanja OUPKU ne može točno utvrditi (npr. kod automatskih narudžbi), smatrat će se da je Ugovor sklopljen u trenutku kada je:

- a) izvršena prva uplata i
- b) omogućena aktivacija Usluge od strane Pružatelja

IV. Sklapanje na daljinu

Ugovor se sklapa na daljinu te, kada je primjenjivo, podliježe odredbama Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15), osobito kada Korisnik djeluje izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

V. Identitet vlasnika usluge

Ugovor se smatra sklopljenim s osobom:

- a) u čijem je vlasništvu e-mail adresa s koje je prvotno poslana narudžba
- b) koja je definirana kao "vlasnik usluge" u internim evidencijama Pružatelja
- c) bez obzira na to tko je izvršio uplatu, osim ako nije drukčije pisano dogovoreno

VI. Provjera identiteta i suglasnosti

Na zahtjev Pružatelja, Korisnik je obavezan predložiti:

- a) važeće identifikacijske isprave
- b) ovlaštenja za sklapanje ugovora u ime pravne osobe (ako je primjenjivo)

c) druge dokumente nužne za potvrdu identiteta, sukladno zakonima i pravilima o zaštiti osobnih podataka

U slučaju sumnje u istinitost podataka, Pružatelj može:

- a) privremeno obustaviti aktivaciju usluge
- b) zatražiti dodatnu provjeru, čak i putem trećih strana
- c) odbiti sklapanje Ugovora bez obrazloženja

VII. Pravo odbijanja i zaštita poslovanja

Pružatelj zadržava pravo odbiti sklapanje Ugovora ili prihvatanje narudžbe bez navođenja razloga, osobito u sljedećim slučajevima:

- a) sumnje u istinitost dostavljenih podataka Korisnika
- b) prethodno neispunjene obveze Korisnika prema Pružatelju
- c) tehnička, sigurnosna ili pravna zapreka za pružanje Usluge
- d) ocjena da bi prihvaćanje Ugovora moglo ugroziti sigurnost, stabilnost ili zakonitost poslovanja Pružatelja
- e) ugroza poslovnog ugleda, tržišne pozicije ili pravne sigurnosti Pružatelja
- f) kada Korisnik iznosi neutemeljene zahtjeve, zloupotrebljava komunikaciju ili prijeti tužbama bez pravne osnove

VIII. Valjanost i dokazivanje ugovora

- a) Elektronička komunikacija (e-mail, korisnički portal, logovi sustava) smatra se valjanim dokazom o sklapanju i prihvatu ugovora
- b) Pružatelj nije obavezan imati vlastoručno potpisan ugovor kako bi dokazao pravovaljanost odnosa
- c) Korisnik se izričito odriče osporavanja ugovora temeljenog na nedostatku fizičkog potpisa ako je došlo do aktivacije, uplate ili preuzimanja usluge

IX. Nadređenost posebnog ugovora

U slučaju postojanja posebnog pisanog ugovora između Pružatelja i Korisnika:

- a) odredbe tog ugovora imaju prednost pred ovim OUPKU
- b) samo u dijelu u kojem se međusobno razlikuju
- c) svi ostali dijelovi koji nisu drugačije ugovoreni i dalje podliježu OUPKU

X. Diskrecijska prava Pružatelja

- a) Pružatelj ima pravo jednostrano raskinuti svaki sklopljeni odnos bez naknade, ako utvrdi da je Ugovor sklopljen na temelju neistinitih podataka ili zlonamjerne namjere
- b) Korisnik snosi punu odgovornost za štetu nastalu Pružatelju kao rezultat lažnih izjava, zlorabe identiteta, pokušaja prijevare ili pravne manipulacije
- c) Svi troškovi pravne zaštite, uključujući odvjetnike, javne bilježnike i sudske takse, u slučaju spora

koji je izazvao Korisnik, padaju na teret Korisnika

5. POSTAVLJANJE USLUGA, POČETAK I TRAJANJE KORIŠTENJA USLUGA

I. Naručivanje i aktivacija usluga

- a) Korisnik može naručiti Uslugu putem Stranice Pružatelja, pisanom komunikacijom (e-mail, narudžbenica, korisnički portal) ili usmenim zahtjevom, uključujući telefonski kontakt.
- b) Po zaprimanju narudžbe, Pružatelj će Korisniku dostaviti ponudu i/ili račun za tražene Usluge.
- c) Aktivacija Usluge moguća je isključivo nakon što je uplata u punom iznosu vidljiva na žiro računu Pružatelja.
- d) Pružatelj ne preuzima nikakvu obvezu aktivacije dok uplata nije potvrđena i evidentirana.
- e) Usluge se plaćaju unaprijed (avansno), a uplata se smatra izvršenom isključivo kada sredstva postanu raspoloživa Pružatelju.
- f) Djelomična uplata, zadržana uplata ili uplata instrumentima s odgodom (npr. ček, virman) ne smatra se valjanom dok iznos nije potvrđen na računu Pružatelja.
- g) Rok dospijeca računa za nove i produžene Usluge iznosi 7 dana od dana izdavanja, osim ako na ponudi nije drukčije navedeno.

II. Trajanje i prestanak usluge

- a) Početak trajanja Usluge smatra se datum aktivacije od strane Pružatelja, osim ako nije drugačije ugovoreno.
- b) Usluga se smatra aktivnom do ugovorenog datuma isteka; istječe u 00:00 sati na dan isteka (npr. ako je datum isteka 30.01., usluga prestaje 29.01. u 23:59).
- c) Za pojedine Usluge trajanje i uvjeti produženja mogu biti definirani u dodatnim dokumentima (ugovorima, SLA-ovima, tehničkim opisima).
- d) Po isteku, Pružatelj više nije odgovoran za dostupnost, čuvanje podataka, funkcionalnosti, pristup ili obnovu Usluge.
- e) Korisnik može zatražiti potvrdu o datumu isteka Usluge pisanom komunikacijom.

III. Produženje usluge i obavijesti

- a) Korisnik je dužan izvršiti uplatu za produženje Usluge prije isteka postojećeg razdoblja.
- b) Ako uplata nije pravovremeno izvršena, Pružatelj može bez prethodne najave deaktivirati Uslugu, bez odgovornosti za gubitak podataka, funkcionalnosti ili poslovne štete.
- c) Obavijest o isteku i ponuda za produženje bit će poslana e-mailom na zadnju dostavljenu kontakt adresu. Neprimanje poruke ne oslobađa Korisnika obveze plaćanja.
- d) Korisnik može zatražiti alternativni način ili dodatni kanal obavještanja.
- e) Ako Korisnik ne otkaže uslugu na vrijeme, smatra se da prihvaća produljenje i obvezuje se na plaćanje novog razdoblja prema važećem Cjeniku.

- f) Nepravovremeno plaćanje ne daje pravo na povrat sredstava ni retroaktivnu obnovu.
- g) U slučaju kašnjenja plaćanja, Pružatelj zadržava pravo naplate zakonske zatezne kamate.

IV. Odbijanje pružanja usluge

Pružatelj zadržava pravo odbiti pružanje, aktivaciju ili nastavak Usluge u sljedećim slučajevima:

- a) ako postoji sumnja u točnost, valjanost ili istinitost identiteta Korisnika;
- b) ako postoji sumnja na zlouporabu Usluge ili njenih komponenti;
- c) ako bi korištenje moglo ugroziti sigurnost, stabilnost ili interese drugih korisnika i sustava Pružatelja;
- d) ako je nad Korisnikom pokrenut stečajni, likvidacijski ili predstečajni postupak, ili ako postoji sumnja u njegovu platežnu sposobnost;
- e) u svim drugim slučajevima definiranim ovim OUPKU ili prema diskrecijskoj procjeni Pružatelja.

6. KORIŠTENJE USLUGA: PRAVA I OBVEZE

Korisnik se obvezuje koristiti Usluge Pružatelja na zakonit, odgovoran i primjeren način, sukladno ovim OUPKU, važećim zakonima Republike Hrvatske i Europske unije, pravilima struke i dobrim poslovnim običajima.

Ovaj članak predstavlja pravila prihvatljivog korištenja usluga (tzv. Acceptable Use Policy – AUP) koja vrijede za sve Usluge Pružatelja, neovisno o njihovom tipu, obliku pružanja ili načinu aktivacije.

I. Zabranjene aktivnosti

Korisniku nije dopušteno koristiti Uslugu za:

- a) Radnje protivne zakonima: prijevaru, piratstvo, širenje zlonamjernih programa, povredu intelektualnih prava, neovlašteno prikupljanje podataka i dr.
- b) Hostanje, izlaganje, prikaz, širenje ili prenošenje sadržaja koji je: nezakonit, prijeteci, uvredljiv, opscen, rasistički, seksualno eksplicitan, ili na drugi način neprimjeren (ocjena prema slobodnoj procjeni Pružatelja).
- c) Dijeljenje osobnih ili povjerljivih podataka trećih osoba bez njihove privole.
- d) Korištenje Usluge za phishing, spam, hakiranje, pristup zabranjenim sustavima, ili bilo koji oblik zlonamjernog koda, uključujući DDOS i automatizirane napade.
- e) Promicanje nasilja, terorizma ili drugih štetnih ideologija.
- f) Rudarenje kriptovaluta, sustavno opterećenje sustava (npr. masovni crawl, skripte), bez prethodnog pisanog odobrenja Pružatelja.
- g) Iskorištavanje resursa Usluge na način koji ugrožava stabilnost, performanse ili sigurnost drugih korisnika.

