

## PNV PREMIUM

### SPLOŠNA PRAVILA IN POGOJI STORITVE

#### I. SPLOŠNE DOLOČBE IN OPREDELITEV POJMOV

##### 1. člen

##### *Definicije ključnih izrazov*

PNV Group (v nadaljnjem besedilu ponudnik storitev) nastopa v Sloveniji in tujini kot ponudnik internetnih storitev, katerih naročnik je lahko fizična ali pravna oseba.

**Naročniški paket storitev PNV Premium** je celovita storitev nastopa na spletu. Zajema **oblikovanje in izdelavo spletne strani za interaktivno predstavitev na spletu** ter **gostovanje spletne strani**. Naročnik lahko dodatno naroča zahtevnejše spletne aplikacije (spletni katalog, spletno trgovino...) in druge oblike digitalnih grafičnih izdelkov (za tiskanje ali objavljane na spletu) ter storitve s področja PR, marketinga in oglaševanja.

Priporočamo **interaktivne spletne strani**. Statična spletna stran zagotavlja premajhen promocijski in prodajni učinek. Zato jih razen v izjemnih primerih odsvetujemo. Statično spletno stran ponujamo v obliki spletne vizitke (brez urejevalnika vsebine), medtem ko naprednejša **spletna vizitka** (z urejevalnikom vsebine) že zagotavlja interaktivnost.

**Interaktivna spletna stran** zagotavlja naročniku prednost pred konkurenco na spletu:

1. Spletna stran ima urejevalnike, enostavne za uporabo, ki naročniku omogočajo sprotno in ažurno (on line) spreminjanje vsebine spletne strani brez odvisnosti od izvajalca.
2. Urejevalniki in druge funkcionalnosti spletne strani naročniku omogočajo objavljati tudi avdio-video in druge multimedijske vsebine in dvosmerno komunikacijo z javnostjo. Oprema izvajalca storitve omogoča interaktivnost in prenos avdio-video vsebin. Avdio ali video streaming ponujamo tudi kot ločeno storitev.

**Storitev gostovanja spletne strani** omogočamo tudi izven naročniškega paketa storitev PNV Premium vsem, ki že imajo izdelano spletno stran, želeli pa bi biti deležni omenjenih prednosti gostovanja pri nas.

**Storitev gostovanja** priporočamo tudi naročnikom, ki še ne želijo imeti spletne strani, že imajo ali pa želijo registrirati svojo spletno domeno, npr. [www.imepodjetja.si](http://www.imepodjetja.si). Prednost imeti svojo domeno je, da z gostovanjem naročnik pridobi več e-poštnih naslovov, katerih osnova je registrirana domena, npr. [info@imepodjetja.si](mailto:info@imepodjetja.si), [janez.hren@imepodjetja.si](mailto:janez.hren@imepodjetja.si), [prodaja@imepodjetja.si](mailto:prodaja@imepodjetja.si) ipd. S tem naročnik vzpostavlja in krepi svoj imidž podjetja.

**»Splošni pogoji za opravljanje storitev PNV Premium«** (v nadaljnjem besedilu splošni pogoji) urejajo pogoje sklenitve in prekinitve naročniškega razmerja med naročnikom in ponudnikom storitev ter način opravljanja storitev *PNV Premium*.

**Naročniško razmerje** začne teči z dnem podpisa naročniške pogodbe oz. razvojno aplikacijskega dogovora in traja do dneva prenehanja pogodbe oz. dogovora.

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

**Cena vzpostavitve storitve** je strošek svetovanja, zasnove in vzpostavitve spletne strani, ki se obračuna ob sklenitvi naročniškega razmerja.

**Mesečna naročnina** je znesek, ki ga naročnik plačuje mesečno za uporabo storitve *PNV Premium*. Specificirana je in zapisana v pogodbi, ponudbi oz. razvojno aplikacijskem dogovoru.

