

SIEL, d.o.o.
Rimske terase 43
3313 Polzela
Telefon:1/777-10-10
E-naslov: dns@siel.si

Splošni pogoji poslovanja za resolve.si

Splošni pogoji se nanašajo na storitve podjetja SIEL, d.o.o. in storitev resolve.si. Sprejem teh pravil je osnovni pogoj za sodelovanje. V nadaljnjem besedilu se beseda »ponudnik« nanaša na podjetje SIEL, d.o.o. in beseda »naročnik« na stranke ponudnika. Besedna zveza »spletno mesto ponudnika« pa se nanaša na spletno mesto www.resolve.si. Besedna zveza »sedež ponudnika« pa na sedež podjetja SIEL, d.o.o., Rimske terase 43, 3313 Polzela.

Za primere, ki niso urejeni s temi Splošnimi pogoji, se smiselno uporabljajo določila Obligacijskega zakonika, Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, Zakona o varstvu osebnih podatkov ter Zakona o varstvu potrošnikov.

1. člen (uvodna določba)

(1) Splošni pogoji poslovanja so pravni dogovor sklenjen med končnim uporabnikom oziroma naročnikom, ki je lahko posamezna fizična ali pravna oseba (v nadaljevanju »naročnik«) in podjetjem SIEL, d.o.o. (v nadaljevanju »ponudnik«).

(2) Razmerje med ponudnikom in naročnikom urejajo ti splošni pogoji, cenik ter ostala veljavna zakonodaja.

2. člen (opredelitev pojmov)

V Splošnih pogojih imajo spodaj navedeni izrazi, kadar iz besedila ne izhaja kaj drugega, naslednji pomen:

- »ponudnikova spletna stran« je struktura vseh spletnih strani in podstrani na naslovu <https://resolve.si>;
- »profil« je uporabniško okolje na spletnem naslovu <https://resolve.si/domains>, preko katerega naročnik dostopa do storitev;
- »kontaktni podatki« vključujejo naročnikove podatke kot so, a ne nujno samo, naziv, naslov, telefonska številka ter naslov elektronske pošte kontaktne osebe;
- »uporabniško ime« se generira ob aktivaciji profila in se uporablja dostop naročnika do storitev;
- »DNS storitev« je storitev posredovanja med strežniki in preimenovanje zapisov iz domenskega zapisa - domene v sistemsko obliko;
- »domena« je enolično določeno ime (npr.: siel.si), vezano na numerični naslov računalnika (npr. 193.189.160.11);
- »IP« - numerični naslov računalnika (npr. 193.189.160.11).

3. člen (sklenitev in razširitev naročniškega razmerja)

(1) Obiskovalec ponudnikove spletne strani izpolni elektronsko prijavo na spletni strani <https://resolve.si>. Naročnik z uporabo ponudnikovih storitev potrjuje seznanjenost s splošnimi pogoji poslovanja resolve.si, jih razume in v celoti sprejema.

(2) Po prijavi v sistem, naročnik pridobi uporabniško ime in geslo, ki sta pogoj za dostop do storitev in pomenita sklenitev naročniškega razmerja.

(3) Postopek sklenitve naročniškega razmerja se potrdi z naročnikovo aktivacijo storitve.

(4) Ponudbo za aktivacijo ali podaljšanje storitev posreduje ponudnik na kontaktni e-poštni naslov naročnika, kot je naveden na njegovem uporabniškem profilu. Po plačilu podaljšanja storitev ponudnik posreduje naročniku račun po e-pošti, kot potrdilo o plačilu.

4. člen (obveznosti naročnika)

(1) Naročnik se zavezuje, da bo ponudnika nemudoma obvestil, če se bodo spremenili njegovi kontaktni podatki in bo redno posodabljal naslov elektronske pošte, da bo vedno dostopen, prav tako pa bo periodično spremljal objavljena obvestila na spletnih straneh ponudnika.

(2) Izključno naročnik sam je odgovoren:

- za uporabo ponudnikovih storitev v skladu z veljavnimi zakoni ter predpisi;
- za pravočasno podaljševanje domen, s katerimi gostuje na ponudnikovih strežnikih;
- za sprejemanje, procesiranje in shranjevanje naročil svojih strank in za vodenje povpraševanj strank ali pritožb, ki bi iz tega izhajale.