II. Sigurnosne obveze Korisnika

Korisnik je isključivo odgovoran za:

- a) Čuvanje pristupnih podataka (lozinke, tokeni, certifikati) i sprječavanje neovlaštenog pristupa.
- b) Zakonitost i sigurnost sadržaja koji koristi, unosi, prenosi, pohranjuje ili dijeli putem Usluge.
- c) Pravovremeno obavješćavanje Pružatelja o sigurnosnim incidentima ili proboju podataka.
- d) Nadoknadu svake štete Pružatelju koja je rezultat korisničkog propusta, nepažnje ili zloupotrebe Usluge od strane korisnika ili trećih osoba kojima je Korisnik omogućio pristup.

Pružatelj nije odgovoran za štetu, gubitak podataka, prekid poslovanja ni za neovlašteno korištenje usluge od strane trećih osoba do kojih je došlo zbog propusta Korisnika.

III. Tehnička ograničenja

- a) Pružatelj može uvesti tehnička ograničenja poput ograničenja prometa, broja zahtjeva ili iskorištenosti procesorskih resursa.
- b) U slučaju tehnički rizičnog ponašanja Korisnika, Pružatelj može odmah suspendirati ili ograničiti uslugu – i bez prethodne najave.
- c) Pružatelj nije odgovoran za privremenu nedostupnost usluge zbog tehničkih radova, sigurnosnih intervencija, više sile ili trećih pružatelja usluga.

IV. Posljedice kršenja

- a) Pružatelj ima pravo bez prethodne najave:
 - suspendirati Uslugu,
 - obrisati sadržaje,
 - raskinuti Ugovor bez otkaznog roka.
- b) Korisnik se odriče prava na povrat sredstava ili naknadu štete u tim slučajevima.
- c) Korisnik je dužan podmiriti sve obveze do trenutka raskida.
- d) Pružatelj ima pravo:
 - naplatiti sve dodatne troškove sanacije,
 - prijaviti incident nadležnim tijelima.

V. Odgovornost prema trećima

- a) Korisnik snosi punu odgovornost za radnje koje izvršava korištenjem Usluge, uključujući i štete prema trećim osobama.
- b) U slučaju da treće osobe pokrenu zahtjeve, tužbe ili pritužbe prema Pružatelju zbog radnji Korisnika, Korisnik se obvezuje nadoknaditi Pružatelju:
 - sve nastale štete,
 - odvjetničke troškove,
 - kazne i sudske troškove.

VI. Diskrecijsko pravo Pružatelja

a) Pružatelj zadržava pravo, po vlastitoj procjeni, ograničiti ili onemogućiti Uslugu bez obveze prethodne obavijesti i bez navođenja razloga, u slučaju:

- tehničkog, pravnog ili reputacijskog rizika,
- sumnje u zloupotrebu,
- zaštite interesa drugih korisnika ili sustava

VII. Povjerljivost podataka

Podaci iz ugovora o održavanju, kao i svi drugi podaci poslovne i tehničke važnosti u vezi s održavanjem, smatraju se poslovnom tajnom Pružatelja. Korisnik se obvezuje trajno čuvati te podatke i neće ih učiniti dostupnima trećim osobama bez izričite suglasnosti Pružatelja.

VIII. Operativne obveze Korisnika

Korisnik se obvezuje:

- a) da će eventualne konfiguracijske promjene strojne ili programske opreme obavljati isključivo uz prethodnu obavijest Pružatelju,
- b) da će redovito i pravovremeno obavještavati Pružatelja, pismeno ili putem e-pošte, o svim primijećenim problemima i pogreškama, te razumije da Pružatelj ne odgovara za posljedice koje nastanu zbog izostanka takve obavijesti,
- c) da će osigurati sustav od neautoriziranih, nekvalificiranih i zlonamjernih zahvata,
- d) da će omogućiti Pružatelju pristup sustavu prema potrebi, uključujući i izvan radnog vremena Korisnika, sukladno vlastitom sigurnosnom sustavu i protokolima,
- e) da će koristiti potrošni materijal u skladu s uputama Pružatelja,
- f) da će za potrebe popravka i testiranja osigurati odgovarajuću infrastrukturu i dovoljne količine potrošnog materijala (npr. papir i tinta za pisač),
- g) da će obavijestiti Pružatelja o svim okolnostima važnima za uredno ispunjenje ugovornih obveza.

IX. Posljedice kršenja obveza

U slučaju kršenja bilo koje obveze iz stavka II. ovog članka, Pružatelj ima pravo ograničiti, suspendirati ili prekinuti pružanje usluge, uz prethodnu obavijest Korisniku, bez obveze na nadoknadu ili povrat sredstava.

7. SOFTVER I PRAVA KORIŠTENJA

I. Svrha instalacije

U svrhu izvršenja ugovorenih Usluga, Pružatelj može na računalnim i mrežnim sustavima Korisnika

instalirati, konfigurirati i koristiti aplikacije, alate, agente, skripte, module i druge softverske komponente (dalje u tekstu: *Softver*). Softver se koristi isključivo kao tehničko sredstvo za omogućavanje, nadzor, sigurnost, administraciju, održavanje, izradu sigurnosnih kopija, analitiku i druge funkcionalnosti povezane s izvršenjem Usluge.

II. Vlasništvo i prava korištenja

a) Sva prava intelektualnog vlasništva nad Softverom ostaju isključivo u vlasništvu Pružatelja ili trećih osoba koje su proizvođači tog Softvera.

b) Instalacijom Softvera Korisniku se ne prenose nikakva vlasnička ni trajna imovinska prava, niti se dodjeljuje licenca, osim u strogo ograničenoj mjeri potrebnoj za funkcionalnu upotrebu u okviru aktivne Usluge.

c) Korisnik ne smije bez prethodne pisane suglasnosti Pružatelja:

preprodavati, ustupati ili dijeliti Softver,

mijenjati, analizirati, dekompilirati ili kopirati Softver,

zadržati ili koristiti Softver nakon prestanka Usluge, neovisno o tehničkoj izvedbi.

III. Trajanje prava korištenja i obveza uklanjanja

a) Pravo na korištenje Softvera prestaje automatski s prestankom ugovorenih Usluga, bez obzira na razlog prestanka.

b) Korisnik se obvezuje omogućiti Pružatelju deinstalaciju Softvera ili samostalno ukloniti sve njegove komponente, uključujući:

pomoćne alate,

konfiguracijske datoteke,

pozadinske servise i agente.

c) Na zahtjev Pružatelja, Korisnik je dužan u razumnom roku omogućiti pristup sustavima ili dostaviti pisani dokaz o potpunom uklanjanju Softvera. Odbijanje suradnje predstavlja povredu ugovora s mogućim pravom Pružatelja na naknadu štete.

IV. Softver otvorenog koda i trećih strana

a) U slučaju instalacije open-source, freemium ili freeware softverskih rješenja, primjenjuju se uvjeti njihovih izvornih licenci (npr. GPL, MIT, BSD).

b) Pružatelj zadržava kontrolu nad konfiguracijom, distribucijom i deinstalacijom takvih rješenja ako su dio ugovorene Usluge.

c) Instalacija takvog Softvera ne stvara za Korisnika nikakva trajna prava korištenja.

V. Softver pod licencom Pružatelja

a) Ako Pružatelj koristi Softver instaliran temeljem licence u svom vlasništvu, uključujući komercijalni softver s višekorisničkim ili tzv. „technician“ licencama, sva prava nad instaliranim instancama tog

Softvera ostaju isključivo njegova.

b) Takav Softver koristi se isključivo u okviru važeće i aktivne Usluge te se ne prenosi vlasništvo ni pravo korištenja na Korisnika.

c) Po prestanku Usluge, Pružatelj zadržava pravo bez prethodne najave deinstalirati, onemogućiti ili zatražiti uklanjanje Softvera.

d) Korisnik nema pravo:

zadržati, kopirati, nadograđivati ili nastaviti koristiti Softver,

koristiti Softver u bilo koju svrhu nakon raskida ili isteka Usluge.

VI. Ograničenje odgovornosti

Pružatelj ne preuzima odgovornost za funkcionalnost, sigurnost, pravnu ispravnost ili ažuriranja Softvera trećih strana, uključujući besplatna rješenja. Također, ne odgovara za štete ili gubitke nastale uslijed zlouporabe Softvera od strane Korisnika ili trećih osoba.

VII. Revizija i nadzor

a) Pružatelj zadržava pravo provesti internu reviziju ili nadzor u vezi s korištenjem Softvera, uz prethodnu najavu i u razumnom roku.

b) Korisnik je obvezan omogućiti pristup sustavima i surađivati s ovlaštenim osobama Pružatelja.

c) U slučaju utvrđene povrede, Pružatelj ima pravo:

odmah obustaviti Uslugu,

zahtijevati uklanjanje Softvera,

zatražiti naknadu štete i/ili poduzeti druge zakonom dopuštene mjere.

8. KORISNIKOV SADRŽAJ

I. Odgovornost za sadržaj

a) Pružatelj ne provodi sustavno nadziranje, uređivanje ni evaluaciju Sadržaja koji Korisnik objavljuje, prenosi, pohranjuje ili distribuira korištenjem Usluge.

b) Korisnik je isključivo odgovoran za zakonitost, ispravnost, integritet i dozvoljenost vlastitog Sadržaja, te za usklađenost s pravilima prihvatljivosti korištenja i važećim zakonima Republike Hrvatske i Europske unije.

c) U slučaju povrede pravila korištenja, trećih prava ili zakona, Korisnik je dužan u cijelosti nadoknaditi štetu Pružatelju i/ili trećim osobama.

d) Pružatelj nije ni na koji način odgovoran za sadržaj koji Korisnik koristi, objavljuje ili prenosi korištenjem Usluge, kao ni za eventualnu štetu, povredu prava trećih osoba, regulatorne posljedice ili gubitke nastale kao rezultat tog sadržaja. Pružatelj se izuzima od bilo kakve odgovornosti, izravne ili neizravne, za sadržaj korisnika.

