

*****MOLIMO DA OVE OPĆE UVJETE POSLOVANJA POZORNO PROČITATE PRIJE NARUDŽBE
USLUGA*****

Klikom na dugme "završi narudžbu" na zadnjem koraku on-line narudžbenice ili prihvatom ponude POSLuH hostinga putem e-pošte potvrđujete da ste upoznati s odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja i svih drugih odredbi na koje se ovi uvjeti korištenja pozivaju te pristajete na sve navedene odredbe. Svoj pristanak dodatno potvrđujete plaćanjem i korištenjem bilo koje usluge POSLuH hostinga.

Ako imate bilo kakvo pitanje ili Vam je potrebno bilo kakvo pojašnjenje vezano uz odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja i odredbi na koje se Opći uvjeti poslovanja pozivaju obvezno nas kontaktirajte na podrska@posluh.hr prije sklapanja ugovora!

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Predmet Općih uvjeta poslovanja.

Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se na sve odnose koji nastaju između trgovačkog društva POSLuH hosting d.o.o., sa sjedištem na adresi Hosti 111A, Rijeka, OIB: 70751065939 (u daljnjem tekstu: POSLuH hosting) i korisnika usluga koje pruža POSLuH hosting (u daljnjem tekstu: Korisnik) u vezi s pružanjem usluga udomljavanja internetskih sadržaja (u daljnjem tekstu: Hosting usluge) i usluga registracije, prijenosa i produljenja registracije domena (u daljnjem tekstu: Registracija domena) (u daljnjem tekstu zajednički: Usluge).

1.2. Hosting usluge.

Hosting usluge u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja obuhvaćaju prethodno definirane pakete shared hosting usluga, VPS hosting usluga i Dedicated server hosting usluga, čije su specifikacije i cijene dostupne na web stranicama POSLuH hostinga (u daljnjem tekstu: www.posluh.hr), te pakete shared hosting usluga, VPS hosting usluga i Dedicated server hosting usluga koji su posebno ugovoreni između POSLuH hostinga i pojedinih korisnika (u daljnjem tekstu: Hosting paketi po mjeri).

1.3. Usluge registracije, produljenja registracije i prijenosa domena.

Usluga registracije i usluga produljenja registracije domene u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja obuhvaća uslugu ishodovanja kod nadležnog registra prava korištenja određene domene iz ponude POSLuH hostinga na određeno vremensko razdoblje, koje iznosi minimalno godinu dana, za račun Korisnika ili osobe koju korisnik odredi.

Usluga prijenosa domene u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja obuhvaća uslugu promjene registrara domene koji održava podatke vezane uz domenu i registranta domene odnosno osobu na koju domena glasi.

2. SKLAPANJE UGOVORA I PLAĆANJE USLUGA.

2.1. Ovlaštenje za sklapanje Ugovora.

Ako je Korisnik pravna osoba, osoba koja sklapa Ugovor o pružanju Usluga (u daljnjem tekstu: Ugovor) jamči da je ovlaštena sklopiti Ugovor u ime i za račun Korisnika, a u slučaju da se uspostavi da tomu nije tako, za sve obveze iz ovog Ugovora odgovara osobno. Ako je Korisnik fizička osoba, Korisnik jamči da ima poslovnu sposobnost potrebnu za sklapanje Ugovora, odnosno da je navršio 18 godina života.

2.2. Podaci koje POSLuH traži od Korisnika u svrhu sklapanja i ispunjavanja Ugovora.

Za potrebe sklapanja i ispunjavanja obveza iz Ugovora POSLuH hosting od Korisnika ima pravo zatražiti sljedeće podatke: ime i prezime, adresu prebivališta, adresu za korespondenciju, adresu e-pošte, OIB, broj fiksnog i mobilnog telefona za fizičke osobe te naziv, adresu sjedišta, adresu za korespondenciju, adresu e-pošte, OIB, broj fiksnog i mobilnog telefona te ime i prezime kontakt osobe za pravne osobe i druge vrste Korisnika, primjerice, obrtnike i slično (u daljnjem tekstu: Korisnički podaci). Upisom Korisničkih podataka u elektroničku narudžbenicu dostupnu na www.posluh.hr ili slanjem Korisničkih podataka na bilo koju adresu e-pošte u vlasništvu POSLuH hostinga, Korisnik daje svoj pristanak za upotrebu Korisničkih podataka u svrhu sklapanja i ispunjavanja Ugovora te jamči da su Korisnički podaci točni, potpuni i ažurni.

POSLuH hosting obvezuje se štititi Korisničke podatke u skladu s odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka. POSLuH hosting obvezuje se da Korisničke podatke neće ustupiti, dijeliti niti prodati trećim osobama.

POSLuH hosting ne pohranjuje osjetljive i povjerljive podatke kao što su brojevi kartica niti su takvi podaci u bilo kojem trenutku dostupni djelatnicima POSLuH hostinga. Djelatnicima POSLuH hostinga dostupan je samo broj autorizirane transakcije te imaju ovlaštenje za naplatu transakcije u cijelom iznosu ili djelomičnom iznosu ili otkazivanje transakcije.

2.3. Načini sklapanja Ugovora.

Smatra se da su POSLuH i Korisnik sklopili Ugovor kada Korisnik u cijelosti ispuni elektroničku narudžbenicu dostupnu na www.posluh.hr, klikne na elektronički gumb za prihvatanje ponude, odnosno potvrdu narudžbe koji se nalazi na zadnjem koraku elektroničke narudžbenice te na adresu e-pošte koju je unio u elektroničku narudžbenicu dobije potvrdu o uspješno izvršenoj narudžbi (u daljnjem tekstu: Potvrda). Smatra se da su POSLuH i Korisnik Ugovor sklopili i kada Korisnik putem e-pošte prihvati ponudu POSLuH hostinga za pružanje Usluga koju je POSLuH Korisniku poslao na njegovu kontakt adresu e-pošte putem e-pošte ili kada korisnik plati iznos iz

navedene ponude POSLuH hostingu sukladno uputama za plaćanje sadržanima u ponudi (u daljnjem tekstu: Ponuda).

2.4. Načini plaćanja i izjava o sigurnosti

POSLuH hosting prihvaća sljedeće načine plaćanja: uplate na transakcijski račun POSLuH hostinga, uplate preko PayPala i uplate kreditnim i debitnim karticama preko T-com Payway sustava (American Express, MasterCard, VISA, Maestro).



Plaćanje i autorizacija kreditnih kartica se odvija putem T-Com PayWay sustava. T-Com PayWay primjenjuje najmodernije standarde u zaštiti podataka - Secure Socket Layer (SSL) protokol sa 128-bitnom enkripcijom podataka i MD5 algoritam. ISO 8583 protokol osigurava da se razmjena podataka između T-Com sustava i autorizacijskih centara kartičnih kuća obavlja u privatnoj mreži, koja je od neautoriziranog pristupa zaštićena dvostrukim slojem "vatrozida" ("firewall"). T-Com u potpunosti onemogućava pristup podacima za koje sudionici u procesu kupnje nisu ovlašteni, tako da u broj kartice kojom se plaća nemaju uvida ni T-Com ni POSLuH hosting, nego isključivo kartična kuća i vlasnik kartice.



2.5. Plaćanje naknade za Usluge u roku kao bitni sastojak Ugovora.

Korisnik se obvezuje u roku od 30 dana od sklapanja Ugovora POSLuH hostingu platiti naknadu Usluge za koje je Ugovor sklopljen (u daljnjem tekstu: Ugovorene usluge) sukladno uputama za plaćanje sadržanima u Potvrdi, odnosno Ponudi iz članka 2.3. ovih Općih uvjeta poslovanja. Plaćanje naknade od strane Korisnika u roku od 30 dana od sklapanja Ugovora predstavlja bitni sastojak Ugovora u smislu članka 361. Zakona o obveznim odnosima te se Ugovor raskida po samom zakonu ako Korisnik u navedenom roku ne plati naknadu za Ugovorene usluge.

