



Remon
18205 Niška Banja
PIB: 111593319
MBR: 65525372

Uslovi korišćenja usluga

Opšti uslovi

· Ovim pravilnikom se definišu odnosi između korisnika usluga (u daljem tekstu korisnik) i firme Remon iz Niške Banje (u daljem tekstu provajder) vezano za uslugu webhostinga, audio streaminga, vps hostinga ili registracije domena (u daljem tekstu usluga).

Aktivacija usluge

1.1 Naručivanje usluge vrši se preko sajta hostarena.rs na kome u potpunosti, bez izuzetka, prihvatata uslove korišćenja, koji stupaju na snagu od momenta aktiviranja usluge.

1.2 Uslovi ne mogu biti iznmenjeni na zahtev korisnika.

1.3 Najkasnije 30 dana pre isteka usluge korisnik je dužan da zatraži otkazivanje usluge preko korisničkog portala. Ukoliko korisnik ne otkaže uslugu u tom periodu smatraće se da se usluga obnavlja na predhodno ugovoreni period (mesečno, tromesečno, polugodišnje, godišnje ili dvogodišnje) uključujući i to da je korisnik usluga i dalje u obavezi da provajderu plaća cenu usluge u skladu sa predhodnim ugovorom.

1.4 Ukoliko korisnik nije izmirio dugovanja prema provajderu neće biti u mogućnosti da otkaže usluge, te će se fakturisanje nastaviti u narednom obračunskom periodu.

1.5 Aktiviranje usluge se vrši nakon prijema uplate, najkasnije do 48 sati nakon prijema.

1.6 Korisnicima koji plaćanje vrše **ONLINE**, usluga se aktivira automatski.

1.7 Nakon aktivacije usluge, korisnik će dobiti sve pristupne parametre kao i potrebne informacije putem maila.

Naplata usluge

2.1 Naplata se vrši avansno 100 % na osnovu generisanog predračuna od strane provajdera. Pozivom na broj, korisnik olakšava knjiženje uplate.

2.2 Plaćanje se vrši preko dinarskog tekućeg računa, takođe i preko: Skrill-a ili PayPal-a (za ne rezidente) i platnim karticama, kao i na devizni račun Raiffesen Banke.

2.3 Korisnik je dužan da čuva dokaz o uplati dok ona ne bude realizovana ili da je pošalje mailom ukoliko ne bude realizovana u roku od 5 dana. Upisivanjem poziva na broj, olakšavate knjiženje i smanjujete eventualu mogućnost kregrše pri obradi i realizaciji porudžbine.

2.4 Za duplirane uplate ili uplate koje su izvršene po predračunu ne može se izvršiti povraćaj novca već će se iznos dodati kao kredit korisniku.

2.5 U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, HostArena je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

2.6 Provajder će prekinuti pružanje usluge ukoliko korisnik ne izmiri dugovanje na vreme, nakon prekida usluge biće obračunata naknada za kašnjenje zavisno od usluge (web hosting 590 dinara, domen 500 dinara, vps 500 dinara i managed vps 3900 dinara / mesečno) koja će biti dodata važećoj fakturi.

2.7 Uvećanje cena je moguće samo u narednom obračunskom periodu. Provajder će obavestiti svoje korisnike o povećanju cena 90 dana pre istka usluge.

2.8 Za proširenje paketa (protok, prostor ili bilo koja naprednija funkcija) koja neće uticati na cenu istih, provajder nije dužan da šalje obaveštenja.

2.9 Kampanje važe samo za nove naloge / korisnike, sem ako to nije drugačije navedeno u kampanji.

2.10 Ukoliko korisnik poseduje više usluga / paketa ili domena kod nas a duguje određeni iznos, zadržavamo pravo na suspenziju svih paketa u cilju ubrzavanja naplate. Korisnici koji u tom periodu pređu kod drugog provajdera **nemaju prava na povraćaj novca.**

2.11 Korisnik koji ima više od 2 Dedicated servera ili više od 10 vps servera ili 1 managed vps / dedicated server dužan je da ih otkaze najkasnije 30 dana

pre isteka. Ukoliko ne izvrši otkazivanje dužan je da fakturu izmiri u celosti a u roku od 5 (pet) dana od dospeća fakture. Ukoliko iznos dugovanja ne bude izmiren