II. Korektivne mjere

a) Pružatelj ima pravo, bez prethodne obavijesti, poduzeti korektivne mjere nad Sadržajem, uključujući:

1. uklanjanje dijela ili cjelokupnog Sadržaja,
2. privremeno ili trajno isključenje pojedinih Usluga,
3. raskid Ugovora bez otkaznog roka.

b) Korektivne mjere mogu se poduzeti u sljedećim slučajevima:

1. kršenje Pravila korištenja,
2. kršenje zakona ili propisa,
3. nalog nadležnog tijela,
4. utvrđeno postojanje rizika za sustav, druge korisnike ili sigurnost infrastrukture.

c) U slučaju poduzimanja mjera, Korisnik nema pravo na povrat sredstava niti bilo kakvu naknadu, bez obzira na razinu iskorištenosti Usluge.

d) Pružatelj zadržava pravo zaračunati dodatne naknade za tehničke intervencije, administrativne troškove i otklanjanje posljedica koje su rezultat Korisnikovog protupravnog, štetnog ili zlouporabljenog korištenja Usluge.

e) U hitnim slučajevima (npr. sigurnosna prijetnja, prijava zlouporabe, nalog nadležnog tijela), Pružatelj može bez prethodne obavijesti i bez odgode ukloniti sadržaj, ograničiti pristup ili suspendirati uslugu. Pružatelj u tim slučajevima ne snosi odgovornost za eventualne prekide, gubitke podataka ili poslovnu štetu.

III. Pristup sadržaju od strane Pružatelja

a) Pružatelj smije pristupiti, privremeno izmijeniti ili analizirati Sadržaj Korisnika isključivo u svrhu:

1. tehničke podrške i dijagnostike,
2. zaštite od zlonamjernih aktivnosti (npr. virusi, SPAM, hakerski pokušaji),
3. izrade sigurnosnih kopija,
4. provođenja internih sigurnosnih procedura,
5. ispunjenja zakonskih ili ugovornih obveza.

b) Svaki takav pristup ograničen je na minimum potreban za izvršavanje gore navedenih radnji.

IV. Povjerljivost i zaštita

a) Pružatelj se obvezuje sve podatke i Sadržaj Korisnika čuvati kao poslovnu i profesionalnu tajnu, u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.

b) Pružatelj neće otkrivati Korisnikov sadržaj trećim osobama bez izričite privole, osim:

1. u slučaju naloga nadležnog tijela,
2. kada je to izričito dopušteno ovim OUPKU,
3. radi zaštite života, imovine ili sigurnosti, ako to nalaže zakon.

V. Odgovornost i uklanjanje sadržaja

- a) Korisnik snosi punu pravnu i materijalnu odgovornost za sav sadržaj koji učini dostupnim putem Usluga Pružatelja, uključujući točnost, zakonitost, kakvoću, autentičnost i vlasništvo nad podacima, datotekama, aplikacijama, tekstovima, slikama, audio i video zapisima, te svim drugim digitalnim i elektroničkim materijalima.
- b) Pružatelj nije dužan, niti se obvezuje, nadzirati, procjenjivati ili potvrđivati zakonitost, kvalitetu, autorska prava ili vlasništvo nad sadržajem koji korisnik objavljuje putem Usluge, te se izričito ograničuje od bilo kakve odgovornosti za takav sadržaj.
- c) Pružatelj ima pravo, bez prethodne najave i po vlastitoj diskreciji, ukloniti sadržaj za koji smatra da:
- krši zakon, prava trećih osoba ili interne uvjete (uključujući AUP)
 - stvara pravni ili poslovni rizik za Pružatelja,
 - je predmet pritužbi trećih osoba ili regulatornih tijela.
- d) U slučaju prigovora trećih osoba zbog povrede Zakona o autorskom pravu i srodnim pravima (NN 167/03, 79/07 i sl.), Pružatelj će uputiti treću osobu izravno na Korisnika, koji preuzima punu odgovornost za obranu, naknadu štete i sve povezane troškove.
- e) Korisnik potvrđuje da je upoznat sa svojim zakonskim obvezama glede intelektualnog vlasništva, te da je sam odgovoran za pribavljanje odgovarajućih prava i suglasnosti za sadržaj koji koristi, pohranjuje ili distribuira putem Usluga.

9. BACKUP I ZADRŽAVANJE PODATAKA

I. Opis usluge

1. Pružatelj omogućuje korištenje softverske i serverske infrastrukture za udaljenu pohranu podataka (backup), uključujući:
 - a) dostupnost aplikacije ili alata za izradu sigurnosne kopije,
 - b) pristup definiranom serveru ili skladišnom prostoru u vlasništvu Pružatelja.
2. Pružatelj ne upravlja aktivno samim procesom izrade sigurnosne kopije, niti pristupa korisničkim podacima, osim u slučajevima definiranim ovim OUPKU.

II. Odgovornost korisnika

1. Korisnik je isključivo odgovoran za:
 - a) inicijalno pokretanje i konfiguraciju backup sustava,
 - b) izbor podataka koji se sigurnosno kopiraju,
 - c) redovitu provjeru valjanosti, dostupnosti i integriteta pohranjenih kopija,
 - d) zaštitu pristupnih podataka (npr. korisnička lozinka, pristupni tokeni).
2. Pružatelj nije odgovoran za:

- a) neuspjeh u izradi sigurnosne kopije,
- b) djelomično ili potpuno izgubljene podatke,
- c) štetu nastalu uslijed pogrešne ili neadekvatne konfiguracije sustava od strane Korisnika.

III. Čuvanje i dostupnost podataka

1. Pohranjeni podaci zadržavaju se na infrastrukturi Pružatelja do isteka Usluge ili raskida Ugovora.
2. Nakon isteka Usluge, Pružatelj:
 - a) Pružatelj može, ali nije obavezan, zadržati sigurnosne kopije do 30 dana nakon isteka Usluge, isključivo prema vlastitom nahođenju i bez preuzimanja odgovornosti za dostupnost ili integritet podataka,
 - b) nije dužan prethodno obavijestiti Korisnika prije trajnog uklanjanja sadržaja,

IV. Ograničenje odgovornosti

1. Pružatelj ne preuzima odgovornost za:
 - a) gubitak podataka nastao tijekom prijenosa putem interneta,
 - b) prekid poslovanja ili štetu uzrokovanu neuspješnim backupom,
 - c) pravne ili financijske posljedice gubitka korisničkog sadržaja.
2. Usluga se pruža "u viđenom stanju" (eng. *as-is*), bez dodatnih jamstava osim ako nisu pisano ugovorena.

V. Preporuke za korisnike

1. Pružatelj preporučuje Korisnicima da:
 - a) redovito provjeravaju i testiraju svoje sigurnosne kopije,
 - b) održavaju lokalne backup kopije podataka kao dopunu udaljenoj pohrani,
 - c) koriste višestruke slojeve sigurnosti (npr. enkripcija, autentikacija).

10. KORISNIČKA PODRŠKA I SLUŽBENI KONTAKTI

I. Opće odredbe

- a) Korisnik prima na znanje da je za korištenje Usluga potrebna osnovna razina tehničkog znanja, uključujući znanja o radu s elektroničkim uređajima, računalima, softverom, internetom i mrežnim protokolima.
- b) Pružatelj nije dužan pružati edukaciju o tim temama, već isključivo pruža tehničku podršku u opsegu ugovorene Usluge.

II. Načini pružanja podrške

- a) Korisnička podrška dostupna je putem elektroničkih kanala komunikacije navedenih na web stranici Pružatelja (primjerice: e-mail, korisnički portal).
- b) Podrška se pruža isključivo unutar radnog vremena navedenog na web stranici Pružatelja.
- c) Zahtjevi zaprimljeni izvan navedenog radnog vremena bit će obrađeni tijekom prvog sljedećeg dostupnog termina.

III. Odgovornost i ponašanje Korisnika

- a) Korisnik se obvezuje pristojno i profesionalno komunicirati s korisničkom podrškom.
- b) Zabranjeno je bilo kakvo vrijeđanje, psovanje, agresivna komunikacija ili uznemiravanje osoblja Pružatelja.
- c) U slučaju neprikladnog ponašanja, Pružatelj može:
 - 1. izdati upozorenje Korisniku,
 - 2. ograničiti ili privremeno obustaviti podršku,
 - 3. raskinuti Ugovor bez povrata uplaćenih sredstava, ako se ponašanje nastavi unatoč upozorenju.

IV. Ograničenja podrške

- a) Pružatelj nije obavezan rješavati tehničke probleme koji nisu izravno povezani s njegovim uslugama (npr. problemi na lokalnoj opremi Korisnika).
- b) Dodatna podrška izvan standardnog opsega Usluge može biti naplaćena prema važećem cjeniku, uz prethodnu obavijest i suglasnost Korisnika.

V. Obveza dostave ispravnih podataka

Korisnik je dužan prilikom narudžbe ili aktivacije Usluge dostaviti točnu, istinitu i valjanu adresu elektroničke pošte (e-mail), koja nije vezana uz Uslugu koju naručuje (npr. ne smije biti @domena u vlasništvu Usluge).

- 1. Kontakt adresa elektroničke pošte koristi se za dostavu:
 - a) računa, ponuda i obavijesti o isteku usluga,
 - b) informacija o izmjenama OUPKU i cjenika,

- c) sigurnosnih ili operativnih obavijesti,
 - d) pravnih i ugovornih informacija.
2. Davanje lažne, privremene ili nepristupačne kontakt adrese predstavlja povredu ugovorne obveze i može biti temelj za odbijanje ili raskid Ugovora.

VI. Odgovornost za održavanje ažurnosti

1. Korisnik je odgovoran za ažuriranje kontakt podataka tijekom cijelog trajanja Usluge.
2. Promjenu kontakt e-mail adrese Korisnik je dužan prijaviti Pružatelju putem pisanog zahtjeva, korisničkog sučelja ili službenih kanala komunikacije.
3. Ako Pružatelj nije u mogućnosti kontaktirati Korisnika zbog neažuriranih podataka, smatra se da su sve obavijesti poslane na posljednju dostavljenu adresu **valjano dostavljene**.