2.6. Sastavni dijelovi Ugovora.

Sastavni dio Ugovora čine ovi Opći uvjeti poslovanja, cjenik i specifikacija Usluga koji su važeći na dan sklapanja, odnosno produljenja Ugovora i koji su na dan sklapanja, odnosno produljenja Ugovora dostupni na www.posluh.hr, te ispunjena i potvrđena elektronička narudžbenica i Potvrda iz članka 2.3. ako se Ugovor sklapa posredstvom elektroničke narudžbenice, odnosno Ponuda i prihvata Ponude iz članka 2.3. ako se Ugovor sklapa putem e-pošte.

2.7. Aktivacija Ugovorenih sluga.

POSLuH se obvezuje na Korisnikovu kontakt adresu e-pošte poslati podatke potrebne za korištenje Ugovorenih usluga (u daljnjem tekstu: Pristupni podaci) u roku od 24 sata od trenutka kada na račun POSLuH hostinga naveden u Potvrdi, odnosno Ponudi iz članka 2.3. ovih Općih uvjeta poslovanja sjedne uplata naknade za Ugovorene usluge, osim ako drukčije nije ugovoreno s Korisnikom (u daljnjem tekstu: Aktivacija usluga).

2.8. Povjerljivost Pristupnih podataka.

Korisnik se obvezuje pridržavati se autorizacijskih i sigurnosnih postupaka vezanih uz korištenje Usluga i čuvati sve Pristupne podatke u tajnosti i u doseg samo onim članovima svoga osoblja koji nužno moraju znati takve podatke, te se obvezuje upoznati takvo osoblje s povjerljivom prirodom Pristupnih podataka. Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da je u cijelosti i isključivo odgovoran za bilo kakvo korištenje Usluga uz uporabu Pristupnih podataka. Korisnik može u bilo koje doba lozinke dodijeljene od strane POSLuH hostinga promijeniti u druge po vlastitom nahođenju, međutim Korisnik se obvezuje koristiti sigurne i komplicirane lozinke, kako bi se na najmanju moguću mjeru svela mogućnost kompromitiranja. Korisnik se obvezuje bez odgode obavijestiti POSLuH hosting ukoliko smatra da su njegovi Pristupni podaci kompromitirani. Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ni u kojem slučaju nije odgovoran za posljedice uporabe Pristupnih podataka od strane neovlaštene osobe.

2.9. Promjena Pristupnih podataka.

POSLuH hosting ima pravo u bilo koje doba promijeniti bilo koje korisničko ime ili lozinku koju je dodijelio Korisniku, s time da se o tome obvezuje obavijestiti Korisnika.

3. SUČELJA KOJA SU NA RASPOLAGANJU KORISNIKU.

3.1. Sučelje za upravljanje Hosting uslugama.

Osim ako nije drukčije ugovoreno, Korisniku shared hosting usluga baziranih na Linux platformi na raspolaganju je cPanel, dok je Korisniku shared hosting usluga baziranih na Windows platformi na raspolaganju WebsitePanel (u daljnjem tekstu: Sučelje za upravljanje hosting uslugama). Pomoću Sučelja za upravljanje hosting uslugama Korisnik može, između ostalog, pratiti potrošnju diskovnog prostora za smještaj web stranica i poruka e-pošte, prometa podataka, broja domena koje se mogu smjestiti na hosting paket, broja računa e-pošte i ostalih resursa koji su mu na raspolaganju u okviru ugovorenih Hosting usluga. Podaci u Sučelju za upravljanje hosting uslugama osvježavaju se odmah po nastaloj promjeni. Korisnik se obvezuje redovito provjeravati Sučelje za upravljanje hosting uslugama te odmah obavijestiti POSLuH hosting u slučaju bilo kakvih problema s korištenjem Sučelja za upravljanje hosting uslugama. Osim ako drukčije nije ugovoreno, sučelje za upravljanje hosting uslugama nije na raspolaganju Korisniku VPS hosting usluga i Korisniku Dedicated server hosting usluga

3.2. Korisničko sučelje.

Pored Sučelja za upravljanje Hosting uslugama iz članka 3.2., Korisniku je na raspolaganju i *online* sučelje pomoću kojeg Korisnik može u bilo koje doba pregledati Korisničke podatke i podatke o Ugovorenim uslugama, uključujući datum isteka pojedinih Usluga, ponude, račune i slično (u daljnjem tekstu: [Korisničko sučelje](#)). Podaci na Korisničkom sučelju osvježavaju se jednom dnevno. Korisnik se obvezuje redovito provjeravati Korisničko sučelje te odmah obavijestiti POSLuH hosting u slučaju bilo kakvih problema s korištenjem Korisničkog sučelja.

4. TRAJANJE, PRODULJENJE I ISTEK UGOVORA.

4.1. Trajanje Ugovora.

Ako se ugovara korištenje neke od Hosting usluga, Ugovor se može sklopiti na mjesečnoj, kvartalnoj, polugodišnjoj, godišnjoj, dvogodišnjoj ili trogodišnjoj osnovi.

Ako se ugovara korištenje Usluga registracije ili produljenja registracije domene, Ugovor se može sklopiti na godišnjoj ili višegodišnjoj osnovi.

Razdoblje trajanja Ugovora počinje teći od dana aktivacije Usluge članka 2.7.

4.2. Obavijest o nadolazećem isteku Ugovora.

Iako će o nadolazećem isteku svakog pojedinog Ugovora na Korisnikovu kontakt adresu e-pošte automatski biti poslana obavijest o tome, POSLuH hosting zbog prirode elektroničke pošte i interneta ne može jamčiti da će ta poruka biti primljena u sandučić e-pošte Korisnika. Zbog toga se Korisnik obvezuje sam voditi računa o isteku pojedinih Ugovora za Usluge te je jedini odgovoran za posljedice nepoštivanja ove obveze.

4.3. Produljenje Ugovora.

Najmanje 30 (trideset) dana prije isteka Ugovora, Korisnik može pomoću Korisničkog sučelja preuzeti ponudu POSLuH hostinga za produljenje Ugovora na razdoblje trajanja iz članka 4.1. ovih Općih uvjeta poslovanja (u daljnjem tekstu: Ponuda za produljenje). Neovisno o tome, POSLuH hosting zadržava pravo kontaktirati Korisnika e-poštom, mobilnim ili fiksnim telefonom, SMS porukom i na druge načine te mu ponuditi produljenje Ugovora, odnosno poslati Ponudu za produljenje. U svakom slučaju za pravodobno produljenje Ugovora nužno je da Korisnik prije isteka trajanja Ugovora plati naknadu za Usluge u roku i sukladno uputama za plaćanje sadržanima u Ponudi za produljenje.

4.4. Istek Ugovora.

Ako POSLuH hosting ne primi uplatu naknade za Uslugu u roku navedenom u Ponudi za produljenje iz članka 4.3., smatra se da Korisnik ne želi produljiti Ugovor te Ugovor automatski prestaje važiti istekom njegovog razdoblja trajanja. Odmah nakon prestanka važenja Ugovora

POSLuH hosting ima pravo bez upućivanja daljnjeg upozorenja Korisniku deaktivirati Hosting usluge, dok će registracija domena automatski isteći pri nadležnom registru.

POSLuH hosting se obvezuje čuvati podatke koje je Korisnik postavio na poslužitelj u okviru Hosting usluga 30 dana od isteka važenja Ugovora. Nakon proteka tog roka, POSLuH hosting ima pravo trajno izbrisati sve podatke koje je Korisnik postavio na poslužitelj u okviru Hosting usluga.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da nakon prestanka važenja Ugovora POSLuH hosting ima pravo Korisniku koji ne želi produljiti ugovor naplatiti pristup podacima koje je Korisnik postavio na poslužitelj u okviru Hosting usluga, odnosno izradu backupa i dostavu takvih podataka Korisniku.

5. POSEBNE ODREDBE O HOSTING USLUGAMA

5.1. Značajke Hosting usluge.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da svaka Hosting usluga iz ponude POSLuH hostinga obuhvaća skup prethodno definiranih usluga, odnosno resursa koji su na raspolaganju Korisniku i to, između ostalog, diskovni prostor na poslužitelju za smještaj web stranica i poruka e-pošte, broj domena koje se mogu udomiti, mjesečni promet podataka, broj računa e-pošte i slično. Korisnik u bilo koje doba može uz nadoplatu ugovoriti i nadogradnju Hosting usluge sukladno trenutno važećem cjeniku POSLuH hostinga.