2.12 HostArena će pokrenuti proces prinudne naplate gde će korisnik dodatno platiti troškove utuženja kao i sve vandredno nastale troškove. Nakon sprovedenog postupka automatski se raskida ugovor sa korisnikom bez mogućnosti ponovnog pružanja usluge. Korisnici koji svoje usluge plaćaju na godišnjem nivou a svoju uslugu nisu blagovremeno otkazali dužni su da plate isti iznos kao na fakturi za predhodni period uvećan za naknadu za kašnjenje.

2.13 Osnovna valuta je dinar, naplata kartičnim putem se vrši konverzijom u RSD (Srpski dinar) po kursu Banca Intesa.

Transfer usluge na drugog provajdera

3.1 Korisnik može da prebaci uslugu kod drugog provajdera u bilo kom periodu dok mu je usluga traje.

3.2 Korisnik koji transferuje nalog dužan je da pre transfera izmiri dugovanja prema provajderu.

3.3 Korisnik nema potrebe da traži bilo kakvu dozvolu za transfer od provajdera.

3.4 Korisnik koji transferuje uslugu kod drugog provajdera **nema prava na povraćaj novca.**

3.5 Nakon transfera kod drugog provajdera automatski brišemo nalog kao i bekape sa naših servera i nismo dužni da bekape dostavimo drugom provajderu ili korisniku. Proces se odvij automatski.

Odgovornost i odricanje odgovornosti

4.1 Provajder zadržava pravo da korisniku trenutno ili permanentno onemogući pristup usluzi (pružanje usluge) ukoliko za to postoje opravdani razlozi.

4.2 Trenutno onemogućavanje rada servisa može biti uzrokovano održavanjem istih.

4.3 Nismo odgovorni za vaše naloge (sadržaj i informacije) i gubitke podataka I bilo koju štetu koju možete pretrpeti, kao ni za apsolutnu funkcionalnost email poruka i direktnu dostavu u inbox. Mi bekapujemo server dnevno, ali nismo odgovorni za bilo kakav gubitak podataka koji se desio usled hardverskih oštećenja na severima ili neovlašćenog upada na naš sisem. Backup vaših podataka je u vašem interesu.

4.4 Obavezujemo se da ćemo vaše informacije čuvati i da ih nećemo davati trećim licima. Zadržavamo pravo da vaše informacije unesemo u WHOIS bazi podataka kada vam istekne besplatni **whoisguard** period. Sve vaše informacije ćemo proslediti nadležnim organima ukoliko se od nas to zatraži.

4.5 Provajder se odriče svake odgovornosti za štetu koju korisnik napravi koristeći naše resurse.

4.6 Korisnik neopozivo prihvata da nema prava na bilo kakav vid odštete u slučaju bilo kakvog gubitka podataka, domena ili drugih eventualnih problema izazvanih korišćenjem naših usluga. Odnosi se na zahteve za odštetu, gubitke, sve ostale potencijalne troškove kao i troškove advokata, suda i slično.

Obaveze korisnika usluga

5.1 Korisnik se obavezuje da sadržaj prilagodi uslovima korićenja i zakonu Republike Srbije.

5.2 Provajder dozvolja hostovanje pornografskog sadržaja gde **izričito zabranjuje prikazivanje maloletničke pornografije!** Za ovakav vid pružanje usluga (sajtovi sa eksplicitnim sadržajem), korisnik je dužan da pošalje fotokopiju lične karte, vozačke dozvole ili pasoša radi potvrđivanja identita. Zakon o pornografskom sadržaju važi za onu zemlju gde se serveri fizički nalaze (USA, Nemačka, Holandija). Globalni zakon USA 2257. Celokupnu odgovornost za ovakvu vrsu sajtova snosi sam korisnik.

5.3 Ukoliko korisnik prekrši stav 5 tačka 2, provajder će onemogućiti funkcionisanje sajta uz prijavu Policiji i pružanju svih informacija o korisniku usluge i ustupanje naloga odeljenju za visokotehnološki kriminal.