(3) Naročnik se zavezuje, da bo primerno zavaroval svoje uporabniško ime in geslo pred nepooblaščenimi uporabi. V nobenem primeru ponudnik ne bo odgovoren za posledice nepooblaščenih uporabe ali zlorabe naročnikovega uporabniškega imena ali gesla.

(4) Naročnik je odgovoren za izdelavo in shranjevanje kopij svojih podatkov, ki se nahajajo na strežnikih ponudnika.

(5) Naročnik sam je odgovoren za to, da ponudnikove storitve uporablja v skladu z veljavnimi predpisi in splošnimi pogoji objavljenimi na spletni strani resolve.si.

(6) Naročnik se zavezuje, da bo storitev uporabljal za gostovanje DNS zapisov domen, ki so v njegovi lasti ali je že pridobil pooblastilo lastnikov.

(7) Če naročnik namerno ali nenamerno škoduje ponudniku ima ponudnik pravico, da stroške za nastalo škodo zaračuna naročniku.

(8) Ponudnik in naročnik se obvezujeta, da bosta kot poslovno skrivnost varovala vse podatke, do katerih bosta prišla pri poslovnem sodelovanju, kar vključuje tudi celotno komunikacijo preko elektronske pošte in telefona.

(9) Ponudnik se razbremeni odgovornosti za morebitne izpade storitev, ki bi lahko nastali kot posledica neažurnih kontaktnih podatkov naročnika storitve.

5. člen (odgovornost ponudnika)

(1) Ponudnik naročniku omogoča uporabo storitve. Ponudnik se obvezuje, da bo po svojih najboljših močeh skrbel za delovanje in vzdrževanje. Zaradi same narave storitve in narave interneta, ponudnik ne more zagotavljati, da bo storitev vedno dostopna.

(2) Naročnik se strinja, da je celotna odgovornost ponudnika pri storitvah iz naročniškega razmerja in pri vsaki kršitvi naročniške pogodbe omejena zgolj na znesek, ki ga je naročnik plačal za storitev. Ponudnik in njegovi partnerji ne bodo odgovorni za kakršnokoli posredno, neposredno ali posledično škodo, povzročeno z uporabo ali zaradi nezmožnosti uporabe katerekoli od ponudnikovih storitev.

(3) Ponudnik se razbremeni odgovornosti za škodo povzročeno zaradi naslednjih in drugih vsebinsko podobnih razlogov:

- škodo ali odgovornost nastalo zaradi zakasnitev dostopov in/ali prenosov ali njihovih prekinitev,
- škodo ali odgovornost nastalo, ker ni prišlo do prenosa podatkov ali ob njihovem napačnem prenosu,
- škodo ali odgovornost nastalo zaradi naravnih dejavnikov ali višje sile,
- škodo ali odgovornost nastalo zaradi nepooblaščenih uporabe ali zlorabe naročnikovega uporabniškega imena in/ali gesla,
- škodo ali odgovornost nastalo zaradi razvijanja sistema in prekinitve obratovanja naročnikovih spletnih strani ali elektronske pošte.

6. člen (cenik in plačilni pogoji)

(1) Objavljene cene na spletnih straneh ponudnika so v EUR in že vsebujejo 22% DDV, v kolikor ni navedno drugače. Storitve se obračunajo v skladu z veljavnim cenikom. Ponudnik ima pravico spreminjati cene storitev in način obračunavanja, vendar se zavezuje, da bo, kadar je mogoče, tako spremembo objavil na svoji spletni strani vsaj 15 dni pred začetkom njene veljavnosti. Tehnične informacije oziroma lastnosti posameznih paketov so objavljene na spletni strani ponudnika.

(2) Cenik za posamezne spletne storitve je objavljen na spletnih straneh ponudnika in se lahko za naslednje obračunsko obdobje spremeni, brez posebnega predhodnega obvestila. Za datum spremembe se šteje datum objave na spletnih straneh ponudnika.

(3) Ponudnik izstavi račun za naročene storitve po plačilu predračuna, razen če se ponudnik in naročnik ne dogovorita drugače. V primeru vnaprejšnjega plačila celoletnega zneska naročene storitve ponudnik izda samo en račun. Rok za plačilo predračuna je štirinajst dni.

(4) Račun bo izdan na lastnika uporabniškega profila, torej s podatki, ki jih naročnik vnese ob naročilu in bo poslan po elektronski pošti. Podatki se lahko kasneje v uporabniškem profilu tudi spremenijo, če je potrebno.