5.2. Mogućnost prekoračenja Hosting usluge.

Osim ako nije drukčije ugovoreno, Hosting usluge imaju postavljeno ograničenje na količinu resursa koji su obuhvaćeni pojedinom Hosting uslugom, tako da Korisnik ne može prekoračiti ugovorenu Hosting uslugu tj. ne može iskoristiti više resursa od onih koji su obuhvaćeni ugovorenim Hosting uslugom. Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da iskorištavanje pojedinih resursa obuhvaćenih ugovorenim Hosting uslugom može dovesti do nedostupnosti ili nepravilnog rada web stranica, aplikacija i slično, smještenih u okviru ugovorene Hosting usluge, vraćanja poruka e-pošte pošiljatelju i slično.

Iako će prethodno iskorištavanju pojedinih resursa koji su Korisniku na raspolaganju u okviru ugovorene Hosting usluge na Korisnikovu kontakt adresu e-pošte biti poslana obavijest o tome, POSLuH hosting zbog prirode elektroničke pošte i interneta ne može jamčiti da će ta poruka biti primljena u sandučić e-pošte Korisnika. Zbog toga se Korisnik obvezuje pomoću Sučelja za upravljanje hosting uslugama sam voditi računa o iskorištenosti resursa koji su mu na raspolaganju u okviru ugovorene Hosting usluge, odnosno spajanjem na VPS ili Dedicated server u slučaju da u okviru VPS hosting usluge ili Dedicated server usluge nije ugovoreno korištenje Sučelja za upravljanje hosting uslugama, i pravodobno zatražiti od POSLuH hostinga nadogradnju trenutne Hosting usluge ili ugovoriti odgovarajuću Hosting uslugu iz ponude POSLuH hostinga, kako bi izbjegao eventualne probleme. Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da je jedini odgovoran za posljedice nepoštivanja ove obveze.

5.3. Naknadna promjena Hosting usluge.

Korisnik u bilo kojem trenutku za vrijeme trajanja Ugovora može zatražiti prelazak na Hosting uslugu većeg ili manjeg obujma od one koju trenutno koristi. Sama promjena Hosting usluge je besplatna te ne postoje nikakvi dodatni troškovi. Međutim, kod promjene Hosting usluge dolazi do promjene u cijeni Hosting usluge. Stoga se prilikom promjene Hosting usluge naplaćuje razlika između neiskorištenog dijela naknade za raniju Hosting uslugu i cijene nove Hosting usluge, ako je neiskorišteni dio naknade za raniju Hosting uslugu manji od cijene nove Hosting usluge. Ako je neiskorišteni dio naknade za raniju Hosting uslugu veći od cijene nove Hosting usluge, vrši se povrat razlike na korisnički račun kod POSLuH hostinga te Korisnik ta sredstva može koristiti za plaćanje drugih usluga POSLuH hostinga, primjerice, Usluge registracije domena i slično.

5.4. Pripremljenost sadržaja i podataka za postavljanje na poslužitelj.

Korisnik se obvezuje na poslužitelj koji mu je stavljen na raspolaganje u sklopu ugovorenih Hosting usluga postavljati, odnosno, ako od POSLuH hostinga zatraži postavljanje na poslužitelj, dostaviti POSLuH hostingu radi postavljanja na poslužitelj samo sadržaje i podatke, poput web stranica i slično, koji su u potpunosti pripremljeni za postavljanje na poslužitelj, što znači da na sadržajima i podacima koji se postavljaju na poslužitelj nije potreban nikakav daljnji zahvat od strane POSLuH hostinga. Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting nema nikakvu obvezu pregledati i potvrditi da su sadržaji i podaci koji se stavljaju na poslužitelj prikladni za tu svrhu, ispravni, zakoniti ili uporabljivi za bilo koju drugu svrhu. POSLuH hosting, međutim, zadržava pravo pregledavati sadržaje i podatke koji se postavljaju na poslužitelj po vlastitom nahođenju.

5.5. Migracija sadržaja i podataka s hosting računa kod drugog pružatelja hosting usluga.

U slučaju da Korisnik od POSLuH hostinga zatraži migraciju sadržaja i podataka s hosting računa Korisnika kod drugog pružatelja hosting usluga na hosting račun u sklopu Ugovorenih hosting usluga (u daljnjem tekstu: Migracija), djelatnici POSLuH hostinga rado će pokušati udovoljiti takvom zahtjevu Korisnika. Korisnik, međutim, prima na znanje i suglasan je s time da je Migracija isključivo izraz dobre volje od strane POSLuH hostinga te da POSLuH hosting ne može jamčiti da će u datom trenutku moći izvršiti Migraciju. Svaki pružatelj hosting usluga ima drukčiji način rada i konfiguraciju usluga, a neke hosting platforme spremaju podatke u nekompatibilnom formatu ili formatu za koji imaju isključiva prava korištenja, zbog čega se u nekim slučajevima Migracija može izvršiti samo uz velike poteškoće ili se uopće ne može izvršiti. Djelatnici POSLuH hostinga upotrijebit će svoje najbolje znanje, ali u nekim slučajevima neće Korisniku moći pomoći oko Migracije.

Ako je moguće izvršiti Migraciju, usluga Migracije besplatna je u roku od 30 dana od aktivacije Ugovorenih hosting usluga i pod uvjetom da hosting račun kod drugog pružatelja hosting usluga ima cPanel ili WebsitePanel. Ako drugi pružatelj hosting usluga koristi neko drugo sučelje za upravljanje hosting uslugama ili ne koristi sučelje za upravljanje hosting uslugama, POSLuH hosting zadržava pravo naplatiti naknadu za Migraciju, s time da će prethodno Migraciji Korisniku

poslati ponudu za takvu uslugu. Ako Korisnik zatraži migraciju nakon proteka roka od 30 dana od aktivacije Ugovorenih hosting usluga, POSLuH hosting ima pravo naplatiti naknadu za Migraciju, s time da će prethodno Migraciji Korisniku poslati ponudu za takvu uslugu.

5.6. Znanje potrebno za korištenje Hosting usluga.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da korištenje Hosting usluga zahtijeva određenu razinu informatičkog i drugih znanja vezanih, između ostalog, uz korištenje internetskih jezika, protokola i softwera i slično. Potrebna razina znanja ovisi o namjeni uporabe Hosting usluga od strane Korisnika. Primjerice, objava web stranica tako da budu vidljive posjetiteljima preko interneta, između ostalog, zahtijeva poznavanje HTML-a, propisno lociranje i povezivanje datoteka, uporabu FTP-a, grafike, zvuka, teksta, imagemappinga i slično, dok CGI skripte, između ostalog, zahtijevaju poznavanje UNIX okružja, TAR i GUNZIP naredbe, Perl, CShell skripte, dopuštenja i slično. Sklapanjem Ugovora Korisnik potvrđuje da ima potrebno znanje za namjeravano korištenje Hosting usluga.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting nema obvezu poučavati Korisnika potrebnom znanju niti korisnička podrška koja je dio Hosting usluga uključuje stavljanje takvog znanja na raspolaganje Korisniku od strane POSLuH hostinga bez naknade. Ako Korisnik ne raspolaže takvim znanjem, od POSLuH hostinga može zatražiti ponudu za pružanje takvih usluga uz dodatnu naknadu, koju POSLuH hosting nema obvezu i dati Korisniku.

5.7. Dostupnost sadržaja i podataka preko interneta.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da Hosting usluge ne može koristiti za pohranu podataka i sadržaja (tzv. *storage*) te da svi sadržaji i podaci u svezi s kojima Korisnik koristi Hosting usluge moraju biti dostupni posjetiteljima preko interneta, tj. moraju biti dostupni za preuzimanje putem web stranica.

