

I. SPLOŠNE DOLOČBE IN OPREDELITEV POJMOV

1. člen

Družba FUTURMEDIA d.o.o. (v nadaljnjem besedilu ponudnik storitev) nastopa v Sloveniji in tujini kot ponudnik tržnih internetnih storitev, katerih naročnik je lahko fizična ali pravna oseba.

Zakon o varstvu osebnih podatkov (v nadaljevanju ZVOP ali ZVOP-1) določa pravice, obveznosti, načela in ukrepe, s katerimi se preprečujejo neustavni, nezakoniti in neupravičeni posegi v zasebnost in dostojanstvo posameznika pri obdelavi osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 94/2007 - UBPI).

Splošna uredba o varstvu podatkov (v nadaljevanju GDPR) je Uredba (EU) 2016/679 evropskega parlamenta in sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES.

2. člen

»Splošni pogoji za opravljanje storitve EASYWEB« (v nadaljnjem besedilu splošni pogoji) urejajo:

- pogoje, postopek in roke za vklop storitve EASYWEB,
- pogoje sklenitve, sprememb in prekinitve naročniškega razmerja med naročnikom in ponudnikom storitev,
- obseg, način in pogoje opravljanja storitve EASYWEB ter
- obveščanje naročnika o spremembah v storitvi EASYWEB.

3. člen

Osnovni pojmi

EASYWEB je celovita storitev nastopa na spletu, ki omogoča:

- spletno prisotnost v obliki spletnih strani z vključenim gostovanjem na strežniku in storitvami elektronske pošte (ePRISOTNOST),
- upravljanje odnosov s strankami (eCRM),
- katalog izdelkov ali storitev na spletu (eKATALOG),
- internetno trgovino (eTRGOVINA),
- spletno oglaševanje (eOGLAŠEVANJE),
- elektronsko poslovanje.

Storitveni sklop označuje sklop podobnih funkcionalnosti, ki se uporabljajo na spletni strani. Znotraj vsakega storitvenega sklopa so na voljo naročniški paketi in/ali dodatne storitve. Osnova storitve je storitveni sklop ePRISOTNOST (spletna predstavitev), ki je tudi pogoj za vse ostale storitvene sklope in temelj naročniškega razmerja.

Naročniški paket je nabor funkcionalnosti storitvenega sklopa, ki so naročniku na voljo za ceno vzpostavitve in mesečno naročnino.

Cena vzpostavitve je del stroška naročniškega paketa. Obračuna se ob njegovi vzpostavitvi.

»*Specifikacija spletne prisotnosti*« (v nadaljnjem besedilu SSP) je dokument, ki določa oblikovno predlogo, barvno shemo, vsebinsko strukturo spletnih strani ter način vključitve različnih funkcionalnosti v spletne strani.

Rok za vklop storitve je rok, v katerem je ponudnik storitev dolžan naročniku vklopiti storitev EASYWEB. Zapisan je v pogodbi in je enak seštevku časov vzpostavitve vseh s pogodbo določenih naročniških paketov.

Vklop storitve pomeni, da je spletna stran, ki jo omogoča storitev, vzpostavljena na dogovorjenem spletnem naslovu na način in v obliki, ki jo določa SSP.

Naročniško razmerje je čas po vklopu storitve EASYWEB, ko naročnik uporablja naročniške pakete, za kar plačuje mesečno naročnino, do dneva prenehanja pogodbe.

Mesečna naročnina je znesek, ki ga naročnik plačuje mesečno za uporabo EASYWEB naročniških paketov.

Dodatne storitve so storitve, ki niso vključene v vse naročniške pakete. Obračunavajo se ločeno od vzpostavitve paketov in mesečne naročnine po veljavnem ceniku ponudnika storitev.

II. SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA IN VKLOP STORITVE

4. člen

Postopek sklenitve naročniškega razmerja in vklopa storitve

Naročnik mora za sklenitev naročniškega razmerja ponudniku storitev predložiti podpisano in žigosano »Naročniško pogodbo EASYWEB« (v nadaljnjem besedilu pogodba).

Če ni v pogodbi določeno drugače, izstavi ponudnik storitev po podpisu pogodbe račun v znesku 100% cene vzpostavitve vseh s pogodbo določenih naročniških paketov in dodatnih storitev, ki ga je naročnik dolžan poravnati v 8 dneh od dneva izdaje računa.

Po plačilu računa iz prejšnjega odstavka ponudnik storitev in naročnik uskladi dokument SSP. Naročnik v skladu s SSP pripravi potrebne vsebine in ostale materiale za spletne strani in jih dostavi ponudniku storitev v elektronski ali fizični obliki. Po prejemu vseh dogovorjenih materialov naročnik in ponudnik storitev pisno potrdita SSP, s čimer so zagotovljeni pogoji za vklop storitve.

Ponudnik storitev je zavezan opraviti vklop storitve v roku, ki začne teči z dnem, ko je dokument SSP podpisan s strani obeh pogodbenih strank. Ta rok je naveden v pogodbi.