(5) Če pride do napačnega zneska oziroma specifikacije na ponudbi naročenih storitev, ima ponudnik pravico znesek popraviti in o tem obvestiti naročnika. Naročnik v celoti razume in se strinja, da mora plačati popravljeni znesek ali odstopiti od ponudbe, če ni dogovorjeno drugače.

(6) Naročnik v celoti razume in se strinja, da bo svoje obveznosti iz naročniškega razmerja poravnal v roku označenem na predračunu in na pravilen sklic. V primeru, da želi naročnik spremeniti plačilno obdobje, to sporoči ponudniku pred iztekom trenutno zakupljenega obdobja, preko elektronske oziroma navadne pošte.

(7) Naročene storitve bodo opravljene, ko bo prejeto nakazilo oziroma potrdilo o uspešno izvedenem nakazilu. Ponudnik o prejemu obvesti naročnika na elektronski naslov, ki ga je slednji vpisal v uporabniškem profilu.

(8) Zaradi same narave ponudnikovih storitev, naročnik v celoti razume in se strinja, da ponudnik ne daje garancije oziroma zagotovila, da bodo naročene storitve po prejemu plačila uspešno opravljene. V kolikor se v tem primeru ponudnik in naročnik ne dogovorita drugače, ponudnik naročniku vrne vplačana sredstva na enak način kot so bila prejeta in brez obresti.

(9) Spremembe paketov gostovanj in dodatne storitve se obračunajo od dneva ponudnikove potrditve spremembe na naslednjem mesečnem računu, ki ga izda ponudnik in sicer sorazmerno glede na trajanje meseca.

(10) V primeru zamude plačila ponudnik naročniku zaračuna stroške opominjanja po ceniku in zakonsko predpisane zamudne obresti.

7. člen (registracija in prenos domen)

(1) Naročnik se zavezuje, da bo zagotovil vse potrebne podatke za registracijo, prenos in/ali podaljšanje domene.

(2) Naročnik v celoti razume in se strinja, da ponudnik ne more jamčiti, da bo naročnik pridobil registracijo željene domene, čeprav trenutno poizvedba nakazuje, da je željeno ime domene še na voljo.

(3) Naročnik v celoti razume, da imena domene po opravljenem plačilu in registraciji ni mogoče zamenjati. Ponudnik ni odgovoren za tipkarske napake ali pomote naročnika ob vnosu v obrazec za naročilo ali ob naročilu preko e-pošte.

(4) Naročnik se zavezuje, da se bo predhodno informiral in sprejel vsa pravila, ki veljajo za posamezno domensko končnico (domeno), ki jo želi registrirati, prenesti in/ali podaljšati.

Ponudnik na željo naročnika lahko posreduje več informacij in ga napoti na obrazložitev pogojev.

(5) Naročnik v celoti razume, da so pravila posameznega registra neodvisna od volje in ravnanj ponudnika.

(6) Ta sporazum ostane zavezujoč za čas veljavnosti zakupa izbrane domene, na glede na to ali je bila na novo registrirana ali prenesena. Ob prenosu domene na drugega registrarja, se ta sporazum samodejno prekine.

(7) Domene je potrebno podaljšati pred potekom obdobja za katerega so bile zakupljene. V nasprotnem primeru domene dobijo status »v karanteni«. Trajanje obdobja karantene je različno dolgo (odvisno od domenske končnice, ki je predmet reševanja), reševanje domene iz karantene je dodaten strošek. Morebitni strošek reševanja se obračuna dodatno po dogovoru z naročnikom.

(8) Naročnik v celoti razume in se strinja, da bo v primeru izpodbijanja lastništva nad domeno s strani tretje osebe izpostavljen predpisom, kateri so navedeni v pravilniku o domenskih sporih, posameznega registra. Zavezuje se, da bo v primeru nastalega domenskega spora s katerokoli tretjo osebo, obvestil in zavaroval ponudnika. Ob tem bo ponudnik veljal za neškodljivega v skladu s pogoji in določili, ki so navedeni v pristojnem pravilniku.

8. člen (podpora)

(1) Ponudnik omogoča naročniku podporo preko elektronske pošte dns@siel.si vsak delavnik med obratovalnim časom od 9.00 do 16.00. Ponudnik nudi naročniku pomoč izključno za vprašanja in težave, ki se tičejo delovanja strežnika. Pod pomoč, ki jo ponudnik nudi naročniku v okviru plačila storitve gostovanja brez doplačila, ne štejejo nasveti za izdelavo in vsebino strani, nadgradnjo in konfiguracijo programske opreme, optimizacijo delovanja naročnikovih spletnih strani in podobne storitve, ki se obračunajo po veljavnih cenikih ponudnika.