VII. Posljedice neodržavanja kontakt podataka

1. Pružatelj ne odgovara za bilo kakvu štetu, propuštene obavijesti, suspenzije Usluga ili raskid Ugovora koji nastanu zbog:
 - a) zastarjele kontakt adrese,
 - b) spam filtera ili tehničkih zapreka na strani Korisnika,
 - c) nemogućnosti uspostave dvosmjerne komunikacije.
2. U slučaju da Korisnik ne zaprimi račun ili ponudu zbog neispravnih podataka, obveza plaćanja se i dalje smatra važećom i dospijeva u redovnom roku.

11. REGISTRACIJA I OBNOVA DOMENE

I. Prihvatanje pravila registara

Prihvatanjem ovih OUPKU, Korisnik potvrđuje da je upoznat s pravilima koja propisuju registri i registrari za određenu vršnu domenu (TLD) te se obvezuje biti u potpunosti u skladu s njima. To uključuje, ali nije ograničeno na, pravila nadležnih tijela poput ICANN-a, nacionalnih registara (npr. CARNet za .hr domene) i komercijalnih registara (npr. Joker.com).

II. Podnošenje naloga i sklapanje Ugovora

Korisnik razumije i prihvća:

- a) da slanjem naloga za registraciju, prijenos ili obnovu domene ne stječe automatsko pravo na željeni naziv domene,
- b) da Pružatelj ne može jamčiti uspješnu registraciju ili prijenos, jer oni ovise o dostupnosti domene i pravilima nadležnog registra,
- c) da se Ugovor o domenama smatra sklopljenim isključivo za one domene koje su uspješno registrirane, prenesene ili obnovljene; djelomična ispunjenost narudžbe ne stvara dodatne obveze za Pružatelja,
- d) da je Korisnik dužan provjeriti ispravnost unesenih podataka i željenog naziva domene prije slanja

narudžbe.

III. Zauzetost domene i tehničke pogreške

U slučaju da:

- a) naručene domene nisu dostupne u trenutku pokušaja registracije (jer su u međuvremenu zauzete od treće strane), ili
- b) nastupi greška u sustavu provjere dostupnosti (npr. API konekcija s registrom),

Pružatelj:

- nije odgovoran za nedostupnost,
- obvezuje se obavijestiti Korisnika bez odgode,
- ponudit će alternativu (drugu dostupnu domenu) ili povrat sredstava za neizvršene dijelove narudžbe, prema izboru Korisnika.

IV. Neizmjenjivost i neponištivost registracije

Naziv domene nije moguće mijenjati nakon uspješne registracije. Korisnik se obvezuje da će, prije potvrde narudžbe, pažljivo provjeriti točnost svih podataka. Uplate za već registrirane domene ne podliježu povratu, osim ako je to izričito definirano u pravilima registra.

V. Trajanje zakupa i obnova

Domene se registriraju na određeno vremensko razdoblje (najčešće godinu dana ili više), s jasno definiranim datumom isteka u registru domene. Po isteku tog datuma, domena može biti deaktivirana i/ili izbrisana, u skladu s pravilima nadležnog registra vršne domene.

Korisnik je dužan:

- a) pravovremeno uplatiti ponudu ili račun za produženje domene najkasnije do dana isteka,
- b) osigurati točne kontakt podatke kako bi mogao zaprimiti obavijesti o isteku,
- c) pratiti obavijesti o isteku i postupiti sukladno uputama iz ponude.

Ukoliko uplata za produženje domene ne bude izvršena na vrijeme:

- a) Pružatelj nije obvezan pružiti uslugu po prethodnoj cijeni iz ponude,
- b) Pružatelj može odbiti produženje domene i/ili zatražiti doplatu u slučaju povećanih troškova obnove domene koja je istekla (tzv. „grace” ili „redemption” periodi),
- c) Korisnik snosi svu odgovornost za posljedice propuštenog produženja, uključujući gubitak domene, nedostupnost usluga, gubitak podataka i eventualnu štetu.

Pružatelj će, kada je to tehnički izvedivo, dostaviti obavijest i ponudu za produženje domene putem e-maila na adresu Korisnika. Ipak, Pružatelj ne snosi odgovornost za neisporučene obavijesti uzrokovane netočnim podacima, neodgovaranjem korisnika, spam filtrima, tehničkim smetnjama ili drugim razlozima izvan kontrole Pružatelja.

VI. Pravo Pružatelja na izmjene kontakt podataka

U svrhu omogućavanja registracije, prijenosa ili obnove domene, Pružatelj može privremeno izmijeniti podatke u WHOIS zapisu (npr. tehnički kontakt), ali isključivo u svrhu provedbe tehničkog procesa. Nakon završetka prijenosa ili registracije, Pružatelj se obvezuje vratiti podatke prema uputama Korisnika.

VII. Prava trećih strana i žigovi

Ukoliko naručena domena sadrži naziv ili znak koji predstavlja zaštićeni žig na koji treća osoba polaže pravo, Pružatelj zadržava pravo od Korisnika zatražiti:

- a) potvrdu da ima pravo korištenja žiga, ili
- b) dokaz o registraciji i zaštiti tog žiga, prije registracije uplaćene domene. Ako Korisnik ne može pružiti odgovarajuću dokumentaciju, Pružatelj će:
 - odbiti registraciju domene, i
 - ponuditi Korisniku alternativnu domenu ili povrat uplaćenog iznosa za neizvršenu registraciju.

U slučaju da Pružatelj registrira domenu u ime i za račun Korisnika, a ista sadrži zaštićeni žig treće strane za koji Korisnik nema valjano pravo korištenja, Korisnik preuzima punu odgovornost za svaku štetu, zahtjev ili pravnu posljedicu. Pružatelj zadržava pravo potraživanja naknade od Korisnika u slučaju suodgovornosti ili pretrpljene štete.

VIII. Pravila ICANN-a i obveza korisnika

Prihvatanjem ovih OUPKU, Korisnik potvrđuje da razumije i prihvaća prava i obveze koje propisuju ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) i registri domena povezani s pružanjem usluga Pružatelja.

To uključuje, ali nije ograničeno na sljedeće:

- a) obvezu dostave točnih, potpunih i provjerljivih kontakt podataka (ime, prezime/naziv, e-mail, adresa, telefon) prilikom registracije, prijenosa ili obnove domene;
- b) obvezu potvrde tih podataka putem poruke e-pošte koju upućuje registrar ili njegov ovlašteni predstavnik;
- c) suglasnost da Pružatelj može dostaviti kontakt podatke akreditiranom registraru i registru, u svrhu izvršenja usluge;
- d) prihvatanje da je dostava i potvrda točnih podataka preduvjet za registraciju domene.

U slučaju da Korisnik ne potvrdi tražene podatke u roku koji odredi registrar, domena može biti suspendirana bez dodatne obavijesti, a Pružatelj ne snosi odgovornost za posljedice takve suspenzije, uključujući gubitak prava na domenu ili prekid povezanih usluga.

Pružatelj također ne odgovara za neuspjelu isporuku e-pošte ili propuštene obavijesti zbog netočnih podataka, postavki filtera, tehničkih poteškoća ili neaktivnih e-mail adresa.

IX. SSL certifikati

Pružatelj zakupljuje SSL certifikate u ime i za račun Korisnika od ovlaštenih izdavatelja certifikata. Nakon narudžbe i uplate, aktivacija certifikata može zahtijevati dodatnu validaciju na strani izdavatelja.

Pružatelj ne jamči uspješnu izdaju certifikata u slučaju da Korisnik ne dostavi ispravne podatke ili ne provede verifikaciju domene sukladno pravilima izdavatelja.

Zbog prirode proizvoda, nakon narudžbe i uplate, povrat sredstava nije moguć, osim u slučaju tehničke greške ili propusta na strani Pružatelja.

12. VLASNIŠTVO NAD USLUGOM

I. Definicija vlasništva

Vlasnikom Usluge smatra se osoba u čijem je vlasništvu vlasnička e-mail adresa s koje je prvotno zakupljena usluga.

U slučaju registracije domene, vlasnikom se smatra osoba koja je navedena kao vlasnik u WHOIS bazi podataka za domen.

II. Administrativne radnje

Zahtjevi za administrativne radnje prihvaćaju se isključivo ako su podneseni putem administrativne e-mail adrese. To uključuje, ali nije ograničeno na:

- a) zahtjev za novom lozinkom,
- b) pristup korisničkom sučelju (control panelu),
- c) promjene na hosting paketu,
- d) izmjene ponuda ili druge administrativne izmjene.

III. Ovlaštenje treće osobe

Ako vlasnik Usluge želi ovlastiti treću osobu za rad sa zakupljenim uslugama (npr. tehnički kontakt, webmaster), potrebno je dostaviti valjanu pisanu suglasnost putem:

- a) e-maila s administrativne adrese,
- b) otvaranja Predmeta putem korisničkog sustava, ili
- c) pečatiranog i potpisanog zahtjeva.

IV. Prijenos vlasništva

Ukoliko vlasnik želi prenijeti vlasništvo Usluge na drugu osobu, potrebno je dostaviti pisani zahtjev sukladno točki III. ovog članka. Prijenos vlasništva se neće provesti bez odgovarajuće dokumentacije.

V. Rješavanje vlasničkih sporova

Vlasnik Usluge snosi isključivu odgovornost za rješavanje svih sporova koji se odnose na:

- a) vlasništvo nad uslugom,

- b) registraciju i upravljanje domenama,
- c) prava intelektualnog vlasništva i pristup korisničkom sadržaju.

