

Generalni uslovi korišćenja usluga

Član 1.

Ovaj pravilnik definiše opšte uslove korišćenja usluga i međusobne obaveze između pružaoca usluga (u daljem tekstu ContraTeam) i korisnika usluga (u daljem tekstu Korisnik).

Član 2.

Pravila i uslovi korišćenja usluga ContraTeam-a su bliže definisani u dokumentima koji se tiču određenih usluga (npr. deljeni hosting, vps serveri, dedicated serveri i dr.) a koji su objavljeni na web prezentaciji ContraTeam-a www.contrateam.com/uslovi-korisčenja/.

Član 3.

Opšti tehnički pojmovi pomenuti u svim pravilnicima objavljenim na web prezentaciji ContraTeam-a:

Server - računar smešten u data centru putem kog ContraTeam omogućava zakup i korišćenje usluga svojim korisnicima.

Data centar - objekat specijalne namene sa uslovima pogodnim za pouzdan rad velikog broja računara - servera.

Mreža - bilo koja tačka na planeti između korisnika usluge i servera na kom se nalazi usluga koja se koristi, brzina mreže se naznačava u Mb/s (Mega-bita po sekundi) i Gb/s (Giga-bita po sekundi).

Softver - bilo koja web aplikacija koju korisnik koristi za pokretanje i izradu svog sajta, može biti i neki od popularnijih CMS sistema.

CMS - content management system - sistem za upravljanje sadržajem, uglavnom besplatna skripta napisana u programskom jeziku php putem koje korisnik može izraditi svoj sajt, forum, blog i sl. (Wordpress, Joomla, Drupal, Magento, OpenCart itd.)

cPanel - korisnički panel za upravljanje hosting nalogom,

FTP - protokol za prenos podataka između dva računara na mreži,

SSL - sigurnosni protokol koji omogućava bezbednu komunikaciju putem internet mreže,

Dušan Filiferović pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam

Backup - kreiranje rezervne kopije podataka radi njihovog vraćanja u slučaju potrebe,
WHM - panel za korisnike reseller paketa za kreiranje i upravljanje cPanel nalozima,
IP adresa - jedinstvena oznaka dodeljena svakom uređaju povezanom na internet.

Član 4.

ContraTeam pruža usluge svim fizičkim i pravnim licima. Kupovina usluga se obavlja putem web sajta ContraTeam-a www.contrateam.com naručivanjem određene usluge nakon čega Korisnik dobija uputstvo za plaćanje iste kako bi usluga bila aktivirana. **Uslovi plaćanja definisani su pravilnikom o Generalnim uslovima plaćanja.**

Član 5.

Kupovinom usluga kod ContraTeam-a smatra se da je između ContraTeam-a i Korisnika zaključen Ugovor u skladu sa odredbama Uslova korišćenja na period za koji je usluga zakupljena, kao i da Korisnik u potpunosti prihvata Uslove korišćenja i njihovu punovažnost u skladu sa članom 4. Zakona o elektronskom dokumentu.

Član 6.

Kupovinom usluga kod ContraTeam-a Korisnik prihvata da na email adresu koju bude naveo pri poručivanju usluga povremeno dobija obaveštenja koja se tiču zakupljenih usluga kao i povremene promotivne kampanje i obaveštenja u vezi sa novim uslugama koje ContraTeam uvodi u svoju ponudu.

Član 7.

Osnovne obaveze ContraTeam-a:

1. ContraTeam je u obavezi da po prijemu uplate za naručenu uslugu istu aktivira u roku od 2 radna dana ili, ukoliko to nije tehnički izvodljivo, u vremenski povoljnom roku za Korisnika i pomera datum isteka unapred za broj dana koliko je kasnila aktivacija plaćene usluge.
2. ContraTeam kao pružalac usluge se obavezuje da vrši redovno održavanje servera i svih softvera i servisa koji su neophodni za rad usluga koje pruža, osim u slučajevima zakupa privatnih virtuelnih i namenskih servera bez

Dušan Filiferović pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam

održavanja od strane osoblja ContraTeam-a.

