

OPŠTI USLOVI YETTEL D.O.O. BEOGRAD
PRUŽANJA I KORIŠĆENJA USLUGA INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH
TEHNOLOGIJA

PREDMET

Član 1.

Ovim Opštim uslovima bliže se uređuje ugovorni odnos između Yettel d.o.o. Beograd, ul. Omladinskih brigada br. 90 (u daljem tekstu: Yettel) i preduzetnika, pravnog lica ili drugog poslovnog korisnika (u daljem tekstu: Korisnik) koji nastaje zaključenjem ugovora (u daljem tekstu: Ugovor) između Yettela i Korisnika radi pružanja i korišćenja usluga informaciono-komunikacionih tehnologija (u daljem tekstu: Usluga).

U smislu ovih Opštih uslova, Uslugama se smatraju:

- a) zaštitu krajnjih uređaja (endpoint protection),
- b) detekciju i odgovor na bezbednosne incidente (EDR/XDR/MDR),
- c) zaštitu elektronske pošte,
- d) obezbeđivanje cloud infrastrukture (virtuelni i namenski serveri, storage i mrežni resursi),
- e) tehničku podršku, nadzor i održavanje softvera i hardvera,
- f) savetodavne i konsultantske usluge iz oblasti IT infrastrukture i informacione bezbednosti
- g) i druge usluge iz oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija koje doprinose bezbednosti, efikasnosti i dostupnosti digitalnih resursa.

Radi izbegavanja bilo kakve sumnje, ovi Opšti uslovi se ne primenjuju na pružanje i korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga koje su predmet zakona koji uređuje oblast elektronskih komunikacija.

Korisnik potpisivanjem Ugovora potvrđuje da se datumom aktivacije Usluge smatra trenutak slanja aktivacione imejl poruke sa parametrima Usluge na imejl adresu korisnika navedenu u Ugovoru.

PRUŽANJE USLUGA ZASNOVANIH NA
REŠENJIMA TREĆIH LICA

Član 2.

Yettel može nuditi Usluge na osnovu sopstvenih tehničkih ili softverskih rešenja ili platformi ili na osnovu tehničkih ili softverskih rešenja ili platformi trećih lica sa kojima je uspostavio poslovno-tehničku saradnju u cilju zajedničkog nastupa ili preprodaje Usluga (u daljem tekstu: Treće lice), a što će posebno biti navedeno u uslovima ponude za svaku pojedinačnu Uslugu. U takvom slučaju, Korisnik zaključenjem Ugovora potvrđuje da mu je poznato da Yettel ne može uticati na dostupnost, kvalitet i stalnost Usluge ili na njene karakteristike.

Korisnik potvrđuje da je upoznat sa činjenicom da korišćenje Usluge može biti predmet posebnih licenci, tehničkih zahteva i pravila korišćenja koje utvrđuje Treće lice.

Korisnik potvrđuje da mu je poznato da je korišćenje Usluge može biti uslovljeno prihvatanjem posebnih uslova korišćenja koje utvrđuje Treće lice, te da bez prihvatanja tih uslova ne može pristupiti konkretnoj Uslugi.

Ako korišćenje Usluga podrazumeva da Korisnik zaključenjem Ugovora stiče pravo da koristi softversko rešenja Trećeg lica, Korisnik stiče to pravo (licencu) u sadržaju i obimu koji je određen posebnim uslovima korišćenja Trećeg lica, koje je Korisnik dužan da prihvati pre početka korišćenja softverskog rešenja. Korisnik je dužan da poštuje uslove pod kojima mu je navedeno pravo (licenca) ustupljeno radi korišćenja Usluga.

Uslovi korišćenja Trećeg lica za predmetnu Uslugu, čije se pružanje ugovara sa Korisnikom, prilažu se (u celosti ili u vidu linka ka internet stranici gde se nalaze) uz Ugovor kao njegov sastavni deo.

Korisnik Usluge se obavezuje da neće isticati niti ostvarivati bilo kakva prava svojine ili prava intelektualne svojine nad licenciranim softverom, niti će bez prethodne pisane saglasnosti Yettela i u skladu sa važećim uslovima licence kopirati, menjati, distribuirati, ustupati, prodavati, davati u zakup ili na drugi način raspolagati licenciranim softverom, niti razvijati softver zasnovan na njemu.

Korisnik Usluge je dužan da obezbedi instalaciju i korišćenje aplikacija, softverskih komponenti i drugih elemenata koje Yettel ili njegov ovlašćeni partner odredi kao neophodne za pravilno funkcionisanje i bezbednost Usluge. Yettel ne odgovara za posledice nastale usled nepostupanja Korisnika Usluge po navedenim zahtevima, uključujući bezbednosne incidente, napade ili ugrožavanje sistema i podataka.