5.8. Sigurnosne kopije (backupovi).

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da je sam obvezan redovito izrađivati sigurnosne kopije sadržaja i podataka postavljenih na poslužitelj u sklopu Ugovorenih hosting usluga te sigurnosne kopije pohranjivati na udaljenu lokaciju. Iako POSLuH hosting periodički izrađuje sigurnosne kopije sadržaja i podataka postavljenih na poslužitelj u slučaju shared hosting usluga, Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da se te sigurnosne kopije izrađuju isključivo u svrhu održavanja shared hosting poslužitelja te se Korisniku shared hosting usluga mogu staviti na raspolaganje isključivo kao izraz dobre volje, pri čemu POSLuH hosting ne može jamčiti Korisniku shared hosting usluga ispravnost sigurnosne kopije sadržaja i podataka.

Korisnik također prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ni u kojem slučaju nije odgovoran za gubitak ili oštećenje sadržaja i podataka postavljenih na poslužitelj, pa tako ni, primjerice, u slučaju kvara na tvrdom disku poslužitelja i slično.

Korisnik sigurnosnu kopiju sadržaja i podataka postavljenih na poslužitelj sam može napraviti kroz sučelje za upravljanje Hosting uslugama ako je ugovoreno korištenje takvog sučelja, a može i od POSLuH hostinga naručiti uslugu ciljane izrade sigurnosne kopije koja se dodatno naplaćuje.

5.9. Sadržaji i podaci koji predstavljaju sigurnosnu prijetnju.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ima pravo odmah Korisniku privremeno onemogućiti korištenje Ugovorenih hosting usluga, ako utvrdi da sadržaji i podaci postavljeni na poslužitelj u sklopu Ugovorenih hosting usluga predstavljaju sigurnosnu prijetnju za druge korisnike, poslužitelje i/ili mrežu POSLuH hostinga. Korisnik se obvezuje pobrinuti se da skripte/programi instalirani i svi drugi sadržaji i podaci postavljeni na Korisnikovom hosting računu budu sigurni i da su dopuštenja na njima propisno postavljena, neovisno o načinu instalacije. Korisnik se obvezuje postaviti dopuštenja na direktorijima što je restriktivnije moguće.

5.10. Ranjivost sustava za upravljanje sadržajem.

Korisnik prima na znanje da su *open source* sustavi za upravljanje sadržajem, primjerice, WordPress, Joomla, Drupal i slično, i web stranice pogonjene takvim sustavima ranjivije i podložne hakiranju u puno većoj mjeri od sustava za upravljanje sadržajem i web stranica izrađenih po mjeri, jer hakerska zajednica ima izravni pristup i upoznata je s *open source* kodom. Zbog toga hakeri lakše pronalaze propuste u *open source* sustavima, a to može rezultirati, primjerice, hakiranjem, izmjenom izgleda i rušenjem web stranice, upadom u hosting račun i slanjem neželjenih poruka elektroničkom poštom i slično.

Ako Korisnik na svojem hosting računu kod POSLuH hostinga koristi neki *open source* sustav za upravljanje sadržajem, Korisnik se obvezuje redovito ažurirati web stranicu tako da bude pogonjena najnovijom inačicom izabranog *open source* sustava za upravljanje sadržajem, redovito ažurirati sve priključke (*pluginove*) na najnovije inačice te uklanjati priključke koji nisu u uporabi, a također implementirati i dodatne zaštite kako bi se ranjivost *open source* sustava svela na najmanju moguću mjeru.

Osim toga, Korisnik koji je na poslužitelj POSLuH hostinga u sklopu Ugovorenih hosting usluga postavio neki *open source* sustav za upravljanje sadržajem obvezuje se redovito pregledavati svoj hosting račun kako bi ustanovio je li bilo neovlaštenih pristupa sadržaju i podacima koji su postavljeni na njegov hosting račun te odmah obavijestiti POSLuH hosting u slučaju sumnje u neovlašteni pristup hosting računu.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da neažurirani *open source* sustavi za upravljanje sadržajem na kojem nisu implementirane dodatne zaštite mogu predstavljati sigurnosnu prijetnju za druge korisnike, poslužitelje i/ili mrežu POSLuH hostinga te POSLuH hosting ima pravo privremeno onemogućiti korištenje Ugovorenih hosting usluga sve dok Korisnik ne ukloni sigurnosne propuste na sadržajima i podacima postavljenima na poslužitelj u sklopu Ugovorenih hosting usluga.

Ako Korisnik opetovano krši svoje obveze vezane uz ovaj članak Općih uvjeta poslovanja, POSLuH hosting ima pravo trajno onemogućiti Ugovorene hosting usluge i raskinuti ugovor s Korisnikom. Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ni u kojem slučaju nije odgovoran za hakiranje web stranica pogonjenih nekim *open source* sustavom za upravljanje sadržajem ili općenito za hakiranje web stranica ili aplikacija čiji je uzrok propust u samom sustavu za upravljanje sadržajem ili propust u samoj web stranici ili aplikaciji.

5.11. Nedopušteni sadržaj i podaci.

Korisnik se obvezuje da na poslužitelj u sklopu Ugovorenih hosting usluga neće postavljati sadržaje i podatke koji su nezakoniti, prijeteći, uvredljivi, štetni, zlonamjerni, vulgarni, pornografski, prostački, klevetnički, pogrđni, koji promiču i/ili potiču kockanje, ili kojima se povrjeđuje bilo koje pravo intelektualnog vlasništva, primjerice, autorsko i srodna prava, žig, patent, poslovna tajna, znanje i iskustvo (*know-how*) i slično, bilo koje pravo osobnosti ili pravo na zaštitu osobnih podataka, ili koji predstavljaju ili potiču na počinjenje bilo kojeg kaznenog djela, ili koji sadrže viruse, crve, trojanske konje ili drugi štetni kod, ili koji općenito nisu podobni (u daljnjem tekstu: Nedopušteni sadržaj i podaci).

Primjeri Nedopuštenog sadržaja i podataka su: Topsisiteovi, IRC Released Items, Public Proxy skripte/anonimizatori (osim ako služe isključivo u privatne svrhe), piratizirani software/warez (postavljanje poveznica na piratizirani software također nije dopušteno, što uključuje, ali nije ograničeno na postavljanje poveznica na web stranice poput MegaUpload, RapidShare, i slično), Public Image Hosting skripte (osim ako služe isključivo u privatne svrhe), AutoSurf/PTC/PTS/PPC stranice, IP Scanneri, Bruteforce programi/skripte/aplikacije, Mail Bombers/Spam skripte, Banner-Ad usluge (rotacija komercijalnih oglašivačkih banera), File Dump/Mirror skripte (slično rapidshareu), komercijalni audio streaming, investicijske web stranice (FOREX, E-Gold Exchange, Second Life/Linden Exchange, Ponzi, MLM/Pyramid i slično), web stranice za prodaju lijekova, online kockarnice ili igre na sreću, MUD-ovi/RPG-ovi/PBBG-ovi, web stranice koje promiču i/ili potiču hakiranje, web stranice koje promiču i/ili potiču nezakonite aktivnosti, forumi i/ili web stranice kojima se distribuira warez/piratizirani/nezakoniti sadržaj ili koje sadrže poveznice na takve sadržaje, web stranice koje služe prijeverama, Bulk Email skripte, web stranice s pornografskim i erotskim filmovima i fotografijama, i slično.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da je jedini odgovoran za sadržaje i podatke postavljene na poslužitelj u sklopu Ugovorenih hosting usluga, neovisno o tome je li ih postavio sam ili ih je postavio POSLuH hosting po Korisnikovu zahtjevu ili netko treći, te da POSLuH hosting ima pravo odmah Korisniku privremeno onemogućiti korištenje Ugovorenih hosting usluga u sklopu kojih su postavljeni Nedopušteni sadržaji i podaci.

Ako Korisnik opetovano krši svoje obveze vezane uz ovaj članak Općih uvjeta poslovanja, POSLuH hosting ima pravo trajno onemogućiti Ugovorene hosting usluge i raskinuti ugovor s Korisnikom.

