

UGOVOR - UVJETI KORIŠTENJA

(http://www.engram.hr/hosting/uvjeti_koristenja.pdf)

Uvjeti korištenja internet usluga, zakupa domena te ostalih usluga koje pruža ENGRAM d.o.o, MB: 01843800, OIB: 35464566449, Somborska 4, 10000 Zagreb (u daljnjem tekstu: "ENGRAM") te Vas kao korisnika navedene usluge (u daljnjem tekstu: "Korisnik"). Prihvaćanjem navedenih uvjeta korištenja prilikom narudžbe smatra se da ste uvjete korištenja pročitali, shvatili te ih u potpunosti prihvaćate.

Korisnici mogu otkazati usluge u bilo kojem trenutku. Naknade koje su plaćene, ENGRAM nema obavezu vratiti, osim ako je do zahtjeva došlo unutar prvih mjesec dana (računajući od dana uplate) korištenja usluge/a.

1. UVOD:

- ENGRAM pruža usluge web hostinga, zakupa domena te ostalih usluga vezanih uz internetske usluge.
- ENGRAM u potpunosti zadržava pravo suspenzije ili otkazivanja svojih usluga korisnicima koji krše navedene uvjete korištenja.
- ENGRAM ima pravo korekcije i izmjene cijena bez prethodne najave.
- ENGRAM zadržava pravo izmjene sadržaja uvjeta korištenja bez prethodne najave.
- **Svaki pokušaj da se napravi šteta na serveru ili šteta drugom korisniku je strogo zabranjena.**
- Svako prekomjerno iskorištavanje resursa na serveru dovodi do trenutne suspenzije korisničkog računa.

1.1 Sadržaj Vaših internetskih stranica ne smije sadržavati:

- elemente rasne netrepeljivosti, mržnje ili nasilja.
- "hacking" programe, skripte i/ili slične sadržaje.
- poziv na ilegalne aktivnosti.
- sadržaj vezan uz prodaju piratskog software-a ili materijala, ili postaviti linkove koji vode prema istome sadržaju. (warez, warez linking, p2p, torrent, open proxy skripte).
- sadržaj vezan uz promociju ili poticanje na korištenje opojnih droga ili drugih sredstava čija je uporaba zabranjena zakonom.
- pornografski sadržaj.
- fotografski, audio ili video materijal kojem niste ovlaštteni distributer ili vlasnik i kojim se krši bilo koji oblik vlasništva drugih osoba.
- linkove na gore spomenuti materijal ili na upute kako se se isti koriste.

1.2 Također je strogo zabranjeno:

- Slanje neželjenih e-mailova (SPAM-a) na veći broj adresa, što rezultira crnom listom.
- PHISHING - je najstrože zabranjen na serverima i rezultirati će trenutnom i trajnom suspenzijom računa ukoliko zaključimo kako je to vlasnik hosting računa sam postavio te namjerno vršio prijevaru.
- HACKING i/ili hacking skripte - je/su najstrože zabranjeni na serverima ENGRAMA-a, hakerske skripte, linkanje na iste, pokušaj oštećivanja lokalnog ili napad na druge sustave su najstrože zabranjeni i rezultirati će gašenjem korisničkog računa bez prethodne najave.
- Slanje tzv. lanac pisama (CHAIN LETTER).
- Korištenje usluga ENGRAM-a za DOS napade.

Za cjelokupan sadržaj objavljen i postavljen na Vašem (korisničkom) računu odgovarate isključivo Vi!

1.3 Povrat uplaćenih sredstava (30 - dnevna garancija povrata novca) :

ENGRAM Vam **GARANTIRA** povrat uplaćenih sredstava za sljedeće usluge: web hosting pakete u trajanju od 30 dana. U garanciju o povratu novca nisu uključene sljedeće usluge: registracija domena (pošto se domene registriraju na vaše ime te su u Vašem vlasništvu), zakup SSL certifikata, zakup dodatnih IP adresa, zakup Privatnosti domene te ostalih dodatnih usluga izvan web hosting paketa.

30 dnevni povrat novca odnosi se na razdoblje od zaprimljene uplate vaše narudžbe web hosting paketa do isteka 30-og dana od narudžbe iste.

Zahtjev za povratom sredstava potrebno je poslati u pisanom obliku na našu adresu.

Povrat uplaćenih sredstava vrši se u roku od 7 dana nakon predanoga te zaprimljenoga/potvrđenog naloga za povrat sredstava.

ENGRAM se također obavezuje korisnicima svojih usluga da će u slučaju nemogućnosti ispunjavanja svojih preuzetih obaveza vratiti korisniku uplaćena sredstva (odnosno razliku između iskorištenog dijela uplaćenih sredstava te neiskorištenog dijela uplaćenih sredstava).

ENGRAM neće izvršiti povrat novca (usprkos trideseto dnevnoj garanciji povrata novca) ukoliko je došlo do kršenja uvjeta korištenja.