Naročniško razmerje začne teči z dnem vklopa storitve, torej najkasneje na dan, ko poteče rok za vklop storitve.

O vklopu storitve ponudnik storitev naročnika obvesti preko telefona ali e-pošte, v pisni obliki pa naročniku posreduje »Obvestilo o vklopu storitve EASYWEB«, v katerem je naveden datum začetka naročniškega razmerja.

Odprtje spletnih strani za javnost se zgodi najhitreje na dan začetka naročniškega razmerja, lahko pa tudi kasneje, če se pogodbeni stranki tako dogovorita.

5. člen

Nepopolni ali zakasneli vklop storitve

V kolikor naročnik meni, da vklop storitve EASYWEB ni bil izveden v skladu z dokumentom SSP, lahko v roku 5 dni od začetka naročniškega razmerja poda pripombe, ki bodo v primeru potrjene neskladnosti obravnavane v okviru postopkov vsebinskega vzdrževanja, vendar ne bodo zmanjšale kvot, ki so za vsebinsko vzdrževanje določene v pogodbi.

V primeru, da ponudnik storitev ne vklopi storitve v roku, ima naročnik pravico zahtevati odškodnino v vrednosti 25% cene (brez DDV) vzpostavitve naročniških paketov in dodatnih storitev. Ponudnik storitev je znesek dolžan plačati v roku 15 dni od prejetega pisnega zahtevka za odškodnino.

6. člen

Mesečna naročnina in ostali mesečni stroški

Ponudnik storitev na podlagi sklenjenega naročniškega razmerja naročniku enkrat mesečno izstavlja račun za naročnino in morebitne dodatne storitve.

Mesečna naročnina za vse naročniške pakete se plačuje za pretekli mesec. Višina mesečne naročnine za posamezni naročniški paket je za tekoče naročniško obdobje fiksna in navedena v pogodbi.

Celotni mesečni strošek je lahko večji od mesečne naročnine, če je naročnik v preteklem obračunskem obdobju naročal dodatne storitve, katerih cene so določene v veljavnem ceniku ponudnika storitev.

7. člen

Naročnina za prvi mesec naročniškega razmerja

Znesek naročnine za prvi mesec naročniškega razmerja je sorazmeren s številom dni od dneva začetka naročniškega razmerja do konca meseca. V primeru, da je datum začetka naročniškega razmerja do vključno 20. dan meseca, izda ponudnik storitev račun za mesečno naročnino za prvi mesec takoj po preteku meseca, v katerem je bilo sklenjeno naročniško razmerje.

V primeru, da je datum začetka naročniškega razmerja po 20. dnevu meseca, se naročnina za prvi mesec obračuna skupaj z naročnino za drugi mesec na računu, ki ga ponudnik storitev izda po koncu drugega meseca naročniškega razmerja.

8. člen

Naročnik se na podlagi sklenjenega naročniškega razmerja obvezuje, da bo sproti in v roku poravnal vse mesečne obveznosti do ponudnika storitev, na podlagi izdanega računa s strani ponudnika storitev v roku 8 dni od izdaje računa.

V primeru zamude pri plačilu ponudnik storitev zaračuna naročniku stroške opomina in zakonite zamudne obresti.

III. DODAJANJE / ODSTRANJEVANJE NAROČNIŠKIH PAKETOV

9. člen

Dodajanje naročniških paketov

Naročnik se lahko kadarkoli tekom naročniškega razmerja odloči za dodajanje naročniških paketov k svoji spletni prisotnosti v okviru storitve EASYWEB. V primeru dodajanja naročniških paketov se pogodba dopolni z Dodatkom, ustrezno pa se dopolni tudi SSP.

Dodajanje naročniških paketov ne vpliva na dolžino naročniškega obdobja, razen v primerih, ko je tako določeno v Dodatku k pogodbi.

Če naročnik naročniški paket doda pod ugodnejšimi pogoji (popust), ki so bili vezani na podaljšanje naročniškega obdobja, je ob morebitnem izstopu iz naročniškega razmerja pred koncem naročniškega obdobja dolžan povrniti tudi razliko med polno ceno naročniškega paketa in ceno s popustom.

10. člen

Odstranjevanje naročniških paketov

Naročnik lahko kadarkoli tekom naročniškega razmerja preneha z uporabo katerega izmed naročniških paketov. Zahtevek za odstranitev je naročnik dolžan podati pisno. Odstranitev naročniškega paketa stopi v veljavo z iztekom zadnjega dneva meseca, v katerem je bil zahtevek podan.

V primeru odstranjevanja naročniških paketov se pogodbo spremeni z Dodatkom, ustrezno pa se spremeni tudi SSP.

Vseh naročniških paketov iz storitvenega sklopa ePRISOTNOST ni mogoče odstraniti, saj je ta storitveni sklop pogoj za naročniško razmerje.