VI. Odvajanje platitelja i vlasnika

Osoba ili pravna osoba na koju glase ponude i računi za uslugu ne smatra se automatski vlasnikom, osim ako se istovremeno nalazi kao vlasnik registrirane administrativne e-mail adrese povezane s narudžbom Usluge.

13. DIJELJENI ("SHARED") HOSTING

I. Nadgledanje i zaštita sustava

Pružatelj pruža Uslugu, između ostalog, korištenjem tehnologije dijeljenog hostinga (eng. *shared hosting*). Zbog same prirode dijeljene infrastrukture, gdje više korisnika dijeli zajednički sustav, postoji mogućnost međusobnog utjecaja na performanse, sigurnost i stabilnost ostalih korisnika i sustava.

Pružatelj zadržava pravo, u bilo kojem trenutku, nadgledati korištenje resursa od strane Korisnika i poduzeti mjere potrebne za sprječavanje štete, zlouporabe ili destabilizacije sustava. Takve mjere mogu uključivati, ali nisu ograničene na:

- a) privremeno ili trajno suspendiranje web stranica,
- b) blokiranje pristupa,
- c) izmjenu sadržaja ili konfiguracija,
- d) preusmjeravanje domena ili IP adresa,
- e) druge tehničke ili organizacijske radnje potrebne za očuvanje stabilnosti mreže i sustava,
- f) provođenje navedenih mjera bez prethodne obavijesti Korisniku, ako to zahtijevaju sigurnosni, tehnički ili pravni razlozi,
- g) jednostrano raskidanje ugovora u slučaju ponovljenog ili teškog kršenja pravila korištenja,
- h) isključenje bilo kakve odgovornosti Pružatelja za štetu nastalu kao posljedica provedbe tih mjera.

II. Zabrana preprodaje

Korisnici koji imaju zakupljenu i/ili koriste Uslugu dijeljenog hostinga ne smiju preprodavati web hosting trećim stranama, osim ako to nije izričito dopušteno posebnim pisanim Ugovorom s Pružateljem

14. PROBNI PERIOD

I. Trajanje i dostupnost

Pružatelj, u sklopu registracije novog Korisnika, može omogućiti korištenje određene Usluge u probnom periodu u trajanju do 30 dana bez naplate. Probni period počinje na dan aktivacije Usluge od strane Pružatelja, a vrijedi za točno definirani paket usluga, o čemu će Korisnik biti obaviješten pri

aktivaciji.

Tijekom probnog perioda Pružatelj može, prema vlastitoj poslovnoj politici, ograničiti dostupnost pojedinih funkcionalnosti, uključujući tehničku podršku, pristup naprednim opcijama i korištenje resursa.

II. Uvjeti korištenja i obveze Korisnika

Korisnik se obvezuje:

- a) koristiti probni period isključivo u skladu s ovim OUPKU i bez zlouporabe resursa,
- b) koristiti samo usluge iz paketa definiranog za probni period,
- c) najkasnije prije isteka probnog perioda obavijestiti Pružatelja ako ne želi nastaviti korištenje Usluge,
- d) prihvaća da se, ukoliko ne otkaže korištenje, smatra da je zadovoljan s uslugom te mu se izdaje ponuda ili račun za sljedeći obračunski period prema Ugovoru,
- e) razumije da ne stječe nikakva vlasnička niti trajna prava nad uslugom, domenom, sadržajem ili pristupom tijekom probnog razdoblja.

III. Ograničenje ponavljanja

Svaki Korisnik ima pravo iskoristiti probni period najviše jednom, osim ako Pružatelj pisanim putem ne odobri drukčije.

IV. Pravo Pružatelja na obustavu i isključenje odgovornosti

Pružatelj zadržava pravo u bilo kojem trenutku, bez prethodne obavijesti, ograničiti, suspendirati ili povući pristup Usluzi unutar probnog perioda ako utvrdi:

- a) tehničke nepravilnosti ili sigurnosne rizike,
- b) zlouporabu usluge ili pokušaj višestrukog korištenja probnog perioda,
- c) nepoštivanje odredbi OUPKU ili važećih zakona.

Pružatelj ne jamči dostupnost, performanse niti rezultate usluge tijekom probnog perioda i ne snosi odgovornost za bilo kakve prekide, gubitak podataka ili ograničenja funkcionalnosti koji se mogu pojaviti u tom razdoblju.

15. VJERODOSTOJNOST I ZAPISI KOD PRUŽATELJA

Korisnik prihvaća da su zapisi Pružatelja (uključujući logove poslužitelja, zapise elektroničke pošte, pristupne evidencije, sustave naplate i druge tehničke evidencije) vjerodostojni i točni dokazi o korištenju Usluga, te da se mogu koristiti kao dokaz u slučaju spora između Korisnika i Pružatelja.

Korisnik također prihvaća da telefonski razgovori s Pružateljem mogu biti snimani u svrhu osiguravanja kvalitete usluge, tehničkog praćenja i unaprjeđenja korisničke podrške, bez potrebe za dodatnom obavijesti.

Pružatelj se obvezuje da će sve takve zapise čuvati u skladu s važećim zakonima o zaštiti osobnih

podataka, te da će ih koristiti isključivo u svrhe opravdane zakonitim interesom i zaštitom svojih prava.

16. CIJENE I UVJETI PLAĆANJA

I. Cjenik i formiranje cijena

Cijene Usluga definirane su važećim Cjenikom Pružatelja, osim ako nije drugačije utvrđeno posebnim ugovorom. Cjenik je javno objavljen na web-stranici Pružatelja. Sklapanjem ugovora, Korisnik potvrđuje da je upoznat s važećim Cjenikom i da ga u cijelosti prihvaća.

Pružatelj zadržava pravo izmjene Cjenika sukladno važećim zakonima, uključujući promjene za buduća obračunska razdoblja.

II. Načini i uvjeti plaćanja

Usluge Pružatelja plaćaju se unaprijed (avansno). Avansno plaćanje preduvjet je za aktivaciju, nastavak ili produženje Usluga.

Prihvaćeni načini plaćanja uključuju:

- a) uplatu na žiro račun Pružatelja,
- b) devizne uplate iz inozemstva (wire transfer).

Napomena: Kod deviznih uplata Korisnik snosi sve bankovne i transakcijske troškove.

Plaćanje se smatra izvršenim kada su sredstva u punom iznosu vidljiva na žiro računu Pružatelja. Ako uplata nije potpuna ili nije pravodobno evidentirana, Usluga se neće aktivirati.

III. Promjene tehničkih uvjeta

Pružatelj zadržava pravo izmjene tehničkih karakteristika Usluga, uključujući povećanje raspoloživih resursa unutar pojedinog paketa, bez obveze prethodne najave.

Ukoliko se Korisnik ne slaže s izmjenom cijene ili tehničkih karakteristika za buduće razdoblje, ima pravo raskinuti Ugovor poštujući uvjete iz Ugovora i ovih OUPKU.

IV. Indeksno usklađivanje cijena

Pružatelj zadržava pravo jednom godišnje, bez dodatne privole Korisnika, uskladiti cijene Usluga s godišnjom stopom inflacije objavljenom od strane Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske (DZS), sukladno indeksnoj klauzuli.

Takvo usklađenje ne predstavlja izmjenu Ugovora i ne zahtijeva posebnu pojedinačnu obavijest Korisniku. Obavijest o indeksnom usklađenju bit će objavljena na web-stranici Pružatelja najmanje 15 dana prije primjene novih cijena. Korisnik prihvaćanjem ovih OUPKU izričito potvrđuje suglasnost s ovakvim oblikom usklađivanja cijena i izjavljuje da mu je takva praksa poznata i prihvatljiva.

V. Povrati i preplate

U slučaju preplate, odnosno kada je Korisnik uplatio iznos viši od iznosa naznačenog na ponudi, računu

ili predračunu, Korisnik ima pravo zatražiti povrat viška sredstava na svoj žiro-račun, umanjen za troškove povrata. Pružatelj ne isplaćuje kamatu na preplaćena sredstva.

U slučaju djelomično neizvršene usluge, povrat se odobrava isključivo:

- a) ako je usluga u potpunosti ili djelomično ostala neaktivirana iz tehničkih ili operativnih razloga isključivo na strani Pružatelja,
- b) i ako je nemogućnost izvršenja dokumentirana i nije rezultat ponašanja, propusta ili neaktivnosti Korisnika (npr. nedostava podataka, neodgovaranje na upite, nepreuzimanje pristupa, slanje pogrešnih podataka i sl.).

Pružatelj nije dužan odobriti povrat ako je:

- a) usluga tehnički omogućena, a Korisnik je nije koristio (neovisno o razlozima),
- b) narudžba usluge bila pogrešna, ali je usluga uredno isporučena sukladno specifikaciji,
- c) ugovoreno razdoblje usluge već započelo, osim ako nije drugačije dogovoreno pisanim putem.

Zahtjev za povrat mora se podnijeti pismeno najkasnije 30 dana od uplate. Nakon tog roka, Korisnik gubi pravo na povrat. Povrat će biti izvršen u roku od 30 dana od prihvaćanja zahtjeva, isključivo na IBAN korisnika ili pravne osobe koja je izvršila uplatu.

VI. Računi i elektronička isprava

Fakture se izdaju u elektroničkom obliku, sukladno Zakonu o porezu na dodanu vrijednost i Zakonu o elektroničkoj ispravi. Korisnik prihvaćanjem ovih OUPKU izričito pristaje na zaprimanje računa u elektroničkom obliku.

17. REKLAMACIJE

I. Pravo na prigovor

Korisnik ima pravo uložiti:

- a) prigovor na račun Pružatelja u roku od 7 dana od dana zaprimanja računa,
- b) i/ili prigovor na postupanje Pružatelja u vezi s pružanjem Usluge u roku od 7 dana od dana saznanja za sporno postupanje, ali najkasnije 30 dana od dana nastanka spornog događaja.