5.4 Ukoliko provajder ustanovi da korisnik krši zakon a samim tim uslove korišćenja, obustaviće funkcionisanje paketa korisnika.

5.5 Korisnik je odgovoran za celokupan sadržaj sajta kao i domene i nazive domena koji se nalaze u okviru njegovog paketa.

5.6 Korisnik je dužan da uvek ima ažurirane podatke kako bi u slučaju bilo kakvih problema provajder mogao da stupi sa njim u kontakt.

5.7 Ukoliko korisnik na bilo koj način vređa, omalovažava ili maltretira tehničku poršku, zadržavamo pravo da ukinemo uslugu bez prava povraćaja novčanih sredstava i pokrenemo odgovarajući pravni postupak protiv korisnika.

Domeni

6.1 Domen se registruje na ime korisnika i u njegovom je vlasništvu.

6.2 Domeni se ne obnavljaju automatski, već po prijemu uplate.

6.3 Ukoliko korisnik nakon mesec dana od isteka domena, odnosno dok je

domen u redemptal periodu, ne izvrši uplatu domen će biti javno dostupan za registraciju, gde postoji velika mogućnost da korisnik zauvek izgubi svoj domen. Odgovornost za ovakve propuste snosi sam korisnik.

6.4 Cenu obnove domena diktira registrant i na tu cenu se dodaju troškovi transakcije prema registrantu kao i naknada za kašnjenje.

6.5 Korisnik je dužan, da ukoliko se od njega zatraži, dostavi identifikaciona dokumenta za identifikaciju pravnog ili fizičkog lica, odnosno važeći pasoš, ličnu kartu ili / i rešenje o osnivanju firme koje izdaje nadležni organ. Ukoliko korisnik postupi suprotno našem zahtevu i u roku od 5 dana ne dostavi tražena dokumenta postoji mogućnost suspenzije naloga ili deaktivacije domena i u tom slučaju korisnik nema prava na bilo koji vid obeštećenja.

Dodatni uslovi vezani za shared hosting pakete

7.1 Korisnik mora da čuva svoje šifre u tajnosti kako ne bi došlo do neovlašćenog korišćenja korisnikovih resursa.

7.2 Provajder pruža kompletnu podršku vezanu za cPanel, Centova Cast i funkcionisanje servera, koja se ondosi na funkcionisanje panela, servera i eventualnih grešaka koje mogu da nastanu. Ne pružamo podršku za aplikacije koje korisnik sam instalira i podešava.

7.3 Bekap hosting naloga se vrši na 7 dana na našim bekap serverima. Korisnik nema garanciju na bekap podataka i dužan je da svoj nalog redovno bekapuje. Provajder može pružiti uslugu bekapa podataka po trenutno važećem cenovniku. Ova usluga se posebno naručuje i naplaćuje.

7.4 Provajder nije ni na koj način odgovoran za gubitak bilo koje vrste vaših podataka.

7.5 Korisnik može koristiti aplikacije i programe na svom nalogu pod uslovom da iste ne ometaju druge korisnike u korišćenju usluga (overload u smislu preopterećenja servera ili mreže).

7.6 Ukoliko korisnik izgubi svoje korisničke podatke može ih zatražiti u delu „izgubio sam svoje korisničke podatke“.

7.7 Ukoliko korisnik nema više pristup svojoj email adresi na koju su mu stizala obaveštenja vezana za nalog, dužan je da pošalje zahtev za promenu email adrese i da uz to pošalje kopiju lične karte i vozačke dozvole.

7.8 Korisnik ne sme pokretati torrent aplikacije na shared nalozima niti bilo koju peer-to-peer aplikaciju, kao ni leechere.

7.9 Ukoliko aplikacija koju koristite na serveru značajno utiče na nestabilnost servera i troši prevelike resurse obavestićemo vas da je uklonite ili prekonfigurirate u slučaju da to ne uradite u navedenom roku zadržavamo

pravo da vam priveremeno ili trajno ukinemo nalog.