»**Specifikacija spletne strani**« je dokument, ki določa oblikovno predlogo, barve ter vsebinsko strukturo spletnih strani.

**Vklop spletne strani** pomeni, da je spletna stran, ki jo omogoča storitev, vzpostavljena na dogovorjenem spletnem naslovu na način in v obliki, ki jo določa »*Specifikacija spletne strani*«.

Odprtje spletne strani za javnost ni nujno povezano z vklopom spletne strani. Praviloma je sočasna, na željo naročnika pa lahko tudi kasneje.

**Rok za vklop spletne strani** je rok, v katerem je ponudnik storitev v skladu z dokumentom »*Specifikacija spletne strani*« dolžan naročniku vzpostaviti spletno stran v okviru storitve *PNV Premium*. Zapisan je v pogodbi.

**Dodatne storitve** so delo in storitve, ki niso vključene v naročniške pakete. Obračunavajo se ločeno od vzpostavitve naročniških paketov storitev in mesečne naročnine po veljavnem ceniku ponudnika storitev. Dodatne storitve praviloma niso potrebne, če je naročnik dovolj dobro določil »*Specifikacija spletne strani*«.

## II. NAROČNIŠKO RAZMERJE

### 2. člen

#### *Postopek sklenitve naročniškega razmerja in vklopa spletne strani*

Naročnik za sklenitev naročniškega razmerja ponudniku storitev predloži podpisano in žigosano »Poslovni dogovor oz. naročilnico "PNV Premium" (v nadaljnjem besedilu pogodba).

Po podpisu pogodbe izstavi ponudnik storitev avansni račun v znesku 30% cene vzpostavitve spletne strani izbranega naročniškega paketa storitev in dodatnih storitev z 8 (osem) dnevnim rokom plačila, razen v primerih, ko je drugače urejeno v pogodba med strankama..

Naročniško razmerje začne teči z dnem podpisa pogodbe s strani obeh pogodbenih strank. Ponudnik storitev naročniku ne zaračunava mesečne naročnine za prvih 30 dni naročniškega razmerja.

Po podpisu pogodbe naročnik v najkrajšem možnem času pripravi in dostavi potrebne vsebine in ostale materiale za spletno stran v digitalni obliki.

Po prejemu vseh dogovorjenih materialov pogodbeni stranki pisno potrdita dokument »*Specifikacija spletne strani*«, s čimer začne teči dogovorjeni rok za vklop spletne strani, v katerem ponudnik storitve izdelava in vzpostavi naročnikovo spletno stran.

V primeru, da želi naročnik naknadno povečati količino vsebin (avtorske strani, podstrani...), ki spreminjajo strukturo spletne strani, se sklene Dodatek k pogodbi.

### 3. člen

#### *Zakasneli vklop spletne strani*

V primeru, da ponudnik storitev iz neutemeljenih vzrokov ne vklopi spletne strani v dogovorjenem roku, ima naročnik pravico zahtevati odškodnino v vrednosti 10% cene (brez DDV) vzpostavitve naročniškega paketa storitev in dodatnih storitev. Ponudnik storitev je znesek dolžan plačati v roku 15 dni od prejetega pisnega zahtevka za odškodnino. V primeru, ko gre za dodatne strukturne

spremembe na spletni strani, se definira nov rok za vklop spletnih strani oziroma se spletno stran prilagodi funkcionalno in se modularno vklopi posamezne dodatne spremembe.

#### **4. člen**

##### *Mesečna naročnina in ostali mesečni stroški*

Višina mesečne naročnine je navedena v pogodbi in se plačuje mesečno za tekoči mesec.

Znesek mesečnega računa je lahko večji od mesečne naročnine, če je naročnik v preteklem obračunskem obdobju naročal dodatne storitve za spreminjanje spletne strani. Dodatne zahteve se uredijo z Dodatkom k pogodbi.

#### **5. člen**

##### *Dopolnitev in razvoj spletne strani*

Naročnik lahko kadarkoli tekom naročniškega razmerja dopolnjuje in skladno z željami razvija spletno stran in spletne rešitve, ki se prav tako uredijo z Dodatkom k pogodbi.