Ako prigovor ne bude podnesen u propisanom roku, smatrat će se da je Usluga isporučena ispravno, a radnje Pružatelja bile pravilne i pravodobne.

II. Način podnošenja prigovora

Prigovor se podnosi isključivo u pisanom obliku:

- a) poštom na adresu:
Relia j.d.o.o., Fažanska cesta 35a, 52100 Pula
- b) ili putem elektroničke pošte na adresu: *reklamacije@relia.hr*

III. Obrada prigovora

Pružatelj se obvezuje odgovoriti na zaprimljeni prigovor u roku od 14 dana od dana potvrde njegova

primitka, dostavom pisanog odgovora na adresu ili e-mail Korisnika.

Ukoliko se utvrdi da je prigovor osnovan, Pružatelj će Korisniku:

- a) izvršiti povrat preplaćenih sredstava ili razliku iznosa,
- b) odnosno ispraviti manjkavosti u pruženoj usluzi sukladno dogovoru s Korisnikom.

Višak uplaćenih sredstava bit će vraćen u pravilu u roku od 14 dana od dana utvrđenja osnovanosti prigovora, umanjen za eventualne troškove transakcije.

IV. Odbijanje reklamacije

Pružatelj ima pravo odbiti reklamaciju u sljedećim slučajevima:

- a) ako se reklamacija ne temelji na propustu Pružatelja,
- b) ako je Korisnik vlastitom pogreškom naručio Uslugu,
- c) ako je Usluga uredno isporučena sukladno Ugovoru i ovim OUPKU.

V. Posljedice zlouporabe

U slučaju zlouporabe prava na reklamaciju ili kršenja Pravila korištenja, Pružatelj zadržava pravo na:

- a) trenutno uskraćivanje Usluge,
 - b) jednostrani raskid Ugovora,
- bez dodatnog obrazloženja i bez obveze povrata već uplaćenih sredstava..

18. RASKID I PRESTANAK KORIŠTENJA USLUGE

I. Otkazivanje od strane Korisnika

a) Korisnik ima pravo otkazati korištenje Usluge uz poštivanje otkaznog roka od najmanje 30 dana prije datuma isteka ugovorenog razdoblja.

b) Otkazivanje mora biti dostavljeno pisanim putem, i to putem:

- e-maila s administrativne e-mail adrese,
- otvaranjem Predmeta,
- ili u obliku vlastoručno potpisanog zahtjeva s pečatom (ako je primjenjivo).

c) Usluga se smatra otkazanom tek nakon što Pružatelj pismeno potvrdi primitak zahtjeva.

d) Korisnik je obvezan do dana raskida podmiriti sve dospjele obveze prema Pružatelju.

e) Usluge koje su već aktivirane i podmirene neće biti predmet povrata sredstava, čak ni ako Korisnik odluči ne koristiti ih do kraja ugovorenog razdoblja.

II. Minimalno trajanje Ugovora

Ukoliko je Ugovorom određeno minimalno razdoblje korištenja, a Korisnik zatraži raskid prije njegovog isteka, Korisnik je obvezan odmah platiti preostali iznos za cijelo razdoblje korištenja, prema punoj, neproračunatoj cijeni bez popusta.

III. Raskid od strane Pružatelja bez prethodne obavijesti

Pružatelj zadržava pravo jednostrano i bez prethodne najave trajno onemogućiti korištenje Usluge i

raskinuti Ugovor ako:

- a) Korisnik prekrši bilo koji članak OUPKU,
- b) koristi Uslugu suprotno zakonu ili pravilima prihvatljivosti,
- c) ugrožava sigurnost sustava Pružatelja ili drugih korisnika.

IV. Suspenzija zbog neplaćanja

- a) Ako Korisnik kasni s plaćanjem mjesečne naknade duže od 15 dana, ili s plaćanjem naknade izvan mjesečne obveze duže od 30 dana, Pružatelj ima pravo privremeno deaktivirati Uslugu bez dodatne obavijesti.
- b) Suspenzija Usluge ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja za razdoblje korištenja, niti za ostatak trajanja ugovora.
- c) Nakon podmirenja svih obveza, Pružatelj može, po vlastitom nahođenju, ponovno aktivirati Uslugu, bez obveze nadoknade izgubljenih podataka ili funkcionalnosti.

V. Povrat sredstava

Pružatelj nije dužan vratiti sredstva za razdoblje u kojem je Usluga bila aktivna, čak i ako ju Korisnik faktički nije koristio. Ovo uključuje, ali nije ograničeno na:

- a) slučajeve jednostranog otkazivanja,
- b) automatsko obnavljanje ugovora u skladu s OUPKU,
- c) raskid zbog kršenja ugovora.

19. ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI

I. Opća ograničenja

Pružatelj nije odgovoran za bilo kakvu izravnu, neizravnu, slučajnu, posljedičnu, nematerijalnu, kaznenu ili posebnu štetu koju Korisnik ili treće strane mogu pretrpjeti. Ovo uključuje, ali nije ograničeno na:

- a) gubitak dobiti, prihoda, podataka ili poslovnih prilika,
- b) prekid poslovanja, reputacijsku štetu, duševne boli ili slične nematerijalne gubitke,
- c) štetu uzrokovanu neovlaštenim pristupom, sigurnosnim incidentima, greškama u radu, zakašnjenjima, virusima ili malicioznim softverom,
- d) štetu nastalu zbog korištenja, nemogućnosti korištenja ili pogrešnog korištenja Usluga,
- e) štetu koja je posljedica nepridržavanja Uvjeta korištenja od strane Korisnika.

II. Odgovornost za nepažnju i treće strane

Odgovornost Pružatelja za štetu uzrokovanu običnom nepažnjom izričito je isključena, uključujući štetu koja nastaje zbog:

- a) korisnikovog neodržavanja vlastitih sustava,
- b) neusklađenosti korisnikove opreme sa specifikacijama Pružatelja,

- c) prekida u radu trećih pružatelja usluga (telekom operatori, registri domena, cloud servisi i sl.),
- d) korištenja beta verzija softvera ili neodobrenih modifikacija usluge od strane Korisnika.

III. Viša sila i izvanredne okolnosti

Pružatelj ne snosi odgovornost za štetu proizašlu iz događaja više sile, uključujući ali ne ograničeno na:

- a) prirodne katastrofe, ratne okolnosti, štrajkove,
- b) zakonske izmjene, prekide električne energije,
- c) kibernetičke napade (npr. ransomware, DDoS),
- d) sistemske greške infrastrukture trećih strana,
- e) pandemije, izvanredna stanja, političke nestabilnosti i slične događaje.

IV. Korištenje interneta i odgovornost Korisnika

- a) Korisnik je isključivo odgovoran za sigurnost vlastitog sustava, softvera i podataka tijekom korištenja Usluga.
- b) Prijenos podataka putem interneta nosi sigurnosne rizike. Pružatelj ne jamči potpunu sigurnost komunikacije, osim ako su izričito navedeni sigurnosni mehanizmi koje Pružatelj nadzire i održava.
- c) Pružatelj ne odgovara za gubitke uzrokovane korištenjem nesigurnih mreža, slabe zaštite lozinki ili neautoriziranog pristupa zbog propusta Korisnika.

V. Ograničenje štete i maksimalna naknada

Ukupna odgovornost Pružatelja, ako postoji, ograničena je na iznos neiskorištenog dijela naknade za razdoblje u kojem je Usluga bila aktivna, a za koju se dokaže da nije pružena sukladno ugovoru. Pružatelj ni u kojem slučaju nije odgovoran za:

- a) posljedične štete,
- b) nematerijalne gubitke,
- c) štetu veću od stvarno dokumentirane uplate za predmetnu Uslugu.

VI. Odgovornost za savjete i podršku

- a) Tehnička podrška Pružatelja ograničena je na obujam Usluge definiran ugovorom. Dodatna pomoć podliježe dodatnoj naknadi.
- b) Pružatelj ne jamči da će preporuke, konzultacije ili smjernice dati željene rezultate.
- c) Korisnik samostalno donosi poslovne odluke i preuzima rizik temeljem savjeta dobivenih od Pružatelja.

VII. Promjene Usluge i uvjeta

- a) Pružatelj zadržava pravo izmjene karakteristika Usluga ili ovih Uvjeta u bilo kojem trenutku.
- b) U slučaju izmjena koje bitno utječu na Korisnika, obavijest će se smatrati važećom danom objave na službenoj web stranici.

c) Ako se Korisnik ne slaže s izmjenama, ima pravo raskinuti ugovor unutar 30 dana, uz pravo na povrat neiskorištenog dijela naknade. Po isteku tog roka, smatra se da su izmjene prihvaćene.

VIII. Brisanje podataka po isteku Ugovora

Po isteku Ugovora, Pružatelj ima pravo trajno izbrisati sve podatke povezane s Korisnikom, osim ako je drugačije pisano ugovoreno. Pružatelj ne odgovara za bilo kakav gubitak nastao zbog brisanja podataka nakon isteka.

IX. Isključenje jamstava

Usluge se pružaju “kakve jesu” (“as is”) bez ikakvih izričitih ili prešutnih jamstava u pogledu prikladnosti, kvalitete, dostupnosti ili točnosti, uključujući implicitna jamstva za prikladnost za određenu svrhu.

X. Pomoćne funkcionalnosti: file sharing i upravljanje lozinkama

Pružatelj može omogućiti dodatne funkcionalnosti kao što su dijeljenje datoteka (file sharing), upravljanje lozinkama (password manager) ili druge napredne alate kao dio Usluga. Navedene funkcionalnosti pružaju se isključivo u obliku „kakve jesu“ (as-is), bez jamstva za dostupnost, sigurnost, točnost, integritet podataka ili kontinuitet rada.

