

Pravila korišćenja hosting usluga UNLIMITED.RS (United Internet d.o.o.)

Unlimited obezbeđuje web hosting i srodne usluge internet prisustva na tržištu Srbije. Stoga, pridržavamo se određenih zakonskih i etičkih odgovornosti koje se sastoje u načinu korišćenja usluga koje nudimo.

*Opšti uslovi korišćenja uređuju međusobna prava, odnose i uslove pod kojima preduzeće UNITED INTERNET d.o.o. iz Beograda (u daljem tekstu **Provajder**), pruža usluge korisniku (u daljem tekstu **Korisnik**).*

1. Predmet, objavljivanje i izmene Opštih uslova

- 1.1. Opštim uslovima za pružanje web hosting i srodnih usluga na internetu, utvrđuju se uslovi pod kojima Provajder pruža usluge na osnovu dedeljenih dozvola.
- 1.2. Opšti uslovi objavljeni su na našem zvaničnom sajtu, svaki korisnik je dužan da ih pročita pre narudžbe jer time izbegava eventualne nesporazume u budućnosti.
- 1.3. Zadržavamo pravo izmene Ugovora o čemu ćete biti obavješteni na našem zvaničnom blogu, preko facebook stranice ili twitter naloga.
- 1.4. Elektronskim potpisivanjem ugovora (klikom na "Slažem se sa uslovima korišćenja" pri naručivanju neke od naših usluga) korisnik u potpunosti prihvata primenu Opštih uslova i on ima snagu "Ugovora po Zakonu o elektronskom dokumentu" čl.4. ("*Sl. glasnik RS*", br. 51/2009)
- 1.5. Zadržavamo pravo odbijanja narudžbe bez navedenog razloga.
- 1.6. Ugovor se zaključuje na određeni vremenski period koji izabere Korisnik.

2. Korisnički nalog, registracija na sistem – korisnički panel

- 2.1. Otvaranje korisničkog naloga je besplatno i može ga obaviti svako lice starije od 16 godina.
- 2.2. Lice je dužno da prilikom registracije na sistem upiše tačne podatke tj. ime i prezime, adresu, broj telefona, državu. U slučaju da se ustanovi da su podaci neistiniti, zadržavamo pravo brisanja naloga bez obavještenja. Ukoliko se radi o pravnom licu Korisnik je dužan u namensko polje upisati svoj PIB.
- 2.3. Pošto korisnički panel sadrži poverljive informacije i pristup svim uslugama koje korisnik ima kod nas, korisnik je dužan da podatke o pristupu čuva i ne daje trećim licima. Korisnički nalog je vezan uz Email adresu i u svakom trenutku je moguće resetovati lozinku. Ukoliko je email kompromitovan, korisnik je dužan da što pre kontaktira tehničku podršku na adresi www.unlimited.rs/podrska da bi održali sigurnost sistema. Ukoliko korisnik želi da promeni email adresu, može to učiniti kontaktiranjem Provajdera (tehničke podrške).
- 2.4. U određenim situacijama od korisnika može biti zatraženo da elektronski dostavi neki od identifikacionih dokumenata da bi se izvršila potvrda identiteta.

3. Naručivanje i plaćanje

- 3.1. Korisnik je odgovoran za vršenje narudžbe na sajtu te plaćanja iste. Korisnik je dužan da narudžbu pregleda pre plaćanja, jer u slučaju registracije domena nismo u mogućnosti izmeniti registrovan domen. Provajder nije odgovoran za pogrešno naručivanje usluge od strane korisnika niti snosi odgovornost ukoliko je korisnik zakupio hosting paket, a usluga mu ne odgovara.
- 3.2. Plaćanje se vrši isključivo unapred i to na period koji izabere Korisnik: mesečno, tromesečno, polugodišnje, godišnje, dvogodišnje.
- 3.3. Nakon izvršene narudžbe, korisnik automatski dobija predračun za uslugu koju je naručio preko sajta i može je platiti na jedan od 3 načina – preko banke (žiralno), te elektronski preko PayPal-a ili Visa/MasterCard platnih kartica. Preko panela se bira način za plaćanje, bilo to žiralno ili elektronski. Sve potrebne podatke dobijate takođe i preko Email-a.
- 3.4. Generisanje predračuna
- Provajder generiše predračune 14 dana pre isteka usluge ili 7 dana pre isteka usluge ukoliko se

radi o mesečnom zakupu.

- Podsetnici za plaćanje se šalju 2 puta do isteka usluge i 2 puta nakon isteka usluge u razmaku od 3-5 dana, zavisno od načina plaćanja.

4. Povraćaj novca

4.1. Ukoliko Korisnik, iz nekog razloga, nije zadovoljan pruženom uslugom, može iskoristiti opciju povraćaja uložениh sredstava. Povraćaj novca je moguć za shared web hosting uslugu i to u roku od 45 dana od dana plaćanja. VPS serveri imaju mogućnost povraćaja novca samo u slučaju da su plaćeni na više od mesec dana (tromesečno, polugodišnje ili godišnje).