Pri prehodu na funkcionalno naprednejšo integrirano spletno stran se cena vzpostavitve novega dopoljenega naročniškega razmerja prilagodi sorazmerno z razvitimi integriranimi spletnimi rešitvami in storitvami celostne storitve *PNV Premium*, ki se predhodno uredijo z Dodatkom k pogodbi.

#### **6. člen**

##### *Trajanje naročniškega razmerja*

Naročnik sklene naročniško razmerje za nedoločen čas, z vključenim obdobjem razvoja, vzdrževanja in posodobitve v obdobju minimalno 24 (štiriindvajset) mesecev, kar pomeni dogovor o minimalnem obdobju delovanja spletnih strani z nameščenimi aplikacijami, ki so definirane v naročniški pogodbi vključno z Dodatkom k pogodbi.

#### **7. člen**

##### *Prekinitev naročniškega razmerja*

Naročnik lahko prekine naročniško razmerje po pretečenem razvojno-vzdrževalnem obdobju v trajanju 24 mesecev s 30 dnevni odpovedni rok. Odpoved naročniškega razmerja stopi v veljavo z iztekom odpovednega roka. Poda jo zakoniti zastopnik naročnika v pisni obliki.

Odpoved naročniškega razmerja hkrati pomeni tudi odpoved pogodbe in izklop storitve.

Možen je tudi dogovor o prekinitvi naročniškega razmerja po pretečenem minimalnem obdobju spletne strani in aplikacije ostanejo takšne kot so z enkratnim odkupom v višini enoletnih stroškov delovanja, razvoja, vzdrževanja in posodobitev, plačajo se fiksni stroški (registracija in gostovanje domene, gostovanje spletnih strani), vsaka nadaljnja sprememba, posodobitev ali vzdrževanje pa se obračuna po aktualnih tržnih cenah.

V primeru predčasne prekinitve naročniškega razmerja naročnik brez plačila cene vzpostavitve spletne strani se obračunajo stroški vzpostavitve spletne strani v višini 30% dogovorjenega naročniškega paketa ter enoletni stroški delovanja, razvoja, vzdrževanja in posodobitev.

Vsa naročniška razmerja, ki imajo vključeno ceno vzpostavitve strani, lahko naročniki prekinejo naročniško razmerje s 60 dnevni odpovedni rok pod pogojem, da so pokriti vsi nastali in fiksni

stroški vzpostavitve spletne strani in pokrite vse mesečne naročnine vključno z mesečno naročnino, ko je bila podana odpoved naročniškega razmerja.

### **8. 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 omogoča izbrani naročniški paket storitev PNV PREMIUM.

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 izvirno kodo spletnih strani (php, flash, java, sql, slikovne datoteke, ...) in ostalih funkcionalnosti in aplikacij.

Naročnik je ves čas trajanja naročniškega razmerja (in po koncu le-tega) lastnik vsebine spletnih strani (tekstovnih vsebin in fotografij, ki jih je naročnik zagotovil sam) in svoje internetne domene.

Po prenehanju naročniškega razmerja lahko naročnik prenese svoje internetne domene k drugemu ponudniku, ne more pa prenesti spletnih strani kot takih (oblika, funkcionalnosti, PHP in CSS koda, s katero je predstavljena oblika), razen v primeru, ko se odloči za dodatno storitev oblikovanja po meri ali dokupi pravico do stalne uporabe oblikovne predloge.

V teh primerih ponudnik storitev naročniku v 45 dneh po prekinitvi naročniškega razmerja preda zgoščenko s HTML in CSS kodo spletnih strani in pripadajočim slikovnim materialom, ki je naročniku v pomoč pri prenosu spletnih strani k drugemu ponudniku.

