

# USLOVI KORIŠĆENJA USLUGA

dukahosting.com

**DUKA hosting** (RAPIDHOSTER, VLADIX hosting, Deltabit hosting) pruža usluge web hostinga ljudima širom svijeta, s' tim da preko 90% korisnika čine Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Hrvatska. Naša odgovornost je da zaštitimo svakog klijenta i ponudimo mu najbolju uslugu u skladu sa našim mogućnostima. Ugovor koji upravo čitate nema zakonskih obaveza, vremenskih i bilo kakvih drugih ograničenja, i usresređen je objašnjavanje pravila koja smo dužni poštovati. Molimo da, u svakom slučaju, pročitate prije nego što naručite i platite uslugu jer ste tada dužni poštovati pravila koja su ovdje objašnjena.

## 1. Predmet, objavljivanje i izmjene Opštih uslova

- 1.1 Opštim uslovima za pružanje web hosting i srodnih usluga na internetu, utvrđuju se uslovi pod kojima DUKA hosting pruža usluge na osnovu dedeljenih dozvola.
- 1.2. Opšti uslovi objavljeni su na našem zvaničnom sajtu, svaki korisnik je dužan da ih pročita prije narudžbe jer time izbjegava nesporazume.
- 1.3. Zadržavamo pravo izmjene Ugovora bez prethodnog obavještenja korisnika. Elektronskim potpisivanjem ugovora (klikom na "Slažem se sa uslovima korišćenja" pri narudžbi) korisnik u potpunosti prihvata primjenu Opštih uslova.
- 1.4. Zadržavamo pravo odbijanja porudžbine bez navedenog razloga.
- 1.5. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme i bez obaveza klijenta prema provajderu (nama).

## 2. Registracija na sistem (k. panel) i naručivanje

- 1.1. Svako fizičko i pravno lice starije od 12. godina može otvoriti klijentski nalog na našem sajtu i naručiti neku od ponuđenih usluga na određeni period. U dužnosti ste da navedete ispravne kontakt podatke (ime, prezime, adresu, broj telefona, E-mail).
- 1.2. Ukoliko naručujete uslugu iz zemlje koja se ne nalazi na našem spisku\* dužni ste dostaviti ličnu kartu.  

\* Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Hrvatska, Slovenija, Makedonija, Italija, Austrija, Njemačka, Rumunija, Bugarska, Grčka, Luksemburg, Francuska, Velika Britanija
- 1.3. Ne preuzimamo odgovornost za Vaše podatke na hosting nalogu zbog Vaše neažurnost po pitanju izmirenja usluga.
- 1.4. Ukoliko naručujete domen pažljivo birajte naziv i karaktere koje sadrži. Plaćeni i registrovani domen nije moguće otkazati niti promijeniti mu ime.
- 1.5. Naručivanje u koracima: *Izaberite jedan od naših predefinisanih paketa* koji odgovara Vašim potrebama, tačno popunite lične podatke, izaberite način plaćanja i potvrdite. Ukoliko

plaćate elektronski (direktno preko kartica, alertpay, paypal ili moneybookers usluga) u mogućnosti ste da odmah platite izabrani iznos. Ako plaćate preko žiro računa, devizno ili firmanski podatke dobijate preko email-a kada potvrdimo narudžbu.

*Aktivacija i potvrda narudžbe:* Dobijate email sa detaljima narudžbe, zatim nakon najviše 6h novi email o podacima o plaćanju (ukoliko plaćate preko žiro računa ili WU) sa profakturom (predračunom) u prilogu. U slučaju da plaćate elektronski u ovom email-u dobijate potvrdu da je uplata stigla i podatke o novom nalogu (korisnički podaci, šifre, podaci o registracijama i sl.).

*Pristupanje panelu:* Sa dobijenim podacima pristupate svom nalogu preko cPanel-a (web hosting), Centova ili WHMSONIC (audio streaming), SolusVM (VPS).

### 3. Test period

3.1. Praktikuemo sistem "vidi pa plati" tamo gdje možemo, tako da dajemo test period za web hosting i audio streaming usluge. Čim naručite hosting paket sa ili bez domena aktiviramo Vam hosting nalog koji je dostupan na korišćenje u narednih 15 dana. Već tada možete početi sa izradom sajta, testiranjem kompatibilnosti i svemu što Vas zanima. Kada izvršite uplatu ostaje isti nalog. Predračun možete uplatiti i nakon isteka testnog perioda, u narednih 15 dana, dakle ukupno imate 30 dana. Test audio streaminga traje 5 dana, a za radio stanice (FM) maksimalno do 20 dana, po dogovoru.