Pružatelj se izričito odriče odgovornosti za gubitak podataka, prekid pristupa, sigurnosne incidente, neautorizirano korištenje, ili bilo kakvu izravnu ili neizravnu štetu povezanu s korištenjem tih funkcionalnosti. Korisnik koristi ove funkcionalnosti na vlastiti rizik i dužan je samostalno osigurati dodatne sigurnosne mjere, rezervne kopije i pristupne podatke.

XI. Završne odredbe

Korisnik prihvaća da snosi sve rizike vezane uz korištenje Usluga i da Pružatelj neće biti odgovoran za štete uzrokovane okolnostima koje su izvan njegove razumne kontrole.

20. POLITIKA PRIVATNOSTI

Pružatelj usluga, Relia j.d.o.o., Fažanska cesta 35a, Pula, OIB: 16409106908, obrađuje osobne podatke Korisnika sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (EU) 2016/679 (GDPR), Zakonu o provedbi Opće uredbi o zaštiti podataka te drugim važećim zakonima Republike Hrvatske.

I. Uvod

Relia j.d.o.o. posvećena je zaštiti privatnosti Korisnika svojih usluga i posjetitelja internetske stranice www.relia.hr. Ovaj članak opisuje postupke obrade osobnih podataka, uključujući svrhe, pravne osnove, prava Korisnika i tehničke mjere zaštite podataka.

II. Prikupljanje osobnih podataka

Pružatelj prikuplja osobne podatke koje Korisnik dostavlja putem internetske stranice, registracijskih obrazaca, e-mail komunikacije ili korištenjem usluga. To uključuje, ali nije ograničeno na: ime, prezime, adresu, e-mail, broj telefona, naziv organizacije, IP adresu i korisničku aktivnost.

III. Korištenje osobnih podataka

Osobni podaci obrađuju se u sljedeće svrhe:

- a) pružanje usluga i korisničke podrške,
- b) odgovaranje na upite i zahtjeve,
- c) poboljšanje usluga i korisničkog iskustva,
- d) osiguranje sigurnosti sustava,
- e) slanje administrativnih i sigurnosnih obavijesti,
- f) slanje marketinških poruka, ako je za to dana izričita privola,
- g) ispunjenje zakonskih obveza i zaštita pravnih interesa Pružatelja.

IV. Pravna osnova za obradu

Obrada osobnih podataka temelji se na:

- a) izvršavanju ugovora ili poduzimanju radnji prije njegova sklapanja,
- b) privoli Korisnika, gdje je primjenjivo,
- c) legitimnom interesu Pružatelja (npr. sigurnost, poboljšanje usluge),
- d) zakonskoj obvezi.

V. Prijenos i pohrana podataka

Osobni podaci mogu se pohraniti i obrađivati izvan EGP-a, ali samo uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera u skladu s GDPR-om. U takvim slučajevima Pružatelj osigurava zakonite mehanizme prijenosa podataka (npr. standardne ugovorne klauzule).

VI. Dijeljenje podataka s trećim stranama

Pružatelj može osobne podatke Korisnika dijeliti s trećim stranama u sljedećim slučajevima:

- a) radi izvršenja ugovornih obveza ili pružanja zatraženih usluga (npr. registri domena, izdavatelji certifikata),
- b) s vanjskim izvršiteljima obrade (npr. hosting, IT podrška), koji postupaju sukladno ugovoru o obradi i zakonima o zaštiti podataka,
- c) kada je to zakonski obvezno, ili radi zaštite prava, interesa i sigurnosti Pružatelja, korisnika ili trećih strana.

Pružatelj ne preuzima odgovornost za postupanje trećih strana koje djeluju kao samostalni voditelji obrade.

VII. Prava korisnika

Korisnik ima sljedeća prava u vezi s obradom osobnih podataka:

- a) pravo na pristup – dobivanje potvrde i kopije podataka,
- b) pravo na ispravak netočnih ili nepotpunih podataka,
- c) pravo na brisanje („pravo na zaborav“),

- d) pravo na ograničenje obrade,
- e) pravo na prigovor – posebno kod obrade temeljem legitimnog interesa ili za potrebe marketinga,
- f) pravo na prijenos podataka – u strojno čitljivom formatu drugom voditelju obrade, ako je tehnički izvedivo,
- g) pravo na povlačenje privole – bez utjecaja na zakonitost obrade prije povlačenja.

Za ostvarivanje prava Korisnik se može obratiti na zop@relia.hr ili na adresu sjedišta Pružatelja.

VIII. Rok čuvanja

Osobni podaci čuvaju se onoliko dugo koliko je nužno za ispunjenje svrhe zbog koje su prikupljeni, kao i u skladu sa zakonskim obvezama. Nakon isteka svrhe ili roka, podaci se brišu ili anonimiziraju, osim ako su potrebni za obranu pravnih zahtjeva.

IX. Sigurnost podataka

Pružatelj primjenjuje tehničke i organizacijske mjere zaštite, uključujući enkripciju, autentikaciju, ograničen pristup i evidenciju aktivnosti.

Unatoč primijenjenim mjerama, ne može se jamčiti potpuna sigurnost prijenosa podataka putem interneta, pa Korisnik prepoznaje povezane rizike.

X. Kolačići i slične tehnologije

Internetska stranica Pružatelja koristi kolačiće i slične tehnologije radi:

- a) poboljšanja korisničkog iskustva,
- b) analize prometa,
- c) prilagodbe sadržaja i prikaza oglasa.

Korisnik može upravljati postavkama kolačića putem preglednika. Korištenjem stranice, Korisnik pristaje na upotrebu kolačića sukladno važećim postavkama. Više informacija o vrstama i namjeni kolačića dostupno je u Politici kolačića na službenoj web-stranici.

XI. Izmjene politike privatnosti

Pružatelj zadržava pravo izmjene ovog članka u slučaju promjena zakona, poslovnih procesa ili tehnologije obrade podataka. U slučaju bitnih izmjena, Pružatelj će objaviti obavijest na internetskoj stranici i/ili uputiti informaciju putem komunikacijskih kanala.

Korisnicima se preporučuje povremeno pregledati ovu Politiku privatnosti radi informiranosti o promjenama.

XII. Odstupanja za internetsku stranicu

U slučaju da su na internetskoj stranici Pružatelja objavljene posebne politike privatnosti, politike kolačića ili obavijesti o obradi koje se odnose isključivo na upotrebu internetske stranice i razlikuju se u pojedinostima od ovog članka, primjenjuju se one politike koje su posebno objavljene za internetsku stranicu.

Takve politike imaju prednost isključivo u dijelu koji se odnosi na tehničke ili organizacijske posebnosti internetske stranice (npr. kolačići, alati trećih strana, web-analitika), dok se ostale odredbe ovog članka primjenjuju u cijelosti.

XIII. Automatizirano odlučivanje i profiliranje

Pružatelj ne provodi automatizirano donošenje odluka, uključujući profiliranje u smislu članka 22. GDPR-a.

XIV. Ograničenje prava zbog zloupotrebe

Pružatelj zadržava pravo odbiti zahtjeve korisnika koji su očigledno neutemeljeni, pretjerani ili se učestalo ponavljaju, sukladno članku 12. stavku 5. GDPR-a.

U takvim slučajevima, Pružatelj može naplatiti razumnu naknadu ili odbiti postupanje po zahtjevu.

XV. Obrada podataka u svrhu zaštite pravnih interesa

U slučaju povrede ugovornih obveza od strane Korisnika, uključujući neplaćanje, Pružatelj zadržava pravo obrade osobnih podataka radi zaštite svojih pravnih interesa, naplate potraživanja i pokretanja odgovarajućih pravnih postupaka.

XVI. Tehnička dokumentacija i kontakt za GDPR

Na zahtjev poslovnih korisnika, Pružatelj može staviti na raspolaganje tehničku dokumentaciju vezanu uz zaštitu osobnih podataka, kao i kontakt osobu za usklađenost s GDPR-om.

Za takve upite Korisnik se može obratiti putem adrese zop@relia.hr.

XVII. Kontakt informacije

Za sva pitanja, zahtjeve ili pritužbe vezane uz zaštitu osobnih podataka, Korisnik se može obratiti:

Relia j.d.o.o.

Fažanska cesta 35a, 52100 Pula

E-mail: zop@relia.hr

Tel: +385 (0) 52 355 085

21. OBRADA OSOBNIH PODATAKA SUKLADNO GDPR-U (VODITELJ I IZVRŠITELJ OBRADE / DPA KLAUZULE)

Ovaj članak čini ugovornu osnovu za obradu osobnih podataka u skladu s člankom 28. Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR) i smatra se valjanim ugovorom o obradi podataka (DPA) između Korisnika i Pružatelja. U slučaju potrebe za dodatnim uređenjem prava i obveza povezanih s obradom osobnih podataka, Pružatelj i Korisnik mogu sklopiti poseban pisani ugovor o obradi podataka. Pružatelj tijekom pružanja Usluga može obrađivati osobne podatke u dva pravna svojstva:

- a) **Izvršitelj obrade** – kada postupa isključivo po nalogu Korisnika u svrhu izvršenja ugovorenih Usluga;
- b) **Voditelj obrade** – kada obrađuje osobne podatke za vlastite svrhe, primjerice radi komunikacije s Korisnikom, naplate, evidencije ili pružanja korisničke podrške.

U ulozi izvršitelja obrade, Pružatelj može obrađivati osobne podatke koje Korisnik pohranjuje i obrađuje putem Usluga Pružatelja, uključujući primjerice:

- a) hosting web stranica, aplikacija i baza podataka;
- b) e-mail hosting i poslužitelje elektroničke pošte;
- c) sustave za sigurnosno kopiranje i obnavljanje podataka (uključujući tzv. *bare-metal* backup);
- d) sustave za razmjenu datoteka (*file sharing* sustave);
- e) sustave za pohranu i dijeljenje lozinki (*password manager*);
- f) alate za udaljenu podršku putem privremenog ili trajnog pristupa (*remote desktop*);
- g) infrastrukturu i sustave za rad aplikacija koje obrađuju osobne podatke krajnjih korisnika Korisnika.