11. člen

Prehod na funkcionalno boljši ali slabši naročniški paket

Naročnik lahko kadarkoli tekom naročniškega razmerja zamenja naročniški paket, ki ga uporablja v okviru nekega storitvenega sklopa.

Če gre za prehod na funkcionalno boljši naročniški paket, je cena vzpostavitve novega naročniškega paketa enaka razliki med cenama vzpostavitve novega in obstoječega naročniškega paketa po veljavnem ceniku storitev EASYWEB.

Če gre za prehod na funkcionalno slabši naročniški paket, naročnika ne bremeni cena vzpostavitve novega (funkcionalno slabšega) naročniškega paketa, razen v primeru, ko gre za zamenjavo naročniškega paketa v storitvenem sklopu ePRISOTNOST. V tem sklopu naročniški paketi niso navzdol združljivi, zato se taka sprememba obravnava kot odstranitev starega in vzpostavitev novega naročniškega paketa.

Mesečna naročnina se v obeh primerih ustrezno spremeni, začenši z obračunskim obdobjem, ki sledi vzpostavitvi novega naročniškega paketa. Ustrezno se spremeni tudi pogodba in SSP.

12. člen

Pri dodajanju novih in zamenjavi obstoječih naročniških paketov se smiselno uporablja 4. člen teh splošnih pogojev, le da se nanaša na Dodatek k pogodbi in spremenjeno SSP.

IV. TRAJANJE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

13. člen

Trajanje in prenehanje naročniškega razmerja

Naročnik sklene naročniško razmerje za obdobje najmanj 15 mesecev.

V primeru odpovedi naročniškega razmerja do tri mesece pred iztekom naročniškega obdobja je naročnik dolžan poravnati vse zneske naročnin za naročniške pakete, vzpostavljene na dan, ko je odpoved stopila v veljavo, za vse mesece do konca naročniškega obdobja, in sicer v roku 14 dni od odpovedi.

Naročnik lahko v zadnjih treh mesecih naročniškega obdobja odpove naročniško razmerje brez posledic, navedenih v prejšnjem odstavku.

Odpoved naročniškega razmerja stopi v veljavo z iztekom zadnjega dneva meseca, v katerem je bila podana. Podaj jo zakoniti zastopnik naročnika v pisni obliki. Odpoved naročniškega razmerja hkrati pomeni tudi odpoved pogodbe in izklop storitve.

14. člen

Avtomatično podaljševanje naročniškega razmerja

V kolikor se naročnik ne odloči za odpoved naročniškega razmerja v okviru določil 13. člena teh splošnih pogojev, se naročniško razmerje avtomatično podaljša za enako časovno obdobje.

Če se je v tem času spremenil cenik storitve EASYWEB, v naslednjem naročniškem obdobju veljajo nove, spremenjene cene mesečne naročnine. V tem primeru je ponudnik storitev naročnika o spremembah cen dolžan pisno obvestiti, in sicer ob avtomatičnem podaljšanju naročniškega razmerja. Naročnik ima v tem primeru tudi možnost, da naročniško razmerje odpove brez kakršnihkoli posledic, vendar mora pisno odpoved podati v roku 14 dni po prejemu obvestila. Odpoved stopi v veljavo z iztekom zadnjega dneva meseca, v katerem je bila podana, zadnja mesečna naročnina pa se obračuna še po ceniku, določenem v pogodbi.

15. člen

Spletna stran po prenehanju naročniškega razmerja

Po prenehanju naročniškega razmerja lahko naročnik prenese svoje internetne domene k drugemu ponudniku, ne more pa prenesti spletnih strani kot takih (oblika, funkcionalnosti, HTML koda, s katero je predstavljena vsebina in ostalo), razen v primerih, opisanih v naslednjem odstavku.

Naročnik spletnih strani z EASYWEB oblikovno predlogo in funkcionalnostmi po koncu naročniškega razmerja ne sme uporabljati, razen v primeru, ko se odloči za dodatno storitev oblikovanja po meri oz. mikro strani z obliko po željah naročnika. V tem primeru je naročniku dovoljeno uporabljati oblikovno predlogo tudi po koncu naročniškega razmerja, naročnik pa lahko spletne strani (v primeru mikro strani le to mikro stran) s celotno vsebino samostojno prenese k drugemu ponudniku (vendar pa se pri tem naprednejše funkcionalnosti zaradi specifičnosti storitve EASYWEB izgubijo).

V. POSEBNI PRIMERI

16. člen

Avtorske in druge pravice

Ponudnik storitev za čas trajanja naročniškega razmerja naročniku podeli pravico uporabe izbrane oblikovne predloge spletne strani ter vseh funkcionalnosti, ki jih omogočajo izbrani EASYWEB naročniški paketi.

Ponudnik storitev ves čas trajanja naročniškega razmerja v celoti ohranja avtorske in druge pravice avtorjev ter pravice industrijske lastnine nad oblikovnimi predlogami spletnih strani ter vso izvorno kodo spletnih strani (HTML datoteke, slikovne datoteke, ...) in ostalih funkcionalnosti in aplikacij.