Sistem za upravljanje s spletnimi vsebinami ( Content Management System – v nadaljevanju PNV CMS ) je namenjen izključno za namestitvev, najem in uporabo na strežnikih PNV Group in ga ni mogoče prenesti oz. namestiti na drug strežnik, razen po posebnem dogovoru med strankama.

## **III. OBSEG, NAČIN IN POGOJI OPRAVLJANJA STORITVE**

### **9. člen**

#### *Pravice in obveznosti ponudnika storitev*

- zagotavljati kakovostno storitev PNV PREMIUM, spletne rešitve izvajati po produkcijskih standardih in odpraviti napake v najkrajšem možnem času;
- v primeru zamude pri plačilu naročniku zaračunavati stroške opomina in zakonite zamudne obresti;
- 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, ali na zahtevo sodišča ali drugega pristojnega organa;
- 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 ali strežniških storitev ali v primeru, če naročnik izgubi podatke, potrebne za uporabo storitve PNV PREMIUM oz. so mu le-ti odtujeni;
- ne more biti v nobenem primeru odgovoren za morebitno kršitev avtorskih in drugih pravic industrijske lastnine s strani naročnika;
- v primeru stečaja ali drugačnega prenehanja delovanja ali v primeru višje sile po svojih najboljših močeh in v okviru svojih zmožnosti poskrbeti za ustrezen prevzem, spremembe ali prenos delovanja spletnih aplikacij na novega naročnika oz. ponudnika.



- ni dolžan izvajati sprememb spletne strani v primeru, da ima naročnik do njega kakršnekoli zapadle obveznosti.

## 10. člen

### *Pravice in obveznosti naročnika*

- upoštevati te splošne pogoje;
- v 8 dneh od dneva izdaje poravnati račune za storitev PNV PREMIUM, ki jih ponudnik storitev izda na podlagi veljavne pogodbe;
- pisno reklamirati račun, v roku največ 8 dni od prejema;
- vzdržati se škodljivih vplivov na tehnologijo v ozadju storitve PNV PREMIUM (strežniki, sistemska in produkcijska programska oprema);
- odgovarjati za izbor, zaščito in uporabo morebitnih dostopnih gesel in uporabniških imen za dostop do storitve PNV PREMIUM in ponudnika storitev obvestiti o sumu, da jih uporablja nepooblaščen oseba;
- pri objavljanju informacij in drugih vsebin na spletnih straneh upoštevati moralno-etična načela ter pravila in predpise, predvsem v zvezi z zavarovanjem pravic industrijske lastnine, avtorske in drugih pravic avtorjev, e-poslovanja in telekomunikacij;
- varovati programske, tehnične in izvedbene rešitve storitev PNV PREMIUM v smislu poslovne skrivnosti;
- ponudniku storitev dovoliti uporabiti njegove podatke, ki so vsebovani v pogodbi, v namene interne organizacije in administracije, obveščanja o storitvi PNV PREMIUM, profiliranja naročnikov in tržnih raziskav za interne namene.

## 11. člen

### *Začasni in trajni izklop spletne strani*

Ponudnik storitev lahko naročniku začasno izklopi spletno stran:

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

Ponudnik storitev lahko naročniku trajno izklopi spletno stran:

- če naročnik ne poravna svojega dolga iz naročniškega razmerja v roku 15 dni od dneva, ko je nastopil začasni izklop storitve;
- če naročnik preneha (stečaj, likvidacija).

Ponudnik storitev je dolžan naročnika o razlogih za izklop pisno obvestiti. V primeru začasnega izklopa je naročnik pred ponovnim vklopom dolžan poravnati naročnino in ostale obveznosti za celotno obdobje, v katerem je bila spletna stran izklopljena. Trajni izklop se obravnava kot prenehanje naročniškega razmerja in odpoved pogodbe.

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

Ponovna vzpostavitev izklopljenih spletnih strani je možna po predhodnem plačilu stroškov vzpostavitve spletnih strani.