7.10 Provajder nije dužan i neće davati podršku za software koji vi instalirate na serveru (forumi,cms), a ukoliko dođe do toga, usluga će biti naplaćena.

7.11 Preprodaja paketa kao i prodaja po ceni većoj od naše cene biće tretirani kao kršenja pravila korišćenja i ti nalozi biće trajno suspendovani.

7.12 Korisnici koji žele da budu zvanični preprodavci naših usluga moraju pre svega imati najmanje 3 aktivna hosting naloga kod nas i da nam pošalju mail za aktivaciju affiliate naloga. Provizija za affiliate se definiše ugovorom I zavisi od obima poslovanja distributera a isplaćuje se tek nakon sakupljenih 30 eura ili se taj procenat oduzima od uplate. Provizija **ne važi** za registraciju domena!

ZABRANJENO JE POSTAVLJANJE SLEDEĆEG SADRŽAJA:

- Warez sadržaj u bilo kom obliku
- Širenje verske, nacionalne i rasne mržnje u bilo kom obliku
- Promovisanje aktivnosti bilo koje sekte
- Anti-hrišćanska propaganda
- Rasističkog i fanatističkog sadržaja u skladu sa zakonima RS.

Korišćenje resursa

8.1 Korisnik ne može da koristi 20% resursa više od 60 sekundi odnosno 5 % resursa u dužem vremenskom periodu.

8.2 Ukoliko bilo koja od aplikacija na vašem serveru opterećuje server i prouzrokuje nestabilan rad obavestićemo vas o tome i zatražiti rekonfiguraciju aplikacije.

8.3 Ako vam je potrebna posebna konfiguracija naloga, molimo vas da nam pošaljete mail sa tim zahtevom ili da pre kupovine naloga se informišete da li vaš zahtev može biti ispunjen kao i da proverite šta od vama potrebnih aplikacija server podržava.

8.4 Ukoliko korisnik ne preduzme nikakve mere vezano za opomenu o prekoračenju dozvoljenih resursa, zadržavamo pravo na suspenziju naloga i eventualnu naknadu štete.

8.5 Ukoliko korisnik na bilo koji način ugrozi poslovanje provajdera ili na bilo koji način nanese štetu provajderu direktno ili indirektno, zadržavamo pravo na naknadu te štete slanjem posebnog računa sa opisom.

8.6 Zaštita privatnosti korisnika

U ime HostArena obavezujemo se da ćemo čuvati privatnost svih naših kupaca. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/

korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Dajemo kupcima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla.

Svi zaposleni HostArene (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

8.7 Zaštita poverljivih podataka o transakciji

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije. Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

9.0 **Reklamacije** se vrše putem tiketa sa detaljnim opisom greške, problema koji dovodi do nemogućnosti korišćenja našeg/naših servisa. Nismo odgovorni za skripte, aplikacija i sl. Koje nisu prilagođenje našim serverima ili koje iziskuju više resursa, takođe i za aplikacije koje zahtevaju dodatna podešavanja od strane korisnika i kao takve ne podležu pravu žalbe niti povraćaju novca.

Takođe nećemo izvršiti povraćaj novca korisnicima koji ilegalnim skriptama ili aplikacijama koje su zaražene naprave štetu sebi ili nama u smislu spama, prestanka rada sajta korisnika i slično. U slučaju spama sa naloga, trajno ćemo onemogućiti korisniku mail uslugu a ako se problem nastavi na drugi način trajno ćemo korisniku bez najave ukloniti nalog a pri tome ćemo isporučiti bekap istog.

Povraćaj novca je moguć ukoliko naš sistem ne obezbeđuje uptime od minimum 99 %, dolazi do stalnih padova servisa (HTTP, DNS, MYSQL, FTP) ali koji nisu posledica nestručnog rukovanja korisnika u smislu podešavanje aplikacija koje se nalaze na serveru.

** Zadržavamo pravo da izvršimo izmenu uslova korišćenja u svako doba bez predhodne najave I saglasnosti klijenta.*

Za eventualne sporove nadležan je Sud u Nišu.

Primena uslova korišćenja počinje 13.08.2019 i traje do izmene od strane provajdera.