3. ContraTeam obavezuje se da obezbedi dostupnost i funkcionalnost usluga od 99% vremena u odnosu na ukupan zakupljeni period korišćenja te iste usluge. U vreme dostupnosti usluga uračunato je i vreme potrebno za redovno održavanje servera, koje ne mora biti unapred najavljeno i koje može u izuzetnim slučajevima izazvati trenutne prekide u radu usluga.
4. ContraTeam ne može garantovati dostupnost usluga iz **stava 3.** u slučajevima više sile i slučajevima na koje ContraTeam kao pružalac usluge ne može neposredno uticati (svi ovi elementi su navedeni u **Članu 8.** ovog dokumenta).
5. ContraTeam se obavezuje da će za sve situacije koje mogu izazvati prekide u radu servera duže od 30 minuta obavestiti korisnike putem email-a.
6. Zvanično sredstvo komunikacije između ContraTeam-a i Korisnika je elektronska pošta i tiket sistem. ContraTeam se obavezuje da će sva obaveštenja vezana za usluge Korisnika slati na email adresu koju Korisnik navede prilikom poručivanja usluga na web prezentaciji ContraTeam-a ili na email adresu koju je Korisnik dostavio za potrebe primanja obaveštenja od strane ContraTeam-a.
7. ContraTeam se obavezuje da na svaki upit Korisnika poslat putem email-a ili tiket sistema odgovori u roku od 24h od vremena prijema istog.
8. ContraTeam nije u obavezi da koristi telefon kao sredstvo komunikacije niti da isti koristi za obaveštavanje Korisnika.
9. U slučaju hardverskog kvara na serveru ContraTeam se obavezuje da od dobavljača servera zatraži hitno otklanjanje kvara ili njegovu zamenu, a ukoliko to nije moguće, ContraTeam će u najkraćem mogućem roku obezbediti drugi server i preneti podatke i usluge Korisnika na novi server.
10. ContraTeam kao pružalac usluga je u obavezi da odgovori i reaguje na svaku

Dušan Filiferović pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam

prijavu trećih lica o zloupotrebi autorskih prava, slanju spama, ili bilo kakvim drugim nelegalnim radnjama. U ovakvim slučajevima, ContraTeam će obavestiti Korisnika putem elektronske pošte a u slučaju težih zloupotreba i suspendovati odnosno isključiti uslugu do rešenja problema. ContraTeam takođe može ukloniti sporni sadržaj sa naloga Korisnika bez njegove saglasnosti.

11. ContraTeam može obavestiti nadležne organe i institucije o bilo kakvim nelegalnim radnjama i sadržajima koje primeti na uslugama koje Korisnik koristi bez obaveštavanja Korisnika o tome.
12. ContraTeam je u obavezi da Korisnika obaveštava o isteku usluge najkasnije 10 dana pre dana njenog isteka putem elektronske pošte na email adresu koju je Korisnik naveo prilikom poručivanja usluga na web prezentaciji ContraTeam-a.

Član 8.

ContraTeam ne može garantovati neometan rad servera i servisa za usluge koje pruža u slučajevima više sile i slučajevima kada faktori koji utiču na rad servera i servisa ne zavise od samog pružaoca usluga. Samo u tim slučajevima ContraTeam ne može garantovati da će hosting servisi biti u funkciji i operativni 99% vremena u odnosu na ukupan zakupljeni period korišćenja te usluge.

Neki od tih faktora mogu biti:

- Prirodne nepogode (nevreme, zemljotres, požari, poplave, solarne oluje i dr.)
- Uvođenje vanrednog ili ratnog stanja
- Uvođenje sankcija
- Prekid linkova za prenos internet saobraćaja između Korisnika usluge i data centra
- Prekidi električne energije u data centru
- Hakerskih napada bilo koje vrste (DoS, DDoS, Flood, itd.)
- Pojave malware, virusa i sličnih softvera usled neadekvatnog i neredovnog održavanja web prezentacije

Dušan Filiferović pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam

- Propusta u softveru koji je napravljen od strane trećih lica
- Nemogućnosti data centra da u kratkom roku otkloni hardverske kvarove na serveru ili mreži

Član 9.