## 12. člen

### *Spreminjanje vsebine in vzdrževanje spletne strani*

Naročnik sam ureja in spreminja vsebino z urejevalnikom. Spreminjanje vsebine je lahko tudi takšno, da spreminja strukturo spletne strani po naknadni želji naročnika (2. člen) ali pa takšno, ki ga lahko izvaja le ponudnik storitve zaradi varnosti ali pravilnosti delovanja spletne strani. Slednje sodi v storitev vzdrževanja v okviru mesečne naročnine storitve PNV PREMIUM. Z vzdrževanjem se rešujejo različni vzroki, zaradi katerih spletna stran včasih ne deluje ali ne deluje pravilno. Ponudnik storitev ni odgovoren, ko so vzroki za nepravilno delovanje sistemske narave, čeprav ima obveznost vzpostavitve normalnega delovanja spletne strani v najkrajšem možnem času. Možne so občasne nenadne napake v sistemskem hardware-u in software-u ali pa težave pri zagotavljanju dostopa do interneta, ki se tičejo proizvajalcev oz. dobaviteljev sistemske opreme in infrastrukturnih storitev, posledice katerih na spletno stran pa mora in lahko odpravi le ponudnik storitev.

Ti posegi se merijo v učinkovini delovnih urah. Ponudnik storitev zagotavlja naročniku 3 učinkovine delovne ure mesečno tako za vzdrževanje kot za spreminjanje strukturne vsebine spletne strani. Neprabljene ure iz prejšnjega meseca se ne prenašajo v naslednji mesec.

## 13. člen

### *Postopek izvajanja vsebinskih sprememb in vzdrževanja*

Ponudnik storitev sprejema in izvaja vsebinske spremembe vsak delovni dan od 09:00 do 16:00, izven tega časa pa le v nujnih primerih. Zahtevke za spremembe ponudnik storitev sprejema samo pisno po e-pošti. Kontaktni podatki so na spletni strani [www.pnv.si](http://www.pnv.si).

V roku za potrditev prejema zahtevka (isti ali najpozneje naslednji delovni dan, razen za zelo nujne primere še isti dan) za spremembo ponudnik storitve potrdi prejem zahtevka ali od naročnika zahteva natančnejše pojasnilo, v kolikor zahtevka za spremembo ni jasen in/ali razumljiv. Dokler naročnik ne poda razumljivega zahtevka, ponudnik storitev ni dolžan potrditi prejema in začeti z izvajanjem sprememb. Obveščanje se izvaja praviloma preko elektronske pošte ali izjemoma po telefonu, ko gre za nujne primere.

## 14. člen

### *Reklamacije vsebinskih sprememb in vzdrževanja*

Naročnik lahko v roku treh delovnih dni po prejemu obvestila o izvedbi zahtevka za spremembo po elektronski pošti poda reklamacijo. Kasnejše pripombe pomenijo nov zahtevka za spremembo.

Reklamacija je upravičena, če zahtevka za spremembo ni bil izveden tako, kot je bilo dogovorjeno v fazi potrditve sprejema zahtevka oz. če je za napačno izvedbo odgovoren ponudnik storitev. V primeru upravičene reklamacije ponudnik storitev naročniku zahtevka za spremembe obračuna le s polovično porabo učinkovini delovnih ur.

#### IV. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

##### 15. člen

*Spremembe v storitvi in splošnih pogojih, veljavnost splošnih pogojev*

Ponudnik storitev lahko kadarkoli spremeni splošne pogoje in vsebino ter cene storitve. O tem mora pisno, v elektronski obliki ali preko spletnih strani za naročnike seznaniti naročnika.

Ti splošni pogoji veljajo za naročniške storitve PNV PREMIUM.

##### 16. člen

*Cene*

Cene storitve PNV PREMIUM so navedene v ponudbi za razvoj spletnih aplikacij.

Davek na dodano vrednost se obračunava posebej in ni vključen v cene.

##### 17. člen

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

BENTEC Aleš Benko s.p.  
PNV Group

---