(2) Ponudnik za vso komunikacijo z naročnikom uporablja kontaktne podatke, ki jih naročnik navede v profilu, ostalih zahtevkov ni dolžan upoštevati.

(3) Naročnik lahko komunicira s ponudnikom po telefonu, preko zahtevkov ali elektronske pošte pri čemer vedno navede svoj e-naslov. Ponudnik redno posodablja svoje kontaktne podatke in jih objavlja na svoji spletni strani.

9. člen (vzdrževalna dela)

Ponudnik bo občasno, najpogosteje v nočnem času oziroma po lastni presoji opravljal nujne postopke za nemoteno delovanje paketov gostovanja in bo v skladu s tem opravljal razumno nujna vzdrževalna dela. Ponudnik bo glede vzdrževalnih del poskusil predhodno obvestiti naročnika po elektronski pošti, prekinitve pa bodo objavljene tudi na spletni strani ponudnika, razen v primeru okoliščin, na katere ponudnik nima vpliva.

10. člen (zloraba strežnika)

(1) Vsaka nepooblaščen uporaba storitev strežnika se šteje kot zloraba.

(2) V primeru zlorabe strežnika si ponudnik pridružuje pravico, da takoj, brez predhodnega opozorila, naročniku onemogoči ali omeji dostop do storitev, lahko pa tudi prekine pogodbo brez odpovednega roka. Že vplačanih zneskov ponudnik v tem primeru ne vrača.

(3) Ponudnik sme brez predhodnega opozorila ukiniti

(3) Naročnik je odgovoren za škodo, ki ponudniku nastane zaradi zlorabe. Prav tako je naročnik dolžan namesto ponudnika vstopiti v kakršen koli postopek, ki bi ga državni organi ali tretje osebe zaradi zlorabe naročnika sprožile proti ponudniku oziroma mu povrniti

kakršno koli škodo, ki bi mu zaradi takih postopkov nastala, vključno s stroški pravnega svetovanja.

(4) Če naročnik namerno ali nenamerno škoduje ponudniku ima ponudnik pravico, da stroške za nastalo škodo zaračuna naročniku.

11. člen (prekinitev storitev)

(1) Ponudnik bo pred iztekom obdobja, za katero je bila sklenjena pogodba oziroma naročena storitev, naročniku poslal nov predračun. V kolikor naročnik ne poravna predračuna, v navedenem roku, se pogodba prekinja in sledi postopek po tretjem odstavku tega člena.

(2) Katera koli pogodbeni stranka lahko brez razloga odpove naročniško razmerje z enomesečnim odpovednim rokom. Odpoved, ki mora biti poslana po elektronski ali navadni pošti, začne veljati naslednje obračunsko obdobje. Če je naročnik plačal svoje obveznosti z letnim predplačilom in nato odpovedal naročniško razmerje pred potekom obdobja, za katerega je plačal storitev, se naročniku zaračunajo stroški predčasne odpovedi naročniškega razmerja v vrednosti ene mesečne naročnine. Preostanek predplačila se naročniku vrne v obliki dobropisa.

(3) Če naročnik ne poravna svojih obveznosti iz naročniškega razmerja v roku, mu lahko ponudnik omeji ali onemogoči uporabo storitve in ga o tem obvesti. Če naročnik v enem tednu od obvestila ne poravna svojih obveznosti oziroma ne pride do drugačnega dogovora, se sklepa, da naročnik prekinja pogodbo. Če v roku 30 dni od prvega obvestila o poteku storitve, na kontaktni e-naslov, ni odziva naročnika, si ponudnik pridržuje pravico, da ukine naročnikovo storitev in izbriše vse morebitne podatke. To pa ne vpliva na naročnikovo obveznost, da ponudniku poravna vse zapadle terjatve.

(4) Naročnik se strinja, da lahko ponudnik kadarkoli izbriše uporabniški račun in onemogoči uporabo storitev, če je naročnik navajal napačne ali zavajajoče informacije ali kršil naročniško pogodbo. Ponudnik v tem primeru ne povrne vplačanih zneskov.