Član 3.

Yettel ne snosi odgovornost za eventualne promene tehničkih uslova, cenovne politike, dostupnosti ili poslovne strategije Trećih lica, koje mogu uticati na karakteristike, dostupnost ili cenu Usluge. U takvim slučajevima, Yettel se obavezuje da blagovremeno obavesti Korisnika o svim relevantnim izmenama, uključujući promene cene, tehničkih zahteva ili uslova korišćenja.

Yettel ne odgovara za posledice izmena bezbednosnih politika, pravila ili konfiguracionih podešavanja Usluge izvršenih na zahtev Korisnika Usluge, uključujući blokiranje ili ograničenje saobraćaja koje je posledica takvih izmena.

Yettel zadržava pravo da, tokom trajanja ugovornog odnosa, zameni Treće lice ili tehničko rešenje drugim funkcionalno ekvivalentnim rešenjem. U slučaju takve promene, Yettel može obezbediti prelaznu podršku i (po potrebi) migraciju podataka i konfiguracija, u cilju očuvanja kontinuiteta korišćenja Usluge. Na takvu izmenu shodno se primenjuje odredbe člana 11. ovih Opštih uslovima koja uređuje izmene uslova pod kojima se pruža Usluga.

Ukoliko se Usluga pruža putem internet konekcije treće strane, Korisnik Usluge je dužan da, na zahtev Yettela, dostavi sve tehničke podatke neophodne za konfiguraciju i pružanje Usluge. Yettel ne odgovara za posledice nastale usled nedostavljanja, kašnjenja u dostavljanju ili netačnosti tako dostavljenih podataka.

OPREMA

Član 4.

Ako Ugovorom nije predviđeno da je Yettel dužan da Korisniku obezbedi potrebnu opremu za korišćenje Usluga, Yettel u tom slučaju nije odgovoran za nekompatibilnost opreme i Usluga, niti za nemogućnost korišćenja Usluga putem takve opreme, naročito ukoliko Korisnik nije postupao u skladu sa uputstvima Yettela ili Trećeg lica u pogledu tehničkih zahteva i standarda koje oprema mora da zadovolji ili u slučaju nepostupanja u skladu sa uputstvom za instalaciju i aktivaciju Usluga.

Korisnik Usluge se obavezuje da:

- obezbedi povezivanje svoje opreme sa Opremom Yettela u pristupnoj tački/tačkama;
- ukoliko se Oprema Yettela instalira u prostorijama Korisnika Usluge, obezbedi odgovarajući prostor za njen smeštaj, odgovarajuće uslove okruženja u skladu sa tehničkim zahtevima Operatora, kao i neprekidno napajanje električnom energijom (220 V AC ili 48 V DC, u zavisnosti od tehničkih zahteva Opreme), putem UPS sistema koji obezbeđuje autonomiju rada od najmanje 6 (šest) sati;
- obezbedi Yettelu, odnosno licima koja Yettel ovlasti, nesmetan i blagovremen pristup lokacijama na kojima je instalirana Oprema Yettela, u meri neophodnoj za instalaciju, konfiguraciju, održavanje, otklanjanje smetnji, zamenu i deinstalaciju Opreme;
- uzdrži se od bilo kakvih radnji ili propuštanja koja mogu prouzrokovati prekid ili smetnje u pružanju Usluge, oštećenje ili neovlašćeni pristup Opremi Yettela ili mogu ugroziti bezbednost mreže, sistema ili podataka Yettela, Korisnika Usluge ili trećih lica.
- bez prethodne pisane saglasnosti Yettela ne vrši premeštanje, isključivanje, izmenu konfiguracije, popravku niti bilo kakvu drugu intervenciju na Opremi koja je obezbeđena od strane Yettela i koja je Korisniku dana na korišćenje, niti da takve radnje omogući trećim licima.