Pružatelj obrađuje navedene podatke isključivo prema dokumentiranim uputama Korisnika, bez prava korištenja u vlastite svrhe, te pritom primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite (uključujući kontrolu pristupa, enkripciju, logiranje i fizičku zaštitu poslužitelja). Pružatelj također osigurava da su sve osobe ovlaštene za obradu tih podataka obvezane čuvati povjerljivost. Pružatelj ne preuzima odgovornost za sadržaj, točnost, pravnu osnovu ili svrhu osobnih podataka koje Korisnik u-nosi, pohranjuje ili na drugi način obrađuje putem Usluga.

U slučaju da Korisnik koristi lokalnu enkripciju podataka prije prijenosa (tzv. *client-side encryption*), Pružatelj ne može pristupiti sadržaju tih podataka te ne snosi odgovornost za njihovu obnovu, funkcionalnost ili gubitak pristupnih ključeva. U takvim slučajevima Korisnik preuzima potpunu odgovornost za upravljanje i dostupnost tako enkriptiranih podataka.

Po prestanku korištenja Usluga, Pružatelj može obrisati sve korisničke podatke najkasnije u roku od 30 dana, osim ako je drugačije ugovoreno ili ako postoji zakonska obveza čuvanja podataka. Pružatelj nije obavezan trajno arhivirati, čuvati ili analizirati sadržaj Korisnika nakon prestanka pružanja Usluga.

Pružatelj može uključiti podizvršitelje (npr. pružatelje infrastrukture, CDN-a, relay servisa, usluga e-pošte ili sigurnosne kopije) u izvršavanje Usluga, uz obvezu da svaki podizvršitelj osigura jednaku razinu zaštite osobnih podataka. Popis podizvršitelja dostupan je Korisniku na zahtjev.

U dijelu obrade osobnih podataka za vlastite potrebe, Pružatelj djeluje kao voditelj obrade. U tom svojstvu Pružatelj koristi osobne podatke kao što su ime, prezime, e-mail adresa, telefonski broj i adresa ovlaštenih osoba Korisnika u svrhe komunikacije, korisničke podrške, naplate, administracije ugovora, ispunjavanja zakonskih obveza te zaštite vlastitih prava. Takva obrada osobnih podataka uređena je člankom Politika privatnosti ovih Uvjeta, koji čini sastavni dio ovog dokumenta.

Korisnik ostaje isključivo odgovoran za obradu osobnih podataka svojih krajnjih korisnika (npr. posjetitelja web stranice, kupaca, klijenata ili zaposlenika). To uključuje odgovornost za osiguravanje odgovarajuće pravne osnove za obradu, za informiranje ispitanika o obradi, kao i za sadržaj i svrhu te obrade.

Ovaj članak čini ugovornu osnovu za obradu osobnih podataka u skladu s člankom 28. Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR) te se smatra valjanim ugovorom o obradi podataka (DPA) između Korisnika i Pružatelja. U slučaju potrebe za dodatnim uređenjem međusobnih prava i obveza povezanih s obradom osobnih podataka, Pružatelj i Korisnik mogu sklopiti poseban pisani Ugovor o obradi podataka (DPA).

22. OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA

Sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15), Korisnici koji imaju status potrošača imaju pravo podnijeti pisani prigovor na kvalitetu isporučene usluge Pružatelja.

I. Način podnošenja prigovora

Korisnik može prigovor podnijeti na jedan od sljedećih načina:

- a) putem pošte na adresu: **Relia j.d.o.o., Fažanska cesta 35a, 52100 Pula**

- b) putem elektroničke pošte na adresu: **reklamacije@relia.hr**
- c) osobno, u poslovnim prostorijama Pružatelja, gdje će prigovor biti odmah evidentiran i potvrđen.

II. Obveza potvrde i odgovora

Pružatelj se obvezuje bez odgode potvrditi zaprimanje prigovora u pisanom obliku i najkasnije u roku od **15 dana od zaprimanja prigovora** dostaviti odgovor na kontakt adresu koju je Korisnik naveo.

III. Uvjeti za razmatranje prigovora

Kako bi prigovor bio razmatran, Korisnik mora jasno:

- a) navesti sve relevantne podatke o usluzi, datumu nastanka spornog događaja i razlozima prigovora,
- b) predložiti dokumentaciju koja potkrepljuje prigovor (račun, ponudu, dopis, zabilješku i sl.).

Nepotpuni, neosnovani ili paušalni prigovori mogu biti odbijeni bez daljnjeg obrazloženja.

IV. Ograničenja i zlouporaba

Pružatelj zadržava pravo:

- a) odbiti prigovor ako se isti ponavlja bez novih činjenica ili dokaza,
- b) ograničiti komunikaciju s Korisnikom koji učestalo i bez osnove podnosi prigovore u svrhu odgode plaćanja ili ometanja poslovanja,
- c) privremeno suspendirati pružanje Usluga dok se ne razjasne okolnosti spornog zahtjeva, ako postoji osnovana sumnja na zlouporabu.

V. Ograničenje odgovornosti

Podnošenje prigovora ne oslobađa Korisnika obveze pravovremenog podmirenja dospjelih računa. Povrat sredstava, ako postoji pravna ili ugovorna osnova, izvršit će se isključivo u mjeri u kojoj Pružatelj prihvati odgovornost i isključivo za neiskorišteni dio plaćene Usluge.

23. RJEŠAVANJE SPOROVA

I. Mirno rješavanje sporova

Pružatelj i Korisnik obvezuju se pokušati svaki spor, nesporazum, zahtjev ili prigovor koji proizlazi iz ovih Općih uvjeta, pojedinačnog ugovora, Usluga, isporuka, korištenja, prestanka Ugovora ili drugih pravnih osnova, najprije riješiti mirnim putem, putem izravne komunikacije.

Korisnik je obavezan prije pokretanja bilo kakvog vanjskog pravnog postupka dostaviti Pružatelju pisanu obavijest o sporu i omogućiti mu rok od 30 dana za očitovanje i prijedlog rješenja.

II. Isključiva sudska nadležnost

Ukoliko mirno rješenje ne uspije, za sve sudske sporove isključivo su nadležni:

- a) Trgovački sud u Pazinu, ako je Korisnik pravna osoba,

b) Općinski sud u Puli – Stalna služba u Pazinu, ako je Korisnik fizička osoba.

Stranke izričito isključuju nadležnost bilo kojeg drugog suda ili tijela, osim ako se istovremeno pismeno dogovori drugačije.

III. Primjena prava Republike Hrvatske

Na sve odnose, tumačenja, sporove i provedbu ovih Uvjeta isključivo se primjenjuje materijalno i procesno pravo Republike Hrvatske, uz isključenje kolizijskih pravila i bez obzira na prebivalište, sjedište ili državljanstvo Korisnika.

IV. Isključenje kolektivnih tužbi i arbitraže

Korisnik se odriče prava na pokretanje kolektivnih (grupnih) tužbi, kao i prava na arbitražu, osim ako se drugačije ne dogovori s Pružateljem pisanim putem. Ovo ograničenje vrijedi i za slučajeve u kojima bi kolektivna tužba bila dopuštena prema nacionalnom zakonodavstvu.

V. Troškovna odgovornost i kamata

Strana koja izgubi spor obvezna je u cijelosti nadoknaditi protivnoj strani sve troškove, uključujući sudske pristojbe, troškove odvjetnika, javnog bilježnika, vještaka i troškove provođenja ovrhe. Pružatelj zadržava pravo naplatiti zakonsku zateznu kamatu na dospjela potraživanja bez dodatne opomene.

VI. Privremene mjere i ovrha

Pružatelj zadržava pravo pokretanja ovršnog ili hitnog postupka (npr. privremene mjere osiguranja) bez prethodne obavijesti Korisniku ako postoji rizik od nenaplativosti, skrivanja imovine ili druge štete po interese Pružatelja.

24. IZMJENE I DOPUNE OVIH OUPKU

Ovi Opći uvjeti pružanja i korištenja usluga (OUPKU) stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Korisnike usluga od dana njihove objave na službenoj internetskoj stranici Pružatelja, osim ako je drugačije izričito navedeno.

Pružatelj zadržava pravo u svakom trenutku izmijeniti, dopuniti ili zamijeniti ove OUPKU, uključujući sve njihove sastavne dijelove (npr. definicije, pravila korištenja, tehničke specifikacije, cjenik i sl.).

Sve izmjene OUPKU smatrat će se valjano objavljenima danom njihove javne objave na službenoj internetskoj stranici Pružatelja, bez obveze dodatnog pojedinačnog obavješćavanja Korisnika.

U slučaju izmjena koje su isključivo u korist Korisnika (npr. smanjenje cijena, proširenje usluga bez dodatne naknade, produljenje rokova), iste se odmah primjenjuju i na postojeće Korisnike.

U slučaju izmjena koje su nepovoljnije za Korisnika (npr. povećanje cijene, izmjene prava, ograničenja ili odgovornosti), iste stupaju na snagu 15 dana od dana objave. Korisnik koji se s njima ne slaže ima pravo pisanim putem otkazati ugovor prije isteka tog roka, bez dodatne naknade. Nakon isteka roka, smatra se da je Korisnik prihvatio nove uvjete i izmjene.

Korisnik je odgovoran za redovito praćenje izmjena ovih OUPKU na službenoj web stranici Pružatelja. Neznanje objavljenih izmjena ne oslobađa Korisnika njihovih učinaka.

Nastavkom korištenja Usluga nakon stupanja na snagu izmjena OUPKU, Korisnik potvrđuje da je s istima upoznat, da ih u cijelosti prihvaća, te da su za njega obvezujuće bez potrebe za dodatnim potpisom ili suglasnošću.