ContraTeam, kao pružalac usluga, će se potruditi ali ne može garantovati u 100% slučajeva da IP adresa servera ili usluge neće dospeti na anti-spam crne liste u slučajevima kada se sa servera šalje veliki broj email poruka od strane korisnika koji dele istu IP adresu ili kada se na web prezentaciji nekog od korisnika pojave malware i slične php aplikacije koje šalju velike količine spam email poruka. ContraTeam čini sve što je u njegovoj moći da ovakve pojave spreči redovnim skeniranjem servera i praćenjem odlaznog email saobraćaja te ograničavanjem broja poslatih email poruka po satu za svakog korisnika posebno.

ContraTeam koristi posebne softverske alate za detekciju slanja spama sa hosting naloga i može suspendovati svaki hosting nalog na kom dođe do pojave php spam aplikacija koje u najvećem broju slučajeva na naloge dospevaju zbog neadekvatnog održavanja internet prezentacije koja se na tom nalogu nalazi. Drugi slučaj kada se ovo može desiti je na primer kada virus ili malver aplikacija ukrade lozinku iz računara korisnika.

Korisnik ima mogućnost da u svakom trenutku zakupi privatnu IP adresu, po važećem cenovniku ContraTeam-a, koju može koristiti samo za svoj hosting nalog i koja mu omogućava kvalitetniju dostavu email poruka u slučajevima da deljena IP adresa koju dele korisnici istog servera dospe na neku anti-spam crnu listu. U slučaju zakupa privatne IP adrese, Korisnik je sam odgovoran za reputaciju iste i ContraTeam nije dužan da vodi računa o tome niti da je uklanja sa anti-spam crnih lista ako na njih dospe. ContraTeam Korisniku dodeljuje privatnu IP adresu koja je proverena na svim najpoznatijim anti-spam crnim listama ali zbog velikog broja listi ne može garantovati da neka manje poznata anti-spam lista koja se ne proverava automatski od strane automatizovanih servisa za tu namenu ne smatra neku IP adresu kao adresa sa lošom reputacijom. Ovakvi slučajevi su izuzetno retki.

Član 10.

U slučaju prekoračenja sistemskih resursa u okviru zakupljene usluge (prostor na disku, mesečni saobraćaj, procesorsko vreme, RAM memorija), ContraTeam će obavestiti Korisnika i ponuditi mu odgovarajuće rešenje. Ukoliko prekoračenje utiče

Dušan Filiferović pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam

i na druge korisnike koji se nalaze na istoj serverskoj mašini, ContraTeam može suspendovati, odnosno deaktivirati uslugu do pronalaženja adekvatnog rešenja u dogovoru sa Korisnikom usluge.

Član 11.

Osnovne obaveze Korisnika su:

1. Korisnik je dužan da pri registraciji na zvaničnoj web prezentaciji ContraTeam-a popuni unese ispravne lične podatke (ime, prezime, adresu, grad, broj telefona, email adresu) u skladu sa Članom 301. stav 1. Krivičnog Zakona Republike Srbije (**Računarska prevara - Krivični zakon Republike Srbije: Ko unese netačan podatak, propusti unošenje tačnog podatka ili na drugi način prikrije ili lažno prikaže podatak i time utiče na rezultat elektronske obrade i prenosa podataka u nameri da sebi ili drugom pribavi protivpravnu imovinsku korist i time drugom prouzrokuje imovinsku štetu, kazniće se novčanom kaznom ili zatvorom do tri godine.**).
2. ContraTeam zadržava pravo da ne prihvati i odbije pružanje usluge Korisniku u slučaju nepotpunih, sumnjivih ili očigledno neispravnih podataka koje Korisnik navede pri poručivanju željenih usluga, takođe, može odbiti pružanje usluge Korisniku koji poručivanje iste obavi istovremeno pokušavajući da sakrije svoj identitet korišćenjem servisa za prikrivanje identiteta na internetu.
3. Korisnik se obavezuje da će usluge koje pruža ContraTeam koristiti u skladu sa važećim Zakonima Republike Srbije, međunarodnim konvencijama, drugim pravnim aktima i dobrim poslovnim običajima.
4. Korisnik neće koristiti zakupljene usluge za vršenje krivičnih dela ili nanošenje štete trećim licima ili samom ContraTeam-u.
5. Korisnik je odgovoran za sav sadržaj koji postavlja na zakupljene usluge.
6. Korisnik ne sme koristiti zakupljene usluge za masovno slanje email-ova, newsletter-a i spam-a.
7. Korisnik ne sme koristiti piratske softvere na zakupljenim uslugama, npr piratske dodatke ili templejte za wordpress, joomla i slične softvere.