Naročnik je ves čas trajanja naročniškega razmerja lastnik vsebine spletnih strani (besedila, slike, ki jih je naročnik zagotovil) in svoje internetne domene (tudi, če jo je prejel brezplačno v okviru EASYWEB naročniškega paketa).

17. člen

Ekskluzivna oblikovna predloga za čas naročniškega razmerja

Nekateri naročniški paketi iz sklopa ePRISOTNOST vključujejo ali ob doplačilu omogočajo ekskluzivno oblikovno predlogo za čas naročniškega razmerja. V tem primeru se oblikovna predloga po ekskluzivnem zakupu s strani naročnika odstrani iz EASYWEB kataloga oblikovnih predlog in je za naročnikom ne more izbrati nihče več. EASYWEB naročniki, ki so isto oblikovno predlogo izbrali pred tem, jo lahko uporabljajo še naprej.

18. člen

Oblikovanje po meri naročnika in mikro strani z obliko po željah naročnika

Naročnik se lahko odloči za dodatno storitev oblikovanja po meri ali mikro strani z obliko po željah naročnika.

V tem primeru podeli naročniku ponudnik storitev pravico uporabe izbrane oblikovne predloge za nedoločen čas. Avtorske in druge pravice avtorjev obdrži ponudnik storitev, ne sme pa iste oblikovne predloge uporabiti za spletno stran kakšnega drugega naročnika.

19. člen

EASYWEB dodatne storitve

Naročnik dodatne storitve naroča preko naročilnice. Ponudnik storitev jih obračuna v okviru prvega EASYWEB mesečnega računa po vzpostavitvi.

V primeru, da dodatna storitev pomeni večjo spremembo funkcionalnosti spletne prisotnosti, se ustrezno dopolni tudi dokument SSP.

Čas vzpostavitve dodatnih storitev je predmet dogovora med naročnikom in ponudnikom storitev.

20. člen

Dodatne pogodbe med ponudnikom storitev in naročnikom

V določenih primerih, ko ponudnik storitev oceni, da splošni pogoji ne pokrivajo vseh potrebnih vidikov opravljanja storitve (npr. kompleksnejše oglaševalske akcije pri eOGLAŠEVANJU), je potreben podpis dodatne pogodbe med ponudnikom storitev in naročnikom.

VI. OBSEG, NAČIN IN POGOJI OPRAVLJANJA STORITVE

21. člen

Pravice in obveznosti ponudnika storitev:

- zagotavljati kakovostno storitev EASYWEB;
- odpraviti napake v najkrajšem možnem času, vendar najkasneje v rokih, ki so določeni v opisu pogojev in obsega tehnične podpore za vsak naročniški paket oz. definirani v pogodbi;
- naročnika pisno obvestiti v primeru načrtovane prekinitve delovanja storitve, daljše kot dve uri, in sicer najmanj 5 delovnih dni pred načrtovano prekinitvijo;
- v skladu z razpoložljivo tehnologijo v največji možni meri preprečevati izgubo, spremembo ali dostop do podatkov v njegovem omrežju s strani nepooblaščenih oseb;
- umakniti naročnikove vsebine, če bi lahko bile sporne ali škodljive za ponudnika storitev oz. v nasprotju s splošnimi moralnimi načeli;
- pisno obvestiti naročnika v primeru uporabe naročnikovih vsebin v svoje komercialne namene;
- ne more biti v nobenem primeru odgovoren za posredno ali neposredno izgubo prihodka oz. kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi nepravilnega delovanja oz. nedelovanja njegovega omrežja v primeru višje sile in v primeru, če naročnik izgubi podatke, potrebne za uporabo storitve EASYWEB oz. so mu le-ti odtujeni;
- ne more biti v nobenem primeru odgovoren za morebitno kršitev avtorske in drugih pravic industrijske lastnine s strani naročnika.

22. člen

Pravice in obveznosti naročnika:

- poravnovati v pogodbeno predpisanem roku račune za storitve EASYWEB, ki jih izda ponudnik storitev na podlagi veljavne pogodbe;
- pisno ali po telefaksu reklamirati račun, v roku največ 3 dni od prejema;
- upoštevati te splošne pogoje, obstoječe predpise glede objave in nudenja informacij ter spoštovati splošna moralno-etična načela;
- vzdržati se škodljivih vplivov na tehnologijo v ozadju storitve EASYWEB (strežniki, programska oprema);
- odgovarjati za izbor, zaščito in uporabo morebitnih dostopnih gesel in uporabniških imen za dostop do storitve EASYWEB in ponudnika storitev obvestiti o sumu, da jih uporablja nepooblaščen oseba;
- pri objavljanju informacij in drugih vsebin na spletnih straneh upoštevati pravila in predpise, predvsem v zvezi z zavarovanjem pravic industrijske lastnine, avtorske in drugih pravic avtorjev, e-poslovanja in telekomunikacij;
- ponudniku storitev dovoliti uporabiti njegove podatke, ki so vsebovani v pogodbi, v namene interne organizacije in administracije, obveščanja o storitvi EASYWEB, profiliranja naročnikov in tržnih raziskav za interne namene;
- ponudniku storitev dovoliti uporabiti naročnikove vsebine spletnega mesta (ob navedbi vira) za komercialne namene.