3.2. Domeni i VPS usluge nemaju test period, domeni se registruju i nismo u mogućnosti da ih zakupimo ukoliko prethodno niste izvršili uplatu. VPS hosting možete reklamirati u roku od 15 dana i zatražiti povrat sredstava.

### 4. Plaćanje

4.1. Nakon izvršene narudžbe, korisnik automatski dobija predračun za uslugu koju je naručio u korisničkom panelu na adresi <http://dukahosting.com/panel> i preko E-mail-a. Preko panela se bira način za plaćanje, bilo to žiralno ili elektronski. U svakom slučaju, hosting nalog odmah aktiviramo, i dajemo test period. Plaćanje je isključivo unaprijed (prepaid).

4.2. Uplatom i plaćanjem predračuna postajete naš korisnik prema kome imamo obavezu do kraja plaćenog perioda. Istekom Vaše usluge naše obaveze prema Vama prestaju. Uplatu za predračun možete izvršiti 15 dana prije isteka i 15 dana posle isteka. Da bi se maksimalno osigurali od suspenzije usluge možete uplatiti određenu sumu novca koja će automatski plaćati predračune odmah po kreiranju i samim tim produžavati usluge, tako da ne morate brinuti o isteku.

4.3. Plaćanje se vrši žiralno preko banke ili pošte u sledećim zemljama: Bosna i Hercegovina, Srbija, Crna Gora. Više informacija na <http://dukahosting.com/update>

Plaćanje se može vršiti i preko PayPal, Skrill (Moneybookers), AlertPay servisa za plaćanje. Pored toga, uz pomoć 2checkout servisa koji smo integrisali u naš sistem, u mogućnosti ste 100% sigurno platiti uz pomoć Vaše Visa, MasterCard, DinaCard, American Express kartice. Provizija za elektronsko plaćanje u nekim slučajevima može iznositi 0.50 € i direktno se vidi u predračunu.

#### 4.4. Suspenzija i brisanje naloga:

##### *Suspenzija usluga nakon isteka:*

- Shared web hosting nalog se automatski suspenduje 15 dana nakon isteka.
- Audio streaming nalog se suspenduje nakon 20 dana od isteka usluge.
- VPS server se suspenduje 10 dana nakon isteka.
- Domeni nisu u funkciji istog dana od isteka, što nije u našoj moći. Domeni se mogu produžiti u narednih 45 dana od isteka, nakon tog perioda, u većini slučajeva, gubite pravo na Vaš postojeći domen, što, ponovo, nije u našoj moći.

##### *Terminacija (brisanje) usluga nakon isteka:*

- Shared web hosting nalog se briše nakon 100 dana od isteka, osim ako niste ručno otkazali uslugu, u tom slučaju se briše odmah nakon suspenzije (15 dana).
- Audio streaming se briše 30 dana nakon isteka.
- VPS server se briše 30 dana nakon isteka.
- Domen se briše 45 dana nakon isteka.

U svakom slučaju, dogovor sa klijentima je ono što nas izdvaja od ostalih. Ako niste u mogućnosti platiti uslugu možemo modifikovati predračun i plaćati na manje vremenske periode.

## **5. Čuvanje podataka**

5.1. Ne preuzimamo odgovornost za nestale ili oštećene fajlove na hosting nalogima. Pored toga što redovno vršimo backup i maksimalno se trudimo da očuvamo integritet podataka nismo u mogućnosti garantovati za iste. Korisnik preuzima punu odgovornost za backup sopstvenih fajlova na zakupljenom hosting. cPanel ima jednostavnu alatku za backup baza, fajlova i mejlova tako da možete vrlo i lako napraviti backup podataka koji su Vam bitni. Ukoliko posjedujete sajtove koji se svakodnevno ažuriraju vrlo je važno da redovno vršite backup baze (sql).

5.2. Zavisno od paketa koji posjedujete kod nas, podaci se backup-uju više puta sedmično. Svi periodični backup-ovi se smještaju na više lokacija. Nakon plaćenog perioda Vaš nalog i podatke ne brišemo, dajemo Vam 100 dana za mogućnost produživanja. Ukoliko ne produžite Vaš hosting zakup nakon 100 dana od isteka, nalog se prebacuje na arhivni server

i briše sa postojećeg. Na arhivnom serveru ostaje najmanje jednu, najviše tri godine. U toku tog perioda bilo kada možete ponovo aktivirati hosting nalog bez garancija za integritet podataka.

## **6. Garancija povraćaja novca**

6.1. Ukoliko ste izvršili plaćanje, a niste zadovoljni uslugom koju nudimo možete zatražiti povrat novca pod uslovom da nemate poseban ugovor sa nama. Povrat novca za web hosting je moguć u roku od 30 dana, VPS u roku od 15 dana, audio streaming u roku od 15 dana. Za domene nije moguć povrat novca, jer se prethodno registruju preko zvaničnog registra za domene.