5.12. Nedopuštene aktivnosti

Kao dodatak obvezi iz članka 5.11. ovih Općih uvjeta poslovanja, Korisnik se obvezuje i jamči da neće izbjegavati postupke provjere autentičnosti ili sigurnosne postupke za Ugovorene hosting usluge te da Ugovorene hosting usluge neće biti korištene, bilo namjerno ili zbog nepažnje Korisnika, za: primanje, pristupanje, postavljanje, prenošenje, prodavanje ili povezivanje na bilo kakve Nedopuštene sadržaje i podatke; za činjenje i/ili promicanje nezakonitih radnji, primjerice, phishing, hakiranje, spoofing, brute force napade i slično; za povredu bilo kojeg propisa na snazi u Republici Hrvatskoj; za ometanje korištenja Hosting usluga od strane drugih korisnika POSLuH hostinga; za lažno predstavljanje ili lažno prikazivanje povezanosti s bilo kojom osobom; za neovlašteno pristupanje drugim računalnim sustavima ili ometanje rada drugih poslužitelja, mreža ili internetskih stranica; za radnje koje mogu rezultirati u smanjenoj funkcionalnosti poslužitelja, mreže ili usluga POSLuH hostinga na štetu POSLuH hostinga, drugih korisnika POSLuH hostinga ili bilo koje treće osobe, primjerice, slanje neželjenih poruka elektroničke pošte, sudjelovanje u dijeljenju datoteka (file sharingu), poduzimanje bilo kakvih radnji koje mogu rezultirati u prevelikom prometu podataka i slično; i/ili za pristupanje sadržajima, podacima ili opremi bilo koje druge pravne ili fizičke osobe ili druge priznate organizacije ili institucije bez prethodno pribavljenog dopuštenja tih osoba, organizacija ili institucija (u daljnjem tekstu: Nedopuštene aktivnosti).

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da je jedini odgovoran za korištenje Ugovorenih hosting usluga te da POSLuH hosting ima pravo odmah Korisniku privremeno onemogućiti korištenje Ugovorenih hosting usluga u slučaju da POSLuH hosting utvrdi bilo koju Nedopuštenu aktivnost. Ako Korisnik opetovano krši svoje obveze vezane uz ovaj članak Općih uvjeta poslovanja, POSLuH hosting ima pravo trajno onemogućiti Ugovorene hosting usluge i raskinuti ugovor s Korisnikom.

5.13. *Prijava nadležnim tijelima ili trećim osobama.*

POSLuH hosting ima pravo u svezi s Ugovorenim hosting uslugama prijaviti bilo kakvu aktivnost za koju smatra da se njome krši bilo koji zakon ili propis nadležnim institucijama ili trećim osobama. Ukoliko to od POSLuH hostinga zatraži državno ili drugo tijelo vlasti i/ili ukoliko je to potrebno za zaštitu sustava i korisnika POSLuH hostinga i/ili ukoliko je to potrebno radi osiguranja integriteta i funkcionalnosti poslovanja i sustava POSLuH hostinga, POSLuH hosting ima pravo pristupiti svim sadržajima i podacima i predati državnim i/ili drugim tijelima vlasti sve sadržaje i podatke koje smatra potrebnima ili prikladnima, uključujući, ali ne ograničavajući se na, Korisnikove kontakt podatke, IP adrese, podatke o prometu, sadržaj web stranica, poruke elektroničke pošte i slično.

6. POSEBNE ODREDBE O ELEKTRONIČKOJ POŠTI I KORIŠTENJU POSLUŽITELJA ELEKTRONIČKE POŠTE

6.1. *Postupanje Korisnika pri korištenju usluga elektroničke pošte.*

Korisnik se obvezuje prilikom korištenja svih usluga elektroničke pošte POSLuH hostinga postupati u skladu s propisima na snazi u Republici Hrvatskoj, a naročito u skladu s trenutno

važećim Zakonom o elektroničkim komunikacijama, Zakonom o elektroničkoj trgovini i Kaznenim zakonom. Ako POSLuH hosting utvrdi da Korisnik krši pozitivne propise na snazi u Republici Hrvatskoj, primjerice šaljući zlonamjerne, prijeverne ili prijeteće poruke elektroničkom poštom, Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ima pravo odmah Korisniku privremeno onemogućiti korištenje Ugovorenih hosting usluga. Ako Korisnik opetovano krši svoje obveze vezane uz ovaj članak Općih uvjeta poslovanja, POSLuH hosting ima pravo trajno onemogućiti Ugovorene hosting usluge i raskinuti ugovor s Korisnikom.

6.2. Slanje neželjenih poruka elektroničkom poštom (spama).

Korisnik se obvezuje da neće slati neželjene poruke elektroničkom poštom (tzv. spam ili junk mail). Između ostalog, Korisnik se obvezuje da neće slati elektroničke poruke na mailing listu koju je, primjerice, kupio, dobio, našao i/ili napravio tako da je nasumice generirao adresu elektroničke pošte i slično. Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da vlasnik adrese elektroničke pošte mora sam izričito zatražiti od Korisnika primanje poruka elektroničke pošte da bi slanje poruka elektroničke pošte na takvu adresu bilo u skladu sa Zakonom o elektroničkom komunikacijama.

Ako Korisnik pri prikupljanju adresa elektroničke pošte za slanje poruka elektroničke pošte koristi online obrazac, Korisnik se obvezuje koristiti postupak tzv. dvostrukog pristanka. Kod postupka dvostrukog pristanka vlasnik adrese elektroničke pošte u obrazac na Korisnikovoj web stranici sam upisuje i šalje svoju adresu elektroničke pošte Korisniku, s naznakom da želi primati Korisnikove poruke. Korisnik se potom na upisanu adresu elektroničke pošte obvezuje poslati poruku elektroničke pošte koja će sadržavati poveznicu na koju vlasnik adrese elektroničke pošte mora kliknuti kako bi potvrdio da doista daje pristanak za primanje elektroničke pošte od Korisnika. U slučaju da vlasnik adrese elektroničke pošte klikne na poveznicu u poruci, vlasnik adrese time potvrđuje pristanak za primanje poruka elektroničke pošte od strane Korisnika, a Korisnik se obvezuje pobrinuti se da se u bazu podataka upiše datum i vrijeme davanja pristanka tj. klika na poveznicu za potvrdu pristanka. Te informacije Korisnik se obvezuje čuvati za slučaj da ga vlasnik adrese elektroničke pošte kasnije prijavi radi slanja neželjene elektroničke pošte.

Ako POSLuH hosting utvrdi da Korisnik šalje neželjenu elektroničku poštu, Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da će POSLuH hosting nastojati upozoriti Korisnika o takvim radnjama i dati Korisniku mogućnost da ih ukloni odmah po upozorenju, no POSLuH hosting ima pravo odmah Korisniku onemogućiti korištenje Ugovorenih hosting usluga. Ako Korisnik opetovano krši obveze vezane uz svoje obveze iz ovog članka Općih uvjeta poslovanja, POSLuH hosting ima pravo trajno onemogućiti Ugovorene hosting usluge i raskinuti ugovor s Korisnikom.

6.3. Odbijanje dolazećih poruka elektroničke pošte.

POSLuH hosting ima pravo prema vlastitoj ocjeni odbiti dolazeće poruke elektroničke pošte poslana na adresu elektroničke pošte koja je suspendirana ili otkazana, i u slučaju da tako postupi, nema obvezu obavijestiti pošiljatelja ili Korisnika da je poruka elektroničke pošte odbijena.

6.4. Provjera poruka elektroničke pošte radi otkrivanja spama i virusa.

Korisnik prima na znanje da se sve poruke elektroničke pošte poslone preko mreže POSLuH hostinga automatski provjeravaju radi otkrivanja spama i virusa, pri čemu POSLuH zadržava pravo rabiti bilo koje softwareske programe koje želi kako bi izvršio takvu provjeru.

6.5. Sigurnost sadržaja poruka elektroničke pošte.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting nije odgovoran za sigurnost sadržaja poruka elektroničke pošte poslanih ili primljenih od strane Korisnika.