23. člen

Prenos naročniškega razmerja na tretjo osebo

Naročniško razmerje se lahko prenese na tretjo osebo v naslednjih primerih:

- naročnik, ki je fizična oseba, lahko prenese naročniško razmerje na člana njegove družine ali drugo osebo, ki živi z njim v skupnem gospodinjstvu;
- če naročnik, ki je pravna oseba, preneha obstajati zaradi preoblikovanja, razdružitve, združitve ali pridružitve ter drugih statusnih sprememb, se naročniško razmerje prenese na tisto pravno osebo, ki je pravni naslednik naročnika. O teh dogodkih morata stari in novi naročnik pisno obvestiti ponudnika storitev.

Če naročnik, ki je fizična oseba, umre, se naročniško razmerje prenese na osebo, ki jo določijo člani njegove družine oziroma skupnega gospodinjstva.

24. člen

Začasni izklop storitve

Ponudnik storitev lahko naročniku začasno izklopi storitev v naslednjih primerih:

- če naročnik ponudniku storitev ne poravna svojega dolga iz naročniškega razmerja niti v roku 8 dni po izdaji opomina;
- če naročnik ne upošteva teh splošnih pogojev.

Ponudnik storitev je dolžan naročnika o razlogih za začasni izklop storitve pisno obvestiti.

V primeru začasnega izklopa storitve je naročnik pred ponovnim vklopom dolžan poravnati naročnino in ostale obveznosti za celotno obdobje, v katerem je bila storitev izklopljena.

25. člen

Trajni izklop storitve

Ponudnik storitev lahko naročniku trajno izklopi storitev naslednjih primerih:

- če naročnik ne poravna svojega dolga iz naročniškega razmerja v roku 15 dni po dnevu, ko je nastopil začasni izklop storitve;
- če naročnik ne upošteva teh splošnih pogojev;
- če naročnik izpolni pogodbo z lažnimi oz. neresničnimi podatki;
- če naročnik preneha (stečaj, likvidacija).

Ponudnik storitev je dolžan naročnika o razlogih za trajni izklop storitve pisno obvestiti.

Trajni izklop storitve se obravnava kot predčasno prenehanje naročniškega razmerja in v tem primeru veljajo določila in sankcije iz 13. člena teh splošnih pogojev.

26. člen

Neupravičenost do povrnitve škode v primeru izklopa storitve

V primeru začasnega ali trajnega izklopa storitve naročnik ni upravičen do povrnitve ali nadomestitve škode, ki bi jo z izklopom storitve utrpel.

VII. VSEBINE IN VSEBINSKE SPREMEMBE

27. člen

Definicije izrazov

Avtorska stran je definirana kot besedilo, ki vsebuje 30 vrstic po 60 znakov, torej skupno 1800 znakov s presledki in ločili.

Mesečna kvota: Nekateri naročniški paketi imajo pripadajoče pakete spreminjanja vsebine, v katerih je določen v mesečno naročnino vključen obseg vsebinskih sprememb v obliki mesečnih kvot avtorskih strani, slik, artiklov in podobno.

Vsebinska sprememba je sprememba vsebine, ki se nanaša na eno spletno stran, izdelek v katalogu ali eno funkcionalnost spletne strani. Za vsako vsebinsko spremembo je potrebno podati zahtevek za spremembo.

28. člen

Tipi zahtevkov po spremembi:

- zamenjava besedila celotne strani; dodajanje nove strani; tudi obsežna serija sprememb, ki se nanaša na eno stran; naročnik v tem primeri izgubi na kvoti avtorskih strani, vendar se vse spremembe štejejo kot en zahtevek za spremembo;
- sprememba številčnih podatkov ali krajših informacij na neki strani (telefonska številka ipd.) šteje kot en zahtevek za spremembo;
- spremembe v navigaciji in postavitvi elementov prve strani;
- spremembe vsebine prve strani;
- spremembe grafičnih elementov strani (slik, shem, grafov): en zahtevek za spremembo (v kolikor sprememba ni vezana na širše spremembe strani), ena spremenjena slika;
- spremembe artiklov v katalogu: spreminjanje vsebine artikla (opis in ostali parametri) ali dodajanje novega artikla štejeta kot en zahtevek za spremembo, zmanjša se tudi kvota spremenjenih ali dodanih artiklov; v kolikor gre pri spremembi ali dodajanju artiklov tudi za spremembe obstoječih ali dodajanje novih slik, se to upošteva v istem zahtevku za spremembo, zmanjša pa se kvota spremenjenih ali dodanih slik;
- spremembe izpisov strani kataloga ali sprememba vključitve kataloga v spletno mesto štejejo kot ločeni zahtevki za spremembo.