Zaposleni Korisnika Usluge, kao ni zaposleni ili druga lica koja angažuje Korisnik Usluge, nisu ovlašćeni da bez prethodne pisane saglasnosti Yettela reorganizuju, isključuju, uklanjaju, premeštaju, popravljaju, vrše izmene na Opremi Yettela niti da na bilo koji drugi način njome rukuju ili na njoj izvode bilo kakve radove. Korisnik Usluge se obavezuje da predatu Opremu koristi isključivo za potrebe korišćenja Usluga koje su predmet ovog Ugovora i da neće preduzimati bilo kakve radnje kojima bi se na Opremi Yettela zasnovalo ili pokušalo zasnovati bilo kakvo pravo trećih lica ili na drugi način Opremu opteretiti. Yettel neće snositi nikakvu odgovornost prema Korisniku Usluge niti bilo kom trećem licu za nemogućnost, prekid, ograničenje ili otežano pružanje Usluge, kao ni za bilo kakvu direktnu ili indirektnu štetu koja iz toga nastane, ukoliko je ista prouzrokovana neovlašćenim rukovanjem, korišćenjem, održavanjem, izmenom ili drugom intervencijom na Opremi od strane Korisnika Usluge, lica koja angažuje Korisnik Usluge ili drugih neovlašćenih trećih lica. U tom slučaju, Korisnik Usluge je dužan da Yettelu nadoknadi svaku štetu, uključujući troškove popravke ili zamene Opreme, kao i sve druge troškove i izdatke koje Operator pretrpi kao neposrednu posledicu takvog postupanja. Korisnik je dužan da takve troškove izmiri u roku od 5 dana od dana prijema ispostavljene fakture u kojoj će biti naveden iznos troškova kao i bliže instrukcije za plaćanje.

Oprema koja se od strane Yettela daje Korisniku na korišćenje i po njenoj predaji Korisniku ostaje u svojini Yettela. Korisnik se obavezuje da u roku od 8 dana od isteka perioda na koji je Prilog Ugovora zaključen izvrši povraćaj celokupne opreme koju je preuzeo od Yettela i koja je navedena u Prilogu Ugovora, u ispravnom i neoštećenom stanju. Ukoliko Korisnik ne vrati opremu u navedenom roku, Operator ima pravo da od Korisnika zahteva plaćanje ugovorne kazne u visini dve mesečne pretplate za pruženu Uslugu prema Prilogu Ugovora, pri čemu će ugovorna kazna biti posebno iskazana na poslednjoj fakturi koju Yettel dostavi Korisniku. Ukoliko Korisnik vrati opremu u oštećenom ili neispravnom stanju, Yettel ima pravo da Korisniku naplati troškove popravke, odnosno naknadu štete u visini troškova potrebnih za dovođenje opreme u ispravno i neoštećeno stanje, o čemu će Korisniku biti izdata posebna faktura. Navedena obaveza Korisnika postoji nezavisno od obaveze vraćanja opreme u roku iz ovog člana i nezavisno od ugovorne kazne za neblagovremeno vraćanje opreme, te se troškovi oštećenja mogu naplatiti i u slučaju kada je oprema vraćena u predviđenom roku.

SADRŽAJ KORISNIKA

Član 5.

Ako Korisnik deli svoje poslovne podatke, aplikacije, tehnička rešenja ili drugi sadržaj (u daljem tekstu: Sadržaj) preko javnih mreža, elektronske pošte ili omogućava trećim licima da pristupe Sadržaju, čini to na sopstvenu odgovornost. Svaka upotreba ili korišćenje bilo kog Sadržaja ili materijala postavljenog preko Usluge ili pribavljenog od strane Korisnika putem Usluge je na sopstvenu odgovornost Korisnika. Yettel ne odgovara ni u kom slučaju za Sadržaj, uključujući greške ili nedostatke Sadržaja, ili za bilo kakav gubitak ili štetu bilo koje vrste koja nastane kao rezultat korišćenja Sadržaja generisanog ili učinjenog dostupnim putem Usluge.

Korisnik je isključivo odgovoran za Sadržaj i ako je Sadržaj takve prirode da je uvredljiv, da podstrekava druge na vršenje krivičnih dela, ohrabruje i/ili podržava diskriminaciju ili dovođenje u neravnotežan položaj na osnovu rase, boje kože, pola, religije, etničke pripadnosti, nacionalne ili druge pripadnosti, da predstavlja distribuciju pornografskog ili drugog istog ili sličnog sadržaja.

Korisnik garantuje da Sadržaj ne povređuje autorska prava i/ili druga prava intelektualne svojine Trećih lica i Korisnik je isključivo odgovoran za Sadržaj i obavezan je da nadoknadi Yettelu svaku štetu koju Yettel nadoknadi trećim licima, a koja šteta je nastala kao posledica povrede autorskih prava i/ili drugih prava intelektualne svojine trećih lica putem Sadržaja.

Korisnik zaključenjem Ugovora potvrđuje da je upoznat sa tim da se oprema na kojoj se nalazi Sadržaj može nalaziti u data centrima van Republike Srbije, koji su u vlasništvu Trećih lica i saglasan je da se pružanje Usluge odvija preko tako locirane opreme.