6.6. Primanje, isporuka i usmjeravanje poruka elektroničke pošte.

POSLuH hosting se obvezuje rabiti razumne napore kako bi omogućio da se poruke elektroničke pošte točno i brzo usmjeravaju, ali Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ni u kojem slučaju nije odgovoran za neprimanje, neisporuku ili pogrešno usmjeravanje poruka elektroničke pošte ni za bilo kakve kvarove na sustavu elektroničke pošte.

6.7. Privatnost poruka elektroničke pošte.

POSLuH hosting se obvezuje poštivati privatnost poslanih, primljenih i/ili preusmjerenih poruka elektroničke pošte ili poruka elektroničke pošte kojima na drugi način rukuje te takve poruke tretirati kao povjerljive podatke.

Kao izuzetak prethodnom stavku ovog članka Općih uvjeta poslovanja, Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ima pravo nadzirati, mijenjati ili otkrivati sadržaj takvih poruka elektroničke pošte ako to od POSLuH hostinga zahtijeva zakon ili nadležno tijelo ili ako je to potrebno da bi se štitila prava i/ili položaj POSLuH hostinga.

7. POSEBNE ODREDBE O DOMENAMA

7.1. Pravila nadležnih registara

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting pruža usluge registracije, produljenja registracije i prijenosa domena kao posrednik prema nadležnim registrima kao što su CARNet, VeriSign, EURID i drugi. Pri tome POSLuH hosting ima obvezu postupati sukladno pravilima nadležnih registara, pa se Korisnik prilikom korištenja domena koje su registrirane, produljene ili prenesene posredstvom POSLuH hostinga obvezuje u cijelosti poštivati navedena pravila te se navedena pravila u cijelosti primjenjuju i na Korisnika. Prije podnošenja zahtjeva za registraciju, produljenje ili prijenos domene POSLuH hostingu, Korisnik je dužan pribaviti i proučiti pravila nadležnog registra za domenu koju želi registrirati te sklapanjem Ugovora s POSLuH hostingom potvrđuje da je upoznat s tim pravilima.

S obzirom na navedeno, Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ne odgovara za slučajeve u kojima domena ne može biti registrirana, registracija domene ne može biti produljena, domena ne može biti prenesena, podaci za pojedinu domenu ne mogu biti promijenjeni, pravo na korištenje domene iz bilo koje razloga Korisniku bude oduzeto i druge slične slučajeve koji su izvan kontrole POSLuH hostinga jer o njima odlučuju nadležni registri ili druga tijela koja oni odrede ili koja imaju to pravo na temelju zakona, poput arbitražnih sudova i slično.

7.2. Korisnikov zahtjev za registraciju, produljenje registracije odnosno prijenos domene

Korisnik koji želi posredstvom POSLuH hostinga registrirati, produljiti registraciju ili prenijeti određenu domenu obvezuje se POSLuH hostingu ispunjavanjem i potvrđivanjem on-line narudžbenice dostaviti točne podatke koje zahtijevaju pravila nadležnog registra za predmetnu domenu.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting nema obvezu provjeravati točnost podataka potrebnih za registraciju domene, uključujući i točnost naziva domene koju Korisnik želi registrirati, te će nadležnom registru proslijediti Korisnikov zahtjev za registraciju onog naziva domene koji je Korisnik naveo u narudžbenici. Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da se nakon što njegov zahtjev bude prosljeđen nadležnom registru naziv domene ne može promijeniti niti se Korisniku može odobriti povrat uplaćene naknade za registriranu domenu. Korisnik može zatražiti registraciju nove domene željenog naziva, no u tom slučaju mora ponovno platiti naknadu za registraciju domene, s obzirom na to da registri domena ne odobravaju povrate uplata. Korisnik se stoga obvezuje provjeriti je li u narudžbenicu ispravno upisao naziv domene koju želi registrirati prije nego što potvrdi narudžbu i izvrši uplatu.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da je usluga POSLuH hostinga vezana uz registraciju, produljenje registracije odnosno prijenos domena ograničena na prosljeđivanje Korisnikovog zahtjeva za registracijom, produljenjem registracije i prijenosom domene prema nadležnom registru te pružanje administrativne potpore u provedbi registracije, produljenja registracije odnosno prijenosa domene.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ne jamči niti izjavljuje da će konkretan zahtjev za registraciju, produljenje registracije odnosno prijenos domene biti uspješno proveden.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ima pravo odbiti bilo koji Korisnikov zahtjev za registraciju, produljenje registracije odnosno prijenos bilo koje domene i prestati s postupanjem po takvom zahtjevu ukoliko POSLuH hosting smatra da ga takav zahtjev može izložiti pravnim ili drugim postupcima, uključujući arbitražu ili regulacijske postupke koje provodi bilo koji registar ili organizacija ICANN.

7.2. Pružanje usluge po primitku uplate

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting usluge registracije i produljenja domena pruža po primitku uplate naknade za registraciju odnosno produljenje registracije predmetne domene. Korisnik se obvezuje uplatu naknade za produljenje domene izvršiti dovoljno vremena prije isteka predmetne domene odnosno barem 2 radna dana prije datuma isteka, kako bi se izbjegle moguće komplikacije, s obzirom na to da se mogućnost i cijena produljenja domene nakon isteka razlikuju ovisno o nadležnom registru.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting usluge registracije domena pruža po načelu prve primljene uplate, što znači da će u slučaju da je za registraciju iste domene ispravni i potpuni zahtjev POSLuH hostingu poslalo više Korisnika, POSLuH hosting nastojati ishodovati registraciju domene za onog Korisnika od kojeg je POSLuH hosting najprije primio uplatu naknade za registraciju predmetne domene.

S obzirom na to da registri u pravilu provode registracije domena po načelu prvog primljenog zahtjeva (first come, first served), Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ne odgovara za slučaj da neki drugi pružatelj usluga registracija domena za neku drugu osobu ishoduje registraciju domene za koju je Korisnik poslao zahtjev POSLuH hostingu, prije negoli to učini POSLuH hosting.

Iako POSLuH hosting trenutno ne naplaćuje naknadu za uslugu prijenosa domene, kako se prilikom prijenosa domena mora produljiti, Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da u slučaju prijenosa mora platiti naknadu za produljenje domene.

7.3. Odbijanje registracije, produljenja registracije, prijenosa domene ili gubitak prava na korištenje domene

Ako registracija domene, produljenje registracije ili prijenos domene sukladno Korisnikovom zahtjevu iz bilo kojeg razloga budu odbijeni, POSLuH hosting se obvezuje Korisniku izvršiti povrat svih primljenih uplata vezano uz taj Korisnikov zahtjev, osim troškova koje je POSLuH hosting imao vezano uz Korisnikov zahtjev i uplatu, što uključuje, ali nije ograničeno na troškove kartičnog poslovanja, bankovne troškove, troškove registra i slično.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ni u kojem slučaju ne odgovara Korisniku za bilo kakvu štetu koja Korisniku nastane zbog nemogućnosti registracije, produljenja registracije, prijenosa domene ili zbog gubitka prava na korištenje domene.

8. KORISNIČKA PODRŠKA KOJU POSLUH PRUŽA U SKLOPU UGOVORENIH HOSTING USLUGA

8.1. Besplatna korisnička podrška.

Za vrijeme trajanja ugovora, POSLuH hosting se obvezuje Korisniku pružati besplatnu korisničku podršku u vezi s problemima u radu elektroničke pošte i web stranica koji su uzrokovani greškama na strani poslužitelja (server side errors) na koje se odnose Ugovorene hosting usluge. Besplatna

korisnička podrška odnosi se na konfiguraciju i otkrivanje problema s webmailom, sučeljima za upravljanje hosting uslugama, FTP-om, domenama, DNS-om i pristupom web stranicama.

Radnim danom od 8 ujutro do 16 sati poslije podne po hrvatskom vremenu korisnicima je za rješavanje poteškoća iz prethodnog stavka ovog članka na raspolaganju besplatna korisnička podrška putem telefona, chata i elektroničke pošte, dok je izvan navedenih sati i neradnim danima korisnicima na raspolaganju besplatna korisnička podrška putem elektroničke pošte. POSLuH hosting će upotrijebiti najbolje napore da na sve upite odgovori u najkraćem mogućem roku, a na sve upite obvezuje se inicijalno odgovoriti u roku od 24 sata od zaprimljenog upita.