29. člen

Potrditev sprejema in izvedba zahtevkov za spremembe

Časovni okvir za sprejem in izvajanje zahtevkov za spremembe je vsak delovni dan od 09:00 do 17:00. Zahtevke za spremembe naročnik podaja preko telefona, telefaksa ali elektronske pošte.

Ponudnik storitev potrdi sprejem in razumevanje zahtevkov za spremembe v roku, ki je določen v opisu naročniških paketov v pogodbi. V kolikor zahtevek za spremembo ni jasan in razumljiv, ponudnik storitev od naročnika zahteva natančnejše pojasnilo. Dokler naročnik ne poda razumljivega zahtevka za spremembo, ponudnik storitev ni dolžan potrditi sprejema zahtevka.

Izvedba in obveščanje naročnika o izvedbi sledi v roku, ki je določen v opisu naročniških paketov v pogodbi. Rok za izvedbo začne teči z dnem potrditve zahtevka za spremembo s strani ponudnika storitev. Obveščanje se izvaja preko telefona, telefaksa ali elektronske pošte.

30. člen

Reklamacije

Naročnik lahko v roku treh delovnih dni po prejemu obvestila o izvedbi zahtevka za spremembo preko telefona, telefaksa ali elektronske pošte poda reklamacijo. Kasnejše pripombe pomenijo nov zahtevek za spremembo.

Reklamacija je upravičena, če zahtevek za spremembo ni bil izveden tako, kot je bilo dogovorjeno v fazi potrditve sprejema zahtevka oz. če je za napačno izvedbo odgovoren ponudnik storitev. Roki za potrditev sprejema reklamacij in

odpravo napak so v okviru vzdrževanja in tehnične podpore predpisani v pogodbi.

VIII. VZDRŽEVANJE IN TEHNIČNA PODPORA

31. člen

Definicije izrazov

Namen vzdrževanja in tehnične podpore je odpravljanje napak, ki nastopijo v delovanju storitve in z njo povezane tehnologije, ki jo zagotavlja ponudnik storitev.

Odzivni čas je opredeljen kot čas od trenutka, ko ponudnik storitev prejme obvestilo o okrnjeni funkcionalnosti preko telefona, telefaksa ali elektronske pošte, do trenutka, ko je naročniku sporočeno, da je ponudnik storitev seznanjen z nalogo in jo je prevzel v izvajanje. V času trajanja odzivnega časa ponudnik storitev določi, v katero prioriteto sodi naloga. Ponudnik storitev obvestila o okrnjeni funkcionalnosti sprejema med delavnimi od 9:00 do 17:00 ure. Med vikendi ter prazniki ponudnik storitev ne sprejema nalog.

Časovni cilj izvedbe naloge je predvideni čas, v trajanju katerega se ponudnik storitev po svojih najboljših močeh trudi rešiti naloge. Tek časa med trajanjem časovnega cilja izvedbe naloge je naslednji: med delovnimi dnevi tečejo ure ne glede na delovni čas ponudnika storitev, ob 23:00 en dan pred vikendom ali praznikom se štetje ur ustavi in nadaljuje ob 9:00 na prvi delovni dan.

32. člen

Prioritete vzdrževanja in tehnične podpore

Izvajanje vzdrževanja in tehnične podpore za storitev EASYWEB je odvisno od stopnje okrnjenosti funkcionalnosti naročniških paketov, in ga ponudnik storitev zagotavlja v naslednjih prioritetah:

- *Prioriteta 1:* Ne deluje celotna storitev oz. ključni element storitve.
- *Prioriteta 2:* delna okrnjenost funkcionalnosti storitve, kot na primer: napake pri iskanju po vsebinah, sistemske napake pri izpisu, ...
- *Prioriteta 3:* vsebinske/pravopisne napake, ki jih je povzročil ponudnik storitev.

IX. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

33. člen

Osebni podatki naročnika

Naročnik se strinja, da ponudnik storitev za namene svojega poslovanja (komunikacija glede naročniškega razmerja, dokumenti, računovodski, CRM in drugi zaledni sistemi) zbira in obdeluje njegove osebne podatke oz. osebne podatke njegovih zaposlenih (ime, priimek, telefon, službeni e-poštni naslov zaposlenih ipd.).

V primeru naročila domen, SSL certifikatov in drugih storitev, ki jih ponudnik storitev zagotavlja preko drugih ponudnikov, se naročnik strinja, da se v skladu s pravili ponujanja teh storitev njegovi podatki posredujejo tem ponudnikom (npr. registrarju) in objavijo v njihovih bazah podatkov (npr. Whois za domene).

Ponudnik storitev hrani osebne podatke za obdobje, določeno z zakonom.