U okviru digitalnih servisa, Yettel može korisniku obezbediti virtuelnu ili namensku infrastrukturu na Linux ili Windows platformama pri čemu Korisnik snosi punu odgovornost za Sadržaje koje hostuje na obezbeđenim resursima.

U okviru pružanja Usluge, Sadržaj je podržan na platformama i operativnim sistemima ili putem interneta, prema specifikaciji Yettela ili Trećeg lica. Korisniku je omogućeno da dodaje Sadržaj sa svih podržanih uređaja i da ga vidi na odgovarajući način na svim podržanim uređajima. Korisnik takođe može da izabere da deli Sadržaj sa drugim osobama po svojoj sopstvenoj želji. Za korišćenje digitalnih servisa u internet pretraživaču, mobilnom telefonu ili tabletu, Korisnik mora biti povezan sa WiFi mrežom ili mrežom za prenos podataka. Na PC ili Mac-u podaci postavljeni u digitalne servisu se čuvaju kao lokalna kopija i fajlovi mogu biti dostupni sve vreme, ali za novu sinhronizaciju fajlova PC ili Mac moraju biti povezani na Internet.

NAKNADA

Član 6.

Korisnik se obavezuje da uredno plaća naknadu za pružanje Usluge i druge naknade predviđene Ugovorom, ovim Opštim uslovima i zvaničnim cenovnikom Yettela.

Yettel će najmanje jednom mesečno dostavljati račun Korisniku za Usluge pružene u prethodnom mesecu. Račun se dostavlja na elektronsku adresu koja je označena u Ugovoru ili na drugi pogodan način. Račun sadrži naknadu za pružene Usluge, druge stavke propisane ovim Opštim uslovima i Ugovorom, iznos poreza na dodatu vrednost, kao i druge zakonom propisane elemente. Yettel nije odgovoran ako Korisnik nije blagovremeno ostvario uvid u račun u elektronskoj formi.

Korisnik snosi sve troškove plaćanja računa. Račun se može platiti kod pošte, banke ili druge platne institucije, prenosom sredstava na naš poslovni račun, na Yettel prodajnom mestu ili elektronskim putem. Yettel zadržava pravo da Korisniku, u skladu sa važećim cenovnikom, naplati posebnu naknadu ako račun plaća na Yettel prodajnom mestu.

Korisnik je dugovanja po računu dužan da plati u roku od 30 dana od njegovog dostavljanja. Ako ne plati dug u ovom roku, Yettel je ovlašćen da privremeno obustavi pružanje Usluge i obračuna zakonsku zateznu kamatu počev od prvog dana docnje. Yettel ima pravo da trajno obustavi pružanje Usluge i jednostrano raskine Ugovor, ako ne izmiri svoj dug po izdatom računu ni u roku od 60 dana od njegovog dostavljanja.

Ako zbog platežne sposobnosti, neurednog izvršavanja obaveze plaćanja, visine ukupnog duga ili drugih relevantnih okolnosti, Yettel objektivno oceni da Korisnik neće uredno ispunjavati ugovorene obaveze plaćanja ili da može biti otežana naplata njegovog potraživanja, on ima pravo da zahteva od Korisnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja. Ukoliko Korisnik to ne učini u roku koji ne može biti kraći od osam dana, Yettel ima pravo da privremeno obustavi pružanje Usluge, a ako to ne učini ni u naknadnom primerenom roku koji je određen, Yettel ima pravo da trajno obustavi pružanje Usluge i raskine Ugovor.

NEDOZVOLJENO PONAŠANJE

Član 7.

Korisnik se obavezuje da Uslugu koristi u skladu sa svim važećim zakonima i drugim propisima Republike Srbije, kao i pravilima međunarodnog prava i tehničkim standardima koji se primenjuju u oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija.

Korisnik ne sme koristiti Uslugu na način koji povređuje prava bilo kog trećeg lica (npr. prava intelektualne svojine, pravo privatnosti i druga lična prava) ili na način koji je zabranjen propisima, niti sme na bilo koji način zloupotrebiti Uslugu.

Nedozvoljenim se naročito smatraju sledeća ponašanja:

- a) izvršenje krivičnog dela, privrednog prestupa ili prekršaja putem korišćenja Usluge,
- b) povreda prava intelektualne svojine ili ličnih prava,
- c) povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti usluga IKT, kao i kodeksa ponašanja na internetu,

- d) delo nelojalne konkurencije, povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača,
- e) distribucija nezatraženih elektronskih poruka (spam),
- f) ometanje pružanja usluga drugih korisnika, uključujući pokušaje preopterećenja sistema („flooding“, „DoS/DDoS“, „mail bombing“),