Dušan Filiferović pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam

8. Korisnik je iz bezbednosnih razloga u obavezi da vrši redovno održavanje svoje web prezentacije, vrši nadogradnju softvera i aplikacija (wordpress, joomla i sl.) kao i njihovih dodataka (addon, plugin, templejti i sl.) zbog prevencije upada zlonamernog softvera na hosting nalog Korisnika i sprečavanja hakerskih napada bilo koje vrste. Ukoliko zlonamerni softver ipak dospe na hosting nalog Korisnika, uklanjanje istog je isključivo odgovornost Korisnika. Ukoliko zlonamerni softver ugrozi hosting server, treće lice, internet link, ili bilo koji resurs, ContraTeam može privremeno suspendovati ili trajno otkazati usluge Korisniku.
9. Korisnik je dužan da svoj računar kao i sve računare sa kojih pristupa i koristi zakupljene usluge održava, iz bezbednosnih razloga, tako da isti ne budu zaraženi virusima, malware-ima i sličnim softverima, a zbog mogućnosti da zlonamerni softver prikupi pristupne parametre i zloupotrebi ih na određeni način.
10. Korisnik je dužan da uplate za zakupljene usluge vrši na vreme kako ne bi došlo do prekida u radu usluga ili gubitka podataka.

Član 12.

Na serverima ContraTeam-a zabranjeno je postavljanje i linkovanje sledećih sadržaja:

1. Bilo kakve vrste pornografije
2. Email marketing softvera
3. Torrent sajtova
4. Chat sajtova i aplikacija (izuzev na virtuelnim i namenskim serverima)
5. Gaming softvera bilo koje vrste (izuzev na virtuelnim i namenskim serverima)
6. Softvera i web prezentacija i aplikacija koje se bave praćenjem, špijunažom i drugim vidovima povrede privatnosti trećih lica
7. Bilo kakvog warez softvera, krekovala, cd ključeva i slično
8. Warez linkova prema bilo kom zabranjenom softveru i podacima

Dušan Filiferović pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam

9. HYIP sajtova (High-yield investment program)
10. Sajtova koji šire rasnu, versku, nacionalnu i bilo kakvu drugu mržnju
11. Piratskih (nullovanih) skripti i tema i svih drugih softvera i aplikacija bez legalno plaćene licence za korišćenje
12. Aplikacija koje se mogu smatrati "hakerskim" alatima
13. Phishing web prezentacija i stranica
14. Bilo kakvih botova i skripti za automatizaciju bilo čega u cilju prevare, sticanja neke vrste koristi i sl.
15. Shell i sličnih skripti i aplikacija
16. Zabranjeno je postavljanje materijala sa zaštićenim autorskim pravima (muzika, fotografije, filmovi, softver i sl.) ukoliko Korisnik ne poseduje autorska prava na taj materijal ili nema pismeno ovlašćenje nosioca autorskog prava za njegovo postavljanje.

Član 13.