Ukoliko ste zakupili domenu i web hosting paket putem ENGRAM-a, povrat Vašeg web hosting paketa i domene bit će umanjen za cijenu domene, budući da se domena registrira na minimalno 1 godinu te je isključivo u Vašem vlasništvu.

1.4 Registracija domena putem ENGRAM-a:

- Sve domene registrirane putem ENGRAM-a registriraju se isključivo na vaše ime, ime vaše tvrtke ili obrta. ENGRAM samo administrira vaše zakupljene domene prema vašim nalogima, te se ne smatra vlasnikom bilo koje vaše zakupljene domene.
- ENGRAM ne može snositi odgovornost za bilo kakav gubitak domene ukoliko korisnik ne produži ili ne želi produžiti vlastitu domenu na vrijeme.
- Također, ENGRAM neće snositi odgovornost ukoliko je trenutno slobodna domena kod registrara slobodna, a u međuvremenu zakupljena od treće strane.
- ENGRAM također neće snositi nikakvu odgovornost ukoliko vašu domenu obriše registar domena zbog narušavanja uvjeta korištenja (korištenje domene za SPAM) koje sam propisuju pojedini registri.
- Vašu domenu potrebno je obnoviti prije isteka iste jer nakon isteka ne možemo garantirati mogućnost obnove iste. ENGRAM će korisniku poslati obavijest prije isteka domene o potrebi obnove domene. Ukoliko korisnik NE OBNOVI domenu u tom roku ista je podložna gubitku, te ENGRAM neće biti odgovoran za gubitak iste.
- Akcijske cijene domena biti će zakupljivane prema navedenoj cijeni u trajanju od 1 godine, dok nakon isteka 1 godine ne možemo garantirati obnovu po akcijskoj cijeni. Domene zakupljene po akcijskim cijenama nije moguće transferirati u drugi registar narednih godinu dana.

1.5 Plaćanje usluga ENGRAM-u:

- Sve usluge koje pruža ENGRAM biti će naplaćene prema izdanoj ponudi/pred-računu (osim ako nije izričito drugačije dogovoreno).
- Ponude za produženje zakupljene usluge biti će poslana u intervalima od 30 dana do isteka usluge, te 15 dana do isteka usluge. Također će biti poslana zadnja obavijest 5 dana nakon isteka usluge.
- Ukoliko se plaćanje ne izvrši u roku od 10 dana nakon isteka usluge, korisniku će biti poslana zadnja obavijest o isteku valute, te ukoliko korisnik ne uplati sredstva prema toj obavijesti zakupljeni račun i/ili usluga biti će suspendirana. Ukoliko ni nakon dodatnih 5 dana korisnik ne uplati navedenu uslugu i/ili web hosting račun, račun će automatski biti obrisana sa svim Vašim podacima s naših servera, bez mogućnosti obnove istoga.

- Za sve obrisane račune s naših servera zbog neplaćenih računa ENGRAM nije obavezan čuvati kopije podataka odnosno backup istih.
- Sve cijene na internet stranici ENGRAM-a (<http://www.egram.hr>) iskazane su neto u kunama bez PDV-a. ENGRAM zadržava pravo promjene cijena bez prethodne najave.

1.6 Zaštita privatnosti korisnika:

- ENGRAM se obavezuje da će sve osobne podatke korisnika dostavljene u tijeku narudžbe koristiti isključivo u svrhu kontakta s korisnikom i otvaranja vašega (novog) korisničkog računa.
- ENGRAM se obavezuje da će zaštititi sve korisnikove osobne podatke, te da ih neće koristiti u druge svrhe.
- ENGRAM se obavezuje da neće prodavati, iznajmljivati ili dijeliti korisnikove podatke trećoj strani bez korisnikove suglasnosti.

Osim u slijedećim izuzecima:

- Registracija domena (gdje se korisnički podaci moraju dostaviti kako bi domena mogla biti ispravno i u potpunosti registrirana na korisnikovo ime i/ili tvrtku), registracija programa i SSL certifikata, potrebe državnih institucija RH (samo na osnovu službenog naloga).
- U slučaju istrage državnih institucija Republike Hrvatske, pravnog spora ili tužbe, na osnovu službenog naloga, korisnik web prostora dužan je omogućiti pristup administraciji svog web prostora, traženim podacima, RAW logovima, MySQL bazama pripadajućim tablicama, aplikacijama i sl. u cilju neometane istrage istih.

1.7 Odgovornost:

- Korisnik ENGRAM usluga prihvaća, te se slaže da ENGRAM nije odgovoran za sadržaj postavljen/objavljen na njegovim internet stranicama zakupljenih kod ENGRAM-a.
- Korisnik također prihvaća te se slaže da ENGRAM nije, niti može biti odgovorna ukoliko su serveri (web hosting paketi) nedostupni zbog viših utjecaja: programskih, hardware-skih te elementarnih kvarova ili nepogoda, hackerskih napada, ispada internet mreže ili ispada datacentara.