34. člen

Beleženje IP naslovov

Naročnik se strinja, da ponudnik storitev za potrebe zagotavljanja varnosti svoje strežniške infrastrukture (preprečevanja/prepoznavanja napadov na strežnike ter poskusov goljufig) beleži IP naslove obiskovalcev naročnikove spletne strani, pri čemer bo ponudnik storitev upravljavec v smislu GDPR in ZVOP.

Poleg podatka IP naslova se v strežniških dnevnikih beležijo še naslednji podatki: uporabljen brskalnik in operacijski sistem, datum in čas obiska, status zahtevka (uspešen, z napako ipd.), ime priklicane podstrani ali datoteke, morebiti vneseni iskalni pojmi, količina prenesenih podatkov ter URL naslov spletne strani, s katerega je obiskovalec dostopal do naročnikove spletne strani.

V primeru, da se naročnik ne strinja s prejšnjima odstavkoma, ponudnika storitev o tem obvesti in v tem primeru pogodbeni stranki zadevno vprašanje

rešita v okviru Dodatka k naročniški pogodbi ali posebni pogodbi o obdelavi osebnih podatkov.

35. člen

Varnostne kopije

Naročnik je seznanjen s tem, da ponudnik storitev za potrebe zagotavljanja delovanja storitev, možnosti hitre ponovne vzpostavitve delovanja storitev v primeru izpada in v izogib tveganju izgube podatkov, na dnevni ravni pošilja varnostne kopije vseh (tudi osebnih) podatkov v shrambo v oblaku (»cloud«). Tak prenos in podatki so enkriptirani, pri čemer ima šifirni ključ le ponudnik storitev.

X. POGODBENA OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

36. člen

Ponudnik storitev kot pogodbeni obdelovalec

Ponudnik storitev ima lahko pri izvajanju storitev dostop do osebnih podatkov, ki jih pošljejo obiskovalci ali uporabniki naročnikove spletne strani, in za katere se naročnik smatra kot upravljavec zbirke osebnih podatkov v smislu določb ZVOP in GDPR, ponudnik storitev pa kot pogodbeni obdelovalec.

V skladu z zakonodajo ponudnik storitev in naročnik vprašanje pogodbene obdelave osebnih podatkov v nadaljevanju urejata medsebojno razmerje glede obveznosti po ZVOP in GDPR.

37. člen

Namen in vrsta obdelave, vrste osebnih podatkov in kategorije posameznikov

- namen obdelave: obratovanje (omogočanje delovanja in hramba podatkov) in vzdrževanje spletne strani ali spletne trgovine, varovanje podatkov naročil pred izgubo (varnostne kopije), spremljanje delovanja spletne strani in njenih komponent;
- vrsta obdelave: hramba datotek in baz podatkov spletne strani / trgovine, posredovanje varnostnih kopij v hrambo v oblaku, beleženje IP naslovov v bazo naročil ipd. za potrebe preprečevanja in analize zlorab, vpogled v osebne podatke med opravljanjem vsebinskega in tehničnega vzdrževanja v administracijskem vmesniku ter vmesniku baze podatkov, priklic osebnih podatkov kupcev/uporabnikov po navodilu upravljavca, prilagajanje/spreminjanje osebnih podatkov po navodilu upravljavca, izbris ali uničenje osebnih podatkov po navodilu upravljavca;
- vrste osebnih podatkov: Ime, priimek, spol, datum rojstva, davčna številka, telefonska številka, e-mail naslov, poštni naslov, IP naslov;
- kategorije posameznikov: obiskovalci spletne strani upravljavca, naročniki na e-novice, kupci in registrirani uporabniki spletne trgovine upravljavca;
- predviden rok hrambe: arhiv spletnih obrazcev - 60 dni, spletna trgovina - za čas trajanja naročniške pogodbe, baza registriranih uporabnikov - za čas trajanja naročniške pogodbe.

38. člen

Pravice in obveznosti obdelovalca (ponudnika storitev):

- upoštevati določila ZVOP-1 in GDPR pri obdelavi osebnih podatkov ter v skladu s tem zagotavljati varstvo pravic posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, katerih obdelavo upravljavec prenaša na obdelovalca;
- izvajati obdelavo osebnih podatkov v skladu z upravljavčevimi navodili in teh osebnih podatkov ne uporabiti za drugačen namen kot za izvajanje storitev v skladu z naročniško pogodbo, niti jih posredovati tretjim osebam, razen če od njega to zahteva zakon;
- zavezati svoje zaposlene in ostale sodelavce, ki bodo obdelovali osebne podatke upravljavca, k zaupnosti obdelave in jih seznaniti z ostalimi obveznostmi, ki jih obdelovalcu nalagajo predpisi s področja varstva osebnih podatkov;
- varovati osebne podatke v skladu s predpisi s področja varstva osebnih podatkov ter zagotavljati ustrezne postopke in ukrepe iz 24. in 25. člena ZVOP-I in 32. člena GDPR;
- nemudoma obvestiti upravljavca v primeru ugotovljene kršitve varstva osebnih podatkov ter mu pomagati pri izpolnjevanju obveznosti glede obveščanja Informacijskega pooblaščenca in posameznikov, na katere se nanašajo ti osebni podatki;