Svi korisnici imaju pravo povrata novca osim u izuzetima:

-Ako ste bili već klijent kod nas, otkazali uslugu tražeći povraćaj novca i ponovo izvršili narudžbu nemate mogućnost za povraćaj novca, čak ni sa drugim nalogom.

-Ne poštujete uslove korišćenja i na bilo koji način kršite pravila kompanije. (č. 9, 10)

## **7. Korigovanje ponude**

7.1. Zadržavamo pravo korekcije ponude tj. paketa usluga kao što su povećanje resursa, cijena i sl. sa prethodnim obavještenjem na E-mail.

## **8. Obnova / otkazivanje usluge**

8.1. Korisnik blagovremeno dobija automatski generisane E-mail-ove sa našeg sistema. 15 dana pred istek usluge sistem kreira predračun koji se šalje na E-mail koji ste naveli na korisničkom nalogu. Uputstva i tačan iznos za uplatu takođe dobijate na E-mail, u nekim slučajevima i na SMS. Moguće je da ćete ponekad biti i telefonski kontaktirani u vezi sa istekom usluge. Usluga se produžava po plaćanju predračuna.

8.2. Uslugu možete ručno otkazati preko korisničkog panela. Neplaćanjem predračuna izvršava se automatsko otkazivanje usluge.

## **9. Sadržaj web hosting naloga i VPS-a**

Naši serveri se nalaze u Njemačkim datacentrima, stoga važe zakoni i pravila države Njemačke i u potpunosti se primjenjuje.

Ilegalno je postavljanje dječije pornografije, phishing skripti, scam, terorističkih sadržaja, fraud, hacking materijala, virusa, malware-a, spyware-a, botneta, predstavljanje proizvoda ili usluga kao i brendova na koje nemate zakonska prava. U slučaju da predstavljate određenu licenciranu robnu marku, brend, proizvod ili repliku proizvoda u dužnosti smo da, po prijavljivanju od strane ugroženog brenda, trajno suspendujemo hosting nalog. U zakonskoj smo obavezi da ispoštujemo prijavu suspendovanjem problematičnog hosting naloga sa obavještenjem na E-mail. Budući da ne pregledavamo sadržaj hosting naloga naših korisnika pomenuti materijal možete hostovati dok ne dođe prijava od strane trećih

lica. U slučaju hostovanja dječije pornografije nalog se automatski trajno suspenduje bez mogućnosti žalbe.

## 10. Spam

Spam se, u ovom slučaju smatra, zloupotreba hosting naloga u svrhu slanja neželjenih masovnih poruka bez ikakvog kriterijuma ili sa širokim kriterijumima. Radi se o veoma osjetljivom problemu za sve hosting provajdere i internet u cjelini.

Spam može biti namjerni i nenamjerni.

- U namjerni spam ubrajamo komercijalni spam i forum/community spam. Namjerni spam se kažnjava, nakon treće opomene korisnika, automatskim blokiranjem svih servisa na kojima se izvršava i naplaćivanjem štete (ukoliko postoji).
- U nenamjerni spam spada spam za koji korisnik shared web hosting naloga nije obavješten. Spam skripte su obično ubačene od strane trećih lica programirane da šalju na hiljade mejlova u kratkom vremenskom roku bez ikakvih kriterijuma praveći štetu serveru sa koga se šalje (opasnost od crne liste, pad mail server, opterećenje) i serverima na koje se šalje. Hosting nalozi obično, nakon detekcije problema sa naše strane, budu privremeno suspendovani do pronalaska problematičnih skripti koje izvršavaju masovno slanje e-mail-ova. U ovom slučaju, odmah nakon rješenja problema, hosting nalog je ponovo aktivan.

Nenamjerni spam na VPS serveru se smatra za namjerni i dovodi do suspenzije servera.

## 11. Privatnost

DUKA hosting poštuje Vašu privatnost i ne vrši pregled fajlova na hostingu osim u slučaju Vašeg zahtjeva (podrška), zahtjeva od strane zakona ili prouzrokovanja štete od strane Vašeg naloga.

Bilo koji podatak na Vašem nalogu čuva se strogo povjerljivo, a sve lične informacije i lozinke su kriptovane kako na korisničkom panelu tako i na platformskim panelima (cPanel, Centova, WHMSonic, SolusVM...). Strogo je zabranjeno da osoblje DUKA hostinga uzima dijelove Vaših skripti, sajtova i ostale intelektualne svojine, čak i nakon isteka hosting naloga kod nas.