Iako će POSLuH eventualne poteškoće nastojati otkloniti u najkraćem mogućem roku, Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da brzina rješavanja Korisnikovih upita ovisi i o potpunosti podataka koje je Korisnik dao POSLuH hostingu prilikom upućivanja upita te o sadržaju samoga problema.

8.2. Što nije uključeno u besplatnu korisničku podršku

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da besplatna korisnička podrška ne uključuje, između ostalog: otkrivanje i/ili rješavanje problema u radu Korisnikovih web stranica, e-pošte i drugih servisa uključenih u Ugovorene hosting usluge koji nisu uzrokovani greškom na strani poslužitelja vezanog uz Ugovorene hosting usluge, primjerice, problema koji su uzrokovani uređivanjem web stranica od strane Korisnika ili greškom Korisnika i slično (u daljnjem tekstu: Problemi s Korisnikovim web stranicama); konfiguraciju, otkrivanje i/ili rješavanje problema u radu aplikacija, programa i softwera trećih osoba (primjerice, Outlooka, SmartFTP-a, sučelja za upravljanje sadržajem web stranica poput WordPressa, Joomla i slično, programa za pametne telefone i slično (u daljnjem tekstu: Problemi s Aplikacijama trećih osoba); i slično.

Zbog mnoštva različitih mrežnih konfiguracija i aplikacija koje korisnici koriste, POSLuH hosting je u mogućnosti rješavati probleme i pružati samo informacije potrebne za povezivanje s poslužiteljima POSLuH hostinga vezanim uz Ugovorene hosting usluge. U slučaju da Korisnik od POSLuH hostinga zatraži podršku vezanu uz Probleme s Korisnikovim web stranicama ili Probleme s Aplikacijama trećih osoba, djelatnici POSLuH hostinga rado će pokušati udovoljiti takvom zahtjevu Korisnika, pod uvjetom da takva korisnička podrška ne iziskuje detaljno istraživanje ili dulji angažman djelatnika POSLuH hostinga, i pod uvjetom da u datom trenutku POSLuH hosting takvom zahtjevu može udovoljiti s obzirom na broj zaprimljenih, a još neriješenih zahtjeva za korisničkom podrškom. Korisnik, međutim, prima na znanje i suglasan je s time da je pružanje korisničke podrške vezane uz Probleme s Korisnikovim web stranicama ili Probleme s Aplikacijama trećih osoba isključivo izraz dobre volje od strane POSLuH hostinga, da takva korisnička podrška nije obveza POSLuH hostinga te da POSLuH hosting ne može jamčiti da će u datom trenutku moći pružiti takvu korisničku podršku. Ako POSLuH hosting smatra da zatražena korisnička podrška vezana uz Probleme s Korisnikovim web stranicama i/ili Probleme s Aplikacijama trećih osoba iziskuje detaljno istraživanje ili dulji angažman djelatnika POSLuH hostinga, POSLuH hosting ima pravo naplatiti naknadu za takvu korisničku podršku, s time da će prethodno pružanju takve korisničke podrške Korisniku poslati ponudu za takvu uslugu.

8.3. Obveze korisnika prilikom obraćanja korisničkoj podršci

Kako bi POSLuH hosting bio u mogućnosti učinkovito ispunjavati svoju obvezu iz članka 8.1. ovih Općih uvjeta poslovanja Korisnik se prilikom obraćanja korisničkoj podršci obvezuje dostaviti što potpunije informacije o svome korisničkom računu kod POSLuH hostinga i eventualnim poteškoćama, uključujući Korisnikovu domenu, URL na kojem se javlja greška, eventualne poruke o greškama ili prikaze zaslona s greškom (screenshotove), i slično.

Prilikom obraćanja djelatnicima korisničke podrške Korisnik se obvezuje postupati u skladu s pravilima pristojnog ponašanja te se obvezuje suzdržavati se od korištenja psovki, uvreda, i sličnih oblika neprihvatljivog izražavanja. Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ima pravo ne postupiti po zahtjevu za korisničkom podrškom u slučaju da Korisnik krši ovu odredbu, a također ima pravo i raskinuti ugovor s Korisnikom na štetu potonjeg.

9. NADZOR I DOSTUPNOST USLUGE

9.1. Nadzor internetskih linkova, rutera i poslužitelja

POSLuH hosting se obvezuje 24 sata dnevno, 7 dana tjedno, 365 dana u godini nadzirati rad internetskih linkova, rutera i poslužitelja te druge opreme u datacentru te upotrijebiti svoje najbolje napore da se eventualni kvarovi uklone u najkraćem mogućem roku, primjerice, u slučaju kvara na jednom ili više internetskih linkova odmah kontaktirati pružatelja usluge i zatražiti popravak i slično.

9.2. Cilj dostupnosti usluge i način mjerenja.

Cilj POSLuH hostinga je da sadržaji koje je Korisnik postavio na poslužitelj u okviru Ugovorenih hosting usluga dostupne za pregledavanje preko interneta 100% vremena godišnje. Za mjerenje dostupnosti usluge POSLuH hosting je sklopio ugovor s nezavisnim servisom Pingdom (www.pingdom.com) te su za pitanje dostupnosti Ugovorenih hosting usluga mjerodavni isključivo Pingdomovi rezultati mjerenja koje se POSLuH hosting obvezuje dostaviti Korisniku na pisani i obrazloženi zahtjev. Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da se u vrijeme nedostupnosti usluge ne uračunava vrijeme nedostupnosti usluge do koje je došlo u slučajevima iz članka 9.4. ovih Općih uvjeta poslovanja.

9.3. Naknada u slučaju smanjene dostupnosti usluge.

Uz izuzetak slučajeva navedenih u točki 9.4. ovih Općih uvjeta poslovanja, ako dostupnost web stranica Korisnika po isteku svake pune godine korištenja Ugovorene hosting usluge bude manja od 100% vremena, POSLuH hosting se obvezuje Korisniku koji je POSLuH hostingu poslao pisani i obrazloženi prigovor u tom smislu na adresu e-pošte podrska@posluh.hr, na korisnički račun dodati iznos od:

- a) 0% godišnje naknade za Ugovorene hosting usluge u slučaju dostupnosti usluge od 99,50% do 100,00% vremena u toj godini,
- b) 10% godišnje naknade za Ugovorene hosting usluge u slučaju dostupnosti usluge od 97,00% do 99,49% vremena u toj godini,
- c) 25% godišnje naknade za Ugovorene hosting usluge u slučaju dostupnosti usluge od 96,00% do 96,99% vremena u toj godini,
- d) 50% godišnje naknade za Ugovorene hosting usluge u slučaju dostupnosti usluge od 95,00% do 95,99% vremena u toj godini,
- e) 100% godišnje naknade za Ugovorene hosting usluge u slučaju dostupnosti usluge od 94,99% ili manje vremena u toj godini.

Iznos koji je dodan na korisnički račun temeljem ovog članka Općih uvjeta poslovanja Korisnik može iskoristiti za plaćanje usluga POSLuH hostinga.