U slučaju kršenja bilo koje od stavki navedenih u Članu 11. i Članu 12., ContraTeam zadržava pravo da suspenduje ili trajno otkáže uslugu Korisniku bez mogućnosti povraćaja novca. U slučaju sumnje na počinjeno krivično delo od strane Korisnika, ContraTeam će o tome obavestiti nadležne organe.

Član 14.

Korisnik je dužan da ContraTeam-u u potpunosti nadoknadi svaku eventualnu štetu koju ContraTeam može pretrpeti usled nedozvoljenih radnji počinjenih od strane Korisnika.

Član 15.

Odricanje od odgovornosti

1. Korišćenjem usluga ContraTeam-a, Korisnik prihvata da ContraTeam kao pružaoc usluga ne može biti odgovoran za bilo kakvu štetu koju može pretrpeti u slučaju prekida u radu istih ili bilo kakvih drugih problema sa zakupljenom uslugom.
2. Iako ContraTeam za određene usluge pruža backup podataka, on ne može biti odgovoran za gubitak istih iz razloga što backup podataka obavljaju automatizovani mehanizmi koji mogu prouzrokovati grešku prilikom kopiranja podataka na backup prostor, Korisnik može da uradi backup svojih podataka kada god misli da je to potrebno i čuva kopiju istog kod sebe. U slučaju potrebe, Korisnik može dostaviti rezervnu kopiju svojih podataka ContraTeam-u sa zahtevom da isti budu postavljeni na uslugu koju Korisnik zakupljuje.
3. ContraTeam ne može biti odgovoran za sadržaj koji korisnici postavljaju na servere. U slučaju prijave spornog sadržaja, ContraTeam zadržava pravo da isti ukloni bez obaveštenja i saglasnosti Korisnika kao i da obavesti nadležne organe o istom.
4. Odgovornost za sve podatke postavljene na servere ContraTeam-a snosi Korisnik koji je iste postavio i smatra se da je to učinio znajući za eventualne posledice do kojih može doći postavljanjem tih podataka.
5. ContraTeam ne može snositi odgovornost za zastoj u aktivaciji usluga, suspenziju ili prekid rada aktivnih usluga, gubitak naziva domena i sl. usled neispravno izvršene uplate ili uplate izvršene sa zakašnjenjem, i ne može odgovarati za štetu koja iz tog razloga eventualno može nastati.
6. ContraTeam ne odgovara za štetu nastalu neovlašćenim ili protivpravnim pristupom zakupljenoj usluzi od strane trećih lica, bez obzira da li se radi o licima kojima je sam Korisnik omogućio pristup ili ne.
7. ContraTeam nije odgovoran za funkcionisanje internet prezentacije Korisnika, tačnost informacija ili drugih sadržaja koje Korisnik objavljuje na svom nalogu, kao ni za gubitke podataka, neuručene email poruke, pogrešno uručene poruke ili podatke i podešavanje email naloga Korisnika.

Dušan Filiferović pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam

8. ContraTeam ne može snositi odgovornost za finansijsku ili bilo kakvu drugu štetu koju Korisnik može imati usled nedostupnosti ili suspenzije zakupljenih usluga kod ContraTeam-a iz bilo kog razloga.

Član 16.

ContraTeam zadržava pravo da, ukoliko iz objektivnih razloga ne može ispuniti obaveze iz **Člana 7**, prekine sa pružanjem ili ne obavi aktivaciju određene usluge Korisniku. U slučaju da ContraTeam nije u mogućnosti da nastavi pružanje usluge Korisniku, istom mora dozvoliti otkazni rok potreban za prebacivanje usluge na drugo mesto a koji nije duži od 15 dana. U slučajevima da ContraTeam nije u mogućnosti da nastavi pružanje određene usluge, obezbediće povraćaj novca za preostali plaćeni period usluge o kojoj je reč (osim usluge registracije domena i zakupa softverskih licenci) ili u punom iznosu ukoliko usluga uopšte nije bila realizovana ili aktivirana.

Dušan Filiferović pr, Agencija za prodaju i usluge ContraTeam