E-mail lista se koristi samo za obavještenja korisnika, Vaše e-mail adrese i brojeve telefona ne prodajemo niti iznajmljujemo trećim licima.

## 11. Korišćenje resursa

*Ovo se odnosi isključivo na shared web hosting, jer audio streaming i VPS usluge nisu u mogućnosti koristiti više resursa nego što im je omogućeno.*

Shared web hosting znači dijeljeni web hosting. Na serveru su na stotine web sajtova i ukoliko određen sajt uzrokuje opterećenje i probleme u pristupu hosting provajder je dužan da ga privremeno suspenduje, sve u cilju stabilnijeg rada servera. Uz pomoć CloudLinux-a kreirali smo virtualne resurse za sve pakete. Okvirno, jedan web hosting nalog ne bi trebao da koristi više od:

- 25% procesora na duže vrijeme,
  - 20% radne memorije na duže vrijeme,
  - 15% mrežnih I/O resursa na duže vrijeme,
  - 15% disk I/O resursa na duže vrijeme,
  - 3000 fajlova po direktorijumu (ne računajući poddirektorije),
  - 10 istovremenih konekcija prema FTP servisu,
  - 300 istovremenih konekcija prema HTTP servisu,
  - 35 istovremenih konekcija prema SQL servisu,
  - 30 istovremenih konekcija prema POP3 ili SMTP servisu.
- *konekcija (TCP) = 1 pristup sa različitog IP-a (zahtjev)*

Ukoliko hosting nalog opterećuje mašinu više od definisanog zajedno ćemo pokušati pronaći način za smanjenje potrošnje.

## 12. Garancija dostupnosti

Garantujemo dostupnost za sve naše usluge u procentima na mjesečnom nivou i to za:

- Web shared hosting 99.50 % tj. dozvoljeno 4 sata offline perioda mjesečno.
- Audio streaming 99.90 %
- VPS servere 99.80 %

Ukoliko je usluga nedostupna manje od pomenutog procenta DUKA hosting je, shodno tome, dužan da izvrši nadoknadu klijentu koji pošalje zahtjev, ukoliko do prestanka rada tj. offline perioda nije došlo zbog sledećih uzroka: hardverski kvar na serveru, pad linka datacentra.

### 13. Tehnička podrška i način komunikacije

Tehnička podrška DUKA hostinga funkcioniše preko:

- Ticketa (tiketa) na korisničkom panelu - <http://dukahosting.com/panel> Pristupanjem sa Vašim E-mailom i lozinkom dobijate mogućnost otvaranja ticketa za podršku gdje možete objasniti svoj problem.
- Live Support chat (Uživo podrška chat-om) koga možete pokrenuti ulaskom na sajt [www.dukahosting.com](http://www.dukahosting.com) i klikom na narandžasti taster "LIVE CHAT" koje se nalazi na sredini sa lijeve strane.
- Email-om - <http://dukahosting.com/podrska.html>

Tehnička pomoć Vam može pomoći oko bilo kog problema na serveru, ali imajte na umu da tehnička podrška ne znači izradu sajta. Tehnička podrška radi 0/24, prosječno vrijeme čekanja odgovora na ticket/email je 60 minuta.

### 14. Briga o korisnicima

Korisnici CMS-a kao što je Joomla, Wordpress ili foruma kao što su SMF, vBulletin tj. bilo kojih poznatijih sistema kao i svih drugih skripti koje postave na svoj hosting nalog su na udaru hakera koji su u toku sa poznatim exploitima. Korisnici koji imaju sajtove zasnovane na CMS-u bi trebali da prate dešavanja na polju sigurnosti i zaštite pomenute sisteme kao i da uklone poznate rupe (exploite). Ne snosimo odgovornost ukoliko dođe do upada na sajt. Privremenu suspenziju sajta ćemo izvršiti da bi zaštitili Vaš sajt i podatke, zatim ćemo Vas kontaktirati da otklonite problem, ukoliko Vam treba pomoć možete se javiti tehničkoj podršci.

### 15. Odricanje odgovornosti

Ne snosimo odgovornost za bilo koju štetu koju Vaš posao može pretrpeti. Ne snosimo odgovornost za gubitke podataka i neuručene E-mail poruke.

## 16. Copyright

Najstrožije zabranjeno kopiranje sadržaja DUKA hosting sajta, njegovih dijelova, ponude, zaštitnog lica, logo-a bez prethodnog kontaktiranja istog.

*Ugovor stupa na snagu 06.05.2013.*

*Zadnja modifikacija: 06.05.2013.*

*Vladimir Duka, CEO*