9.4. Slučajevi koji se ne uračunavaju u vrijeme nedostupnosti usluge

Korisnik nema pravo na povećanje iznosa na korisničkom računu ako je do nedostupnosti usluge došlo zbog ili u svezi sa:

- 1) okolnostima izvan razumne kontrole POSLuH hostinga, primjerice, radnjama bilo kojeg državnog tijela, ratom, ustankom, sabotажom, oružanim sukobom, embargom, požarom, poplavom, štrajkom ili drugim poremećajem u radu, prekidom ili odgodom prijevoznih usluga, nedostupnošću telekomunikacijskih usluga ili usluga koje pružaju treće osobe, brute force napadima, virusima ili hakiranjem, neispravnim radom softwera trećih osoba (primjerice, cPanela, WebsitePanela, WHMCS-a, softwera za elektroničku trgovinu, chat, statistike, besplatnih skripti i slično), nemogućnošću dobave sirovina, zaliha ili električne energije za rad opreme, dobave opreme koja je potrebna za pružanje Ugovorenih hosting usluga, i slično.
- 2) nemogućnošću korisničkog pristupa mreži POSLuH hostinga, osim ako je takva nemogućnost uzrokovana od strane POSLuH hostinga,
- 3) najavljenim i izvanrednim radovima na održavanju i nadogradnji hardverskih i softverskih komponenti,
- 4) problemima s DNS-om koji su izvan izravne kontrole POSLuH hostinga,
- 5) problemima s korisničkim pristupom servisima FTP, POP, IMAP ili SMTP,
- 6) propustima ili radnjama Korisnika, odnosno propustima ili radnjama drugih osoba koje je angažirao ili ovlastio Korisnik, primjerice, izradom skripti ili kodiranjem po mjeri (primjerice, CGI, Perl, HTML, ASP i slično), namjerom ili nepažnjom, korištenjem Ugovorenih hosting usluge protivno ovim Općim uvjetima poslovanja, i slično.
- 7) dostavom i transmisijom poruka elektroničke pošte,
- 8) propagacijom DNS-ova (imenskih poslužitelja).
- 9) problemima drugdje na internetu koji onemogućuju pristup Korisnika njegovom računu, primjerice, caching preglednika ili DNS caching zbog kojeg se web stranica ne prikazuje Korisniku, dok ju drugi posjetitelji mogu pregledavati, i slično.

10. ODGOVORNOST ZA ŠTETU

10.1. Greška u podacima, sadržaju i/ili uputama danima od strane Korisnika

POSLuH hosting ne odgovara Korisniku za bilo kakav gubitak, štetu, troškove, izdatke ili zahtjeve za kompenzaciju koji proizlaze iz podataka, sadržaja i/ili uputa danih od strane Korisnika koje su nepotpune, netočne, neprecizne, nečitke, pogrešnog redoslijeda ili dane u pogrešnom obliku, ili koji proizlaze zbog njihovog zakašnjelog davanja ili nedavanja, ili bilo kakve druge greške Korisnika.

10.2. Događaji izvan razumne kontrole POSLuH hostinga.

POSLuH ne odgovara za neispunjenje svojih obveza iz Ugovora i/ili bilo koju vrstu štete koja nastane Korisniku kao rezultat slučajeva navedenih u članku 9.4. ovih Općih uvjeta poslovanja. Vrijeme za ispunjenje bilo koje obveze iz ovog Ugovora produljit će se za trajanje odgode do koje je došlo uslijed takvog događaja.

10.3. Ograničenje odgovornosti za štetu.

Odgovornost POSLuH hostinga za bilo koju vrstu štete koju pretrpi Korisnik u svezi s ovim Ugovorom ni u kom slučaju ne prelazi dvostruki iznos godišnje naknade za Ugovorene usluge.

10.4. Obeštećenje i zaštita od zahtjeva trećih osoba.

Korisnik se obvezuje obešteti i štititi POSLuH hosting u slučaju da bilo koja treća osoba podnese protiv POSLuH hostinga i/ili POSLuH hostingu bilo kakav zahtjev, tužbu, prigovor, prijedlog za ovrhu, kaznenu prijavu, prijavu domenskim registrarima i/ili registrima i slično, kao i u svezi s bilo kakvim postupkom pokrenutim protiv POSLuH hostinga pred državnim tijelima, domenskim registrarima i/ili registrima, sudovima, arbitražom i slično, a koji su u svezi s obvezama i jamstvima Korisnika iz ovog Ugovora. Prethodna obveza uključuje, ali nije ograničena na obvezu Korisnika da POSLuH hostingu i s njime povezanim osobama, direktorima, zaposlenicima, posrednicima i korisnicima POSLuH hostinga naknadi štetu i bilo kakve druge iznose koje su morali platiti trećim osobama u svezi s nepoštivanjem obveza i jamstava iz ovog Ugovora od strane Korisnika.

11. POSEBNE ODREDBE KOJE SE ODNOSE NA KORISNIKE KOJI SU ODVJETNICI U REPUBLICI HRVATSKOJ

11.1. Pravo uklanjanja sadržaja internetske stranice.

Korisnik koji obavlja odvjetničku djelatnost sukladno Zakonu o odvjetništvu (u daljnjem tekstu: Odvjetnik) prima na znanje i suglasan je s time da Hrvatska odvjetnička komora (u daljnjem tekstu: HOK) ima pravo od POSLuH hostinga zahtijevati trenutno uklanjanje cijelog sadržaja ili dijela sadržaja web stranice Odvjetnika, te je POSLuH hosting tom zahtjevu dužan odmah udovoljiti, bez obzira na njegovu osnovanost.

11.2. Kolizija između zahtjeva HOK-a i Odvjetnika.

Odvjetnik prima na znanje i suglasan je s time da u slučaju kolizije između zahtjeva HOK-a i zahtjeva Odvjetnika, zahtjev HOK-a upućen POSLuH hostingu ima pravo prvenstva.

12. POSEBNE ODREDBE KOJE SE ODNOSU NA KORISNIKE KOJIMA JE ODOBRENO KORIŠTENJE HOSTING USLUGA BEZ NOVČANE NAKNADE

12.1. Primjena Općih uvjeta poslovanja na Besplatne Hosting usluge.

POSLuH hosting ima pravo po vlastitom nahođenju pojedinim Korisnicima odobriti korištenje određenih Hosting usluga bez novčane naknade u određenom vremenskom razdoblju, primjerice, besplatnu probu Hosting usluga, sponzorirane Hosting usluge, i slično (u daljnjem tekstu: Besplatne Hosting usluge). Odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja primjenjuju se, *mutatis mutandis*, na Korisnike kojima je odobreno korištenje Besplatnih Hosting usluga.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

13.1. Raskid Ugovora.

U slučaju nepoštivanja bilo koje obveze koja proizlazi iz ovih Općih uvjeta poslovanja od strane Korisnika, POSLuH hosting može raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom, pri čemu nema obvezu povrata uplaćene naknade za Ugovorene hosting usluge.

13.2. Prijenos Ugovora.

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da sklapanjem Ugovora s POSLuH hostingom daje dopuštenje POSLuH hostingu da Ugovor prenese na drugu osobu po vlastitom izboru, bez potrebe za traženjem dodatne suglasnosti ili dopuštenja od Korisnika.

13.3. Sudska nadležnost i mjerodavno pravo.

U slučaju spora između POSLuH hostinga i Korisnika koje POSLuH hosting i Korisnik nisu uspjeli riješiti mirnim putem, spor će rješavati stvarno nadležni sud u Zagrebu, osim u slučajevima kada je Korisnik ujedno i potrošač sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, u kojem slučaju se nadležnost određuje sukladno pozitivnim, odnosno važećim propisima Republike Hrvatske.

Na sve međusobne odnose između POSLuH hostinga i Korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima poslovanja ili posebnim ugovorom s Korisnikom primjenjuju se pozitivni, odnosno trenutno važeći propisi Republike Hrvatske.

13.4. Ništetnost pojedinih odredaba Općih uvjeta poslovanja.

U slučaju da je bilo koja odredba ovih Općih uvjeta poslovanja ništetna, ostale odredbe ostat će u cijelosti na snazi.

13.5. *Izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja.*

Korisnik prima na znanje i suglasan je s time da POSLuH hosting ima pravo izmijeniti i/ili dopuniti ove Opće uvjete poslovanja, s time da će Korisnik o tome biti pravodobno obaviješten objavom novosti o izmjeni i dopuni Općih uvjeta poslovanja na www.posluh.hr.

14. *Stupanje na snagu i primjena Općih uvjeta poslovanja*

Ovi Opći uvjeti poslovanja, kao i sve njihove izmjene i dopune, stupaju na snagu danom objave na www.posluh.hr i primjenjuju se na sve Korisnike koji su Ugovore s POSLuH hostingom sklopili ili produljili nakon toga dana, kao i na Korisnike koji u roku od 8 dana od objave izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja nisu izjavili da raskidaju ugovor s POSLuH hostingom.