1.8 Backup podataka:

- ENGRAM radi dnevni, tjedni i mjesečni backup vaših podataka/računa. Ukoliko je potreban povratak/restore backup podataka korisničkog web hosting računa u mogućnosti smo isti pružiti. Ukoliko korisnik želi MOŽE zakupiti zaseban DVD/CD backup svojih podataka prema unaprijed dogovorenom vremenskom spremanju/backup-u istih od strane ENGRAM-a.
- Iako ENGRAM radi dnevni, tjedni i mjesečni backup, te omogućuje preko OFFSITE backupa dodatnu sigurnost vaših podataka, ENGRAM ne može snositi odgovornost uslijed "trenutnih" gubitka podataka u korisnikovom web prostoru, što je najčešće prouzrokovano korisnikovim "slučajnim" brisanjem istih.

1.9 Uporaba web hosting računa:

- ENGRAM omogućuje korisnicima neograničen (FLAT) promet prema internetu kod nekih računa. Neograničen promet nije namjenjen za zlonamjerno trošenje prometa (npr. neograničen upload datoteka na server te distribuciju na internetu i sl.).
- Zabranjuje se djeljenje neograničenih email računa trećim osobama, pružanje besplatnog i/ili web hostinga ili besplatnog email hostinga. trećim osobama.
- Korisnik prihvaća da će koristiti web hosting pakete samo za vlastito namjenjene aplikacije te objavljivanje internet stranice.
- Također se korisnik usluga web hosting paketa obavezuje da će svoj zakupljeni paket koristiti prema FAIR USAGE opciji odnosno da svojim radom neće ugrožavati rad drugih stranica smještenih na serveru
- Ukoliko korisnik ugrozi rad ostalih stranica korisnik će biti privremeno suspendiran do otklonjenja nastalog problema.

2. "Service Level Agreement" (u daljnjem tekstu: "SLA")

ENGRAM garantira da će dostupnost internet servera biti 99.5% u jednom mjesecu. Brojka od 99.5% je ostvariva, a ovih mogućih 0.5% preostalog vremena zadržavamo za potrebe održavanja mreže/a i mrežnih komponenti, te nadogradnju software-a i hardware-a naših partnera.

Postoje mogući izuzeci u ostvarivanju zadanih Uptime kriterija:

2.1 Održavanje mreže i mrežnih dijelova

- Ukoliko će biti potrebni radovi na mreži i mrežnim komponentama, ENGRAM će poduzeti sve što je u našoj moći kako bi minimalizirala postotak downtime odnosno nedostupnosti stranica. Prije bilo kakvih radova, svi korisnici će biti obaviješteni o radu koji slijedi i predviđenom downtimeu. Održavanje mreže ne ulazi u SLA.

2.2 Održavanje poslužitelja

- U slučaju održavanja servera, ENGRAM će poduzeti sve što je u našim mogućnostima da se postotak downtime vremena potrebnog za najavljeno održavanje opreme minimalizira. Prije bilo kakvih radova, svi korisnici će biti pravovremeno obaviješteni o radu koji slijedi i predviđenom downtime-u. Održavanje serverske opreme ne ulazi u SLA.

2.3 Održavanje software-a

- Najvažniji dio svakog servera je software, održavanje i nadograđivanje softwarea samog servera je neophodno za stabilan i siguran rad. Prije bilo kakvih radova, svi korisnici će biti obaviješteni o radu koji slijedi i predviđenom downtimeu. Održavanje softwarea ne ulazi u SLA.

2.4 Napadi na poslužitelj

- ENGRAM ne može jamčiti da u slučaju napada (DDOS ili slično) na neki od naših servera ili mrežu ENGRAM serveri i/ili mreža neće biti nedostupni. Nakon bilo kakvog napada, svi korisnici će biti obaviješteni o napadu koji je prošao i downtimeu. Napad na servere i/ili datacentar (mrežu) ne ulazi u SLA.

2.5 ENGRAM se obvezuje

- Ukoliko ipak dođe do "pada" servera (downtime-a) [osim zbog navedenih iznimaka u SLA] - kompenzirati ćemo Vam nastalu štetu dodatnim mjesecom besplatne pretplate ili povećanjem hostinga na veći paket (opcija ovisna o dogovoru).

U slučaju kršenja navedenih uvjeta korištenja, bit ćemo primorani odmah otkazati zakupljenu uslugu/e!

Poslovni HR web HOSTING

ENGRAM d.o.o.
Voltino, Somborska 4
10000 Zagreb - HR
t: +385 (0)1 30 79 894
f: +385 (0)1 30 79 013
main site: www.engram.hr
e-mail: engram@engram.hr

hosting site: www.engram.hr/hosting
e-mail 24/7/365 podrška: podrska@engram.hr