4.2. Povraćaj novca nije moguć za dodatne usluge, domene, dedicated servere, IP adrese, licence, SSL certifikate. Korisnik može izvršiti povraćaj novca samo jednom za vreme korišćenja usluga kod nas. Ukoliko nakon toga ponovo zakupi uslugu, povraćaj novca nije moguć. Povraćaj novca nije omogućen za klijente koji su prekršili pravila korišćenja usluga, član 6 i 7.

4.3. Povraćaj novca nakon 45 dana od dana plaćanja je moguće ukoliko Korisnik želi da otkáže uslugu uz reklamaciju na kvalitet usluge i garancije koje smo naveli u članku 8. Provajder Korisniku vrši povraćaj uplaćenih sredstava umanjen za period do otkazivanja usluge. Provizije bankarskih troškova plaća Korisnik.

4.4. Za povraćaj sredstava uplaćenih posredstvom PayPal-a ili platne kartice obračunava se provizija od 5 do 15%.

5. Čuvanje podataka

5.1. Ne preuzimamo odgovornost za nestale ili oštećene fajlove na hosting nalogima. Pored toga što redovno vršimo backup i maksimalno se trudimo da očuvamo integritet podataka nismo u mogućnosti garantovati za iste. Korisnik preuzima punu odgovornost za backup sopstvenih fajlova na zakupljenom hosting-u. cPanel ima jednostavnu alatku za backup baza, fajlova i mejlova tako da je moguće lako napraviti backup podataka.

5.2. Zavisno od paketa koji posedujete kod nas, podaci se čuvaju (backup-uju) više puta sedmično. Svi periodični backup-ovi se smeštaju na više lokacija. Nakon plaćenog perioda Vaš nalog i podatke ne brišemo, dajemo Vam 60 dana za mogućnost produživanja.

6. Sadržaj web hosting i VPS naloga

6.1. Naši serveri se nalaze u Holandiji i Srbiji, stoga važe zakoni i pravila pomenutih zemalja. Ilegalno je postavljanje dečije pornografije, warez materijala ili warez linkova, širenje mržnje po nacionalnoj ili rasističkoj osnovi, terorističkog sadržaja, hacking materijala, virusa, malware-a, spyware-a, botnet skripti, predstavljanje proizvoda ili usluga kao i brendova na koje nemate zakonska prava. Zabranjena je bilo koja vrsta prevara posetilaca (phishing skripte, fraud, scam).

6.2. U slučaju da predstavljate određenu licenciranu robnu marku, brend, proizvod ili repliku proizvoda u dužnosti smo da, po prijavljivanju od strane ugroženog brenda, trajno suspendujemo hosting nalog. U zakonskoj smo obavezi da ispoštujemo prijavu suspendovanjem problematičnog hosting naloga sa obaveštenjem na E-mail.

6.3. U slučaju hostovanja dečije pornografije ili namernog malware-a nalog se automatski trajno suspenduje bez mogućnosti žalbe.

6.4. Odgovornost za celokupan sadržaj na hosting nalogu ili serveru u potpunosti snosi Korisnik.

7. Spam

7.1. *Spam* se, u ovom slučaju, smatra zloupotreba hosting naloga u svrhu slanja neželjenih masovnih poruka bez ikakvog kriterijuma ili sa širokim kriterijumima. Radi se o veoma osetljivom problemu za sve hosting provajdere i internet u celini. Spam može biti namerni i nenamerni.

7.2. U *namerni spam* ubrajamo komercijalni spam i forum/community spam. Namerni spam se kažnjava, nakon treće opomene korisnika, automatskim blokiranjem svih servisa na kojima se

izvršava.

7.3. U *nenamerni spam* spada spam za koji korisnik shared web hosting naloga nije obavešten. Spam skripte su obično ubačene od strane trećih lica programirane da šalju na hiljade mejlova u kratkom vremenskom roku bez ikakvih kriterijuma praveći štetu serveru sa koga se šalje (opasnost od crne liste -blacklist, pad email servera, opterećenje) i serverima na koje se šalje. Hosting nalozi obično, nakon detekcije problema sa naše strane, budu privremeno suspendovani do pronalaska problematičnih skripti koje izvršavaju masovno slanje E-mail-ova. U ovom slučaju, odmah nakon rešenja problema, hosting nalog je ponovo aktivan. Nenamerni spam na VPS serveru se smatra za namerni i dovodi do suspenzije servera. Ukoliko se ispostavi da je Korisnik namenski iznajmio VPS ili Dedicated server u cilju spamovanja, Provajder zadržava pravo otkazivanja usluge bez mogućnosti reklamacije.

8 Uptime garancija

8.1. Garantujemo uptime 99.90 % vremena na mesečnom nivou. To znači da Vaši servisi neće biti nedostupni duže od 43 minute mesečno. U uptime garanciju ne spada redovno održavanje servera, najavljeni radovi, eventualni hakerski napadi, problemi na serverskim linkovima, datacentru i uticaji više sile. Ukoliko je vreme nedostupnosti duže od 43 minuta Korisnik ima pravo da izvrši reklamaciju na uslugu u roku od 7 dana od problema.