(5) Ponudnik sme brez predhodnega opozorila ukiniti DNS storitev za posamezno ali več domen za katere je jasno razvidno, da niso v lasti naročnika oz. da nimajo pridobljenega pooblastila lastnika.

(6) Naročnik se strinja, da lahko ponudnik po lastni presoji prekine dobavo storitev, vendar mora o tem predhodno obvestiti naročnika, uporabo storitev pa lahko prekine 30 dni po tem, ko je poslal obvestilo. Po preteku odpovednega roka ponudnik ni odgovoren za škodo, ki bi naročniku nastala zaradi prenehanja nujenja storitve.

(7) Ponudnikovi IP naslovi, ki jih v času veljavnosti pogodbe uporablja naročnik, ostanejo v ponudnikovi lasti tudi po prekinitvi naročniškega razmerja.

12. člen (prenos pravic in obveznosti)

(1) Pravice in obveznosti naročnika, ki izhajajo iz naročniškega razmerja o gostovanju naročniškega paketa, niso prenosljive brez ponudnikove pisne odobritve. Prošnje za odobritev prenosa ponudnik ne bo zavrnil brez razloga. Prenos pravic in obveznosti se izvede po podpisu obrazca za Prenos pravic in obveznosti s strani vseh treh pogodbenih strank (ponudnik, naročnik in novi naročnik).

(2) Ponudnik lahko prosto prenese svoje pravice in obveznosti iz pogodbe o gostovanju, če naročnika o tem obvesti po elektronski ali navadni pošti vsaj en mesec pred dejanskim prenosom pogodbe na tretjo osebo.

13. člen (zaupnost podatkov)

(1) Ponudnik in naročnik bosta obravnavala kot zaupne podatke vse informacije o drugi stranki, izpolnjene ob spletni prijavi, oziroma informacije, ki sta jih izvedela v povezavi z izvajanjem naročniškega razmerja. Pogodbeni stranki brez pisnega soglasja druge pogodbene stranke ne smeta razkriti teh informacij oziroma sta dolžni učinkovito poskrbeti, da se te informacije ne zlorabijo.

(2) Obveznost iz prejšnjega odstavka velja tudi še dve leti po poteku naročniškega razmerja med strankama.

14. člen (osebni podatki)

(1) Naročnik se strinja, da lahko ponudnik za namene svojega poslovanja zbira in obdeluje njegove osebne podatke. Ponudnik lahko osebne podatke uporablja tudi za periodično obveščanje o spremembah, novostih ter lastnih storitvah in izdelkih. Na podlagi Zakona o varstvu osebnih podatkov ponudnik naročnikom - fizičnim osebam zagotavlja pravico do vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja in izbrisa osebnih podatkov, ki se nanašajo nanje.

(2) Naročnik dovoljuje ponudniku, da uporabi ali objavi njegove podatke, kadar to zahteva veljaven predpis ali je to potrebno za izpolnitev pogodbenih obveznosti ponudnika.

15. člen (reševanje sporov)

Naročnik in ponudnik bosta skušala morebitne spore rešiti sporazumno. Ponudnik ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega, zato si sme naročnik v primeru potrebe po alternativnem reševanju spora izbrati organ pristojen za alternativno reševanje sporov preko povezave: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SL>

Za ostale spore je pristojno sodišče v Celju.

16. člen (sprememba splošnih pogojev)

Ponudnik lahko prosto spreminja te Splošne pogoje ali spremeni ponudbo storitev, zajetih z naročniško pogodbo. Vsaka taka sprememba postane veljavna 15 dni po tem, ko je objavljena na spletnih straneh ponudnika. Naročnik se strinja, da bo periodično obiskoval spletne strani ponudnika in bo tako seznanjen z morebitnimi spremembami.

Če se naročnik s spremembo ne bo strinjal, lahko odpove to naročniško razmerje in sicer tako, da v roku 15 dni po začetku veljavnosti te spremembe ponudniku pošlje odpoved preko elektronske ali navadne pošte. Prekinitev naročniškega razmerja postane veljavna, ko ponudnik potrdi, da je prejel sporočilo o odpovedi od naročnika. Naročnik se strinja, da z uporabo storitev po poteku tega roka upošteva in se strinja z vsemi spremembami splošnih pogojev naročniškega paketa.

Splošni pogoji in določila veljajo od 9.3.2020 do spremembe SIEL, d. o. o.