- za namen nadzora dati upravljavcu na voljo vse informacije, potrebne za dokazovanje izpolnjevanja obveznosti ter upravljavcu oz. pooblaščenim osebam s strani upravljavca omogočati izvajanje nadzora, in pri njem sodelovati;
- osebne podatke, ki so predmet obdelave, po izpolnitvi namena obdelave, odpovedi ali prenehanju naročniškega razmerja ali v primeru izrecnega pisnega zahtevka upravljavca, uničiti ali vrniti upravljavcu ter uničiti njihove morebitne varnostne kopije, razen če ga drugače zavezuje zakon oz. se o tem pisno dogovori z upravljavcem.

39. člen

Pravice in obveznosti upravljavca (naročnika):

- poskrbeti in zagotoviti, da za obdelavo vseh osebnih podatkov, ki so predmet obdelave s strani obdelovalca, razpolaga z dopustno pravno podlago (pogodba, privolitve, zakon, zakoniti interes);
- zagotavljati ustrezne postopke in ukrepe iz 24. in 25. člena ZVOP-I in 32. člena GDPR;
- izkoristiti pravico največ enkrat letno, v primeru varnostnih incidentov pa še po vsakem takšnem incidentu, pri obdelovalcu preveriti pravilnost izvajanja zavarovanja osebnih podatkov (»nadzor«) na naslednje načine: s pomočjo vprašalnika, preko poročil obdelovalca.

40. člen

Podobdelovalec

Upravljavec daje obdelovalcu splošno dovoljenje za imenovanje podobdelovalca za storitve, ki jih obdelovalec opravlja za obdelovalca v naročniškem paketu, kot so:

- storitev gostovanja spletne strani, vzdrževanja strežnika, hrambe podatkov in njihovih varnostnih kopij (prosta izbira ponudnika strežniške infrastrukture obdelovalca);
- storitev elektronske pošte (e-mail predali, strežniki, npr. G Suite, Office 365);
- storitev masovnega pošiljanja e-poštnih sporočil in upravljanja baze naročnikov na obvestila (newsletter);
- storitev statistike spletne strani (npr. Google Analytics);
- storitev plačilnega sistema (npr. Paypal, BrainTree);
- storitev spletnega oglaševanja (npr. Google, Facebook).

Obdelovalec si bo prizadeval, da bo uporabljal predvsem podobdelovalce iz območja Evropskega gospodarskega prostora (članice EU ter Islandija, Norveška in Liechtenstein), podobdelovalce s strežniki v območju EU, podobdelovalce, ki so skladni z GDPR in podobdelovalce iz ZDA, ki so vključeni v program Privacy Shield.

41. člen

Drugačen obseg obdelave osebnih podatkov

V primeru, ko naročnik ali ponudnik storitev menita, da gre v njunem primeru za obsežnejšo obdelavo podatkov, kot je opredeljena v teh splošnih pogojih, to vprašanje pogodbeni stranki rešita v okviru Dodatka k naročniški pogodbi ali posebni pogodbi o obdelavi osebnih podatkov.

XI. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

42. člen

Spremembe v storitvi in splošnih pogojih

Ponudnik storitev lahko kadarkoli spremeni splošne pogoje, s čimer mora pisno ali v elektronski obliki seznaniti naročnika. Če gre pri spremembi splošnih pogojev za bistvene posege v pogodbo v škodo naročnika, se upošteva veljavna pogodba oz. se le-ta spremeni z Dodatkom.

Ponudnik storitev si pridržuje pravico spreminjati vsebino naročniških paketov. V primeru, da gre večje spremembe v škodo naročnika, se v pogodbi določena vsebina naročniških paketov upošteva do konca tekočega naročniškega obdobja, zatem pa stopijo v veljavo spremenjeni naročniški paketi.

43. člen

Cene

Cene storitve EASYWEB so navedene v ceniku, ki je dostopen na spletni strani EASYWEB (www.easyweb.si). Davek na dodano vrednost se obračunava posebej in ni vključen v cene.

Družba FUTURMEDIA d.o.o. je davčni zavezanec z identifikacijsko številko SI29249627, osnovnim kapitalom 16.692,00 EUR, matično številko 1880063,

registrirano dejavnostjo »62.010 – Računalniško programiranje« in vpisom v register Sodišča v Ljubljani pod vložno številko 1/38585/00.

44. člen

Morebitne spore med ponudnikom storitev in naročnikom iz naslova splošnih pogojev in pogodbe rešuje pristojno sodišče v Ljubljani.

Radomlje, dne 25.05.2018

FUTURMEDIA d.o.o.
direktor
Peter Oberč