8.2. Svi naši serveri su pod praćenjem određenih nezavisnih uptime servisa (monitoring) stoga provajder ima tačan uvid u uptime koji po zahtevu može dostaviti Korisniku i koji služi kao dokaz globalne vidljivosti i uptime-a servera.

9. Cene

9.1. Sve cene se mogu videti na zvaničnom web sajtu. Izražene su u dinarima (RSD) sa uključenim PDV-om (20 %). O promenama cena i ponude Korisnik će biti blagovremeno obavešten preko našeg bloga, facebook i twitter naloga ili Email-om. Provajder zadržava pravo promene cenovnika i to najviše jednom mesečno.

10. Usluge

10.1. Shared web hosting je usluga namenjena svim pravnim i fizičkim licima koji imaju sajt na kome prezentuju svoje firme, proizvode, usluge, portale, blogove, forume i slično. Celokupno tehničko održavanje servera snosi Provajder koji takođe prati sve promene na hosting nalogima. Provajder se obavezuje da server neće opterećivati većim brojem naloga od predviđenog i da će iskoristiti maksimalno 70% potencijala servera. Brigu o samom sajtu, ažuriranje PHP skripti, instaliranje, konfigurisanje snosi Korisnik. Platforma na kojoj se zasniva naša ponuda je cPanel. Svaki korisnik, zavisno od paketa, dobija garantovani prostor i mesečni protok kao i dodatne opcije.

10.2. Registracija domena je usluga u kojoj Provajder registruje domen koji Korisnik navede pri naručivanju. Domen se registruje odmah po uplati. Domen je isključivo vlasništvo (privatna svojina) Korisnika i Provajder je dužan po zahtevu Korisnika da vrši bilo kakve izmene na njemu. O domenu (istek, produžetak, izmena nameservera) isključivo brine Korisnik. Provajder blagovremeno obaveštava Korisnika na Email o datumu isteka domena.

10.3. VPS (virtuelni privatni server) je usluga kojom se korisniku dodeljuje potpun pristup virtuelno odvojenom serveru na fizičkom serveru (dedicated serveru) uz dodeljenu javnu fiksnu IP adresu. Namena VPS servera je isključivo odluka Korisnika. Naša VPS platforma se zasniva na virtuelizaciji XEN ili KVM. Korisnik može birati između 4 ponuđena VPS paketa na kojima je ograničen prostor na SSD disku i mesečni saobraćaj izražen u TB (terabajtima).

10.4. Dedicated serveri (namenski serveri) su fizički serveri.

10.5. Usluge nemaju ugovornu obavezu pošto se plaćaju unapred.

11. Privatnost

Provajder poštuje Vašu privatnost. Svaka informacije prikupljena od Vas će biti strogo poverljiva i sačuvana na osiguranim serverima.

11.1. Preprodaja ili prodaja informacija trećim licima

Provajder, ni pod kojim okolnostima, ne širi dalje informacije koje ste ostavili kod nas, uključujući Vaše kontakt podatke, e-mail adresu i ostale lične podatke.

11.2. Informacije o pregledaču prikupljene na sajtu

Provajder vrši analize web sajt logova da bi konstantno unapređivao web sajt i informacije na njemu. Naši logovi nisu povezani sa identitetima posetilaca i ne pokušavamo da ih povežemo sa osobama koje pretražuju sajt.

11.3. Privatnost naše e-mail liste

Provajder poseduje nekoliko e-mail lista da bi omogućio svim korisnicima blagovremeno obaveštenje o aktivnostima koji utiču na njih. Ne prodajemo niti trgujemo e-mail adresama i njima mogu pristupiti samo tehnička služba.

11.4. Obelodanjivanje ličnih podataka državnim službama

Provajder je Srpska web hosting kompanija i odgovara zakonima države Srbije. Obavezujemo se da saradujemo u slučaju pravnih postupaka.

12. Copyright

Web sajt lociran na adresi <http://unlimited.rs> (Sajt) je jedini zvanični sajt hosting kompanije koja posluje pod imenom UNLIMITED.RS. Zabranjeno je kopiranje sajta i korišćenje zvaničnog logoa kompanije bez posebne dozvole.

13. Odricanje odgovornosti

Ne snosimo odgovornost za bilo koju štetu koju Vaš posao može pretrpeti. Ne snosimo odgovornost za gubitke podataka i neuručene E-mail poruke.

14. Otkazivanje usluge

Korisnik uslugu može otkazati u bilo kom trenutku. Usluga će automatski biti otkazana ukoliko Korisnik ne plati izdati predračun.

15. Odredba o nadležnosti

Sporove će ugovarači rešavati sporazumno, a u slučajevima kada to nije moguće, biće nadležan sud u Beogradu, uz primenu procesnog i materijalnog prava mesta suda.

16. Važenje Opštih uslova

Primena Opštih uslova počinje 10.11.2015. godine i traje do izmene od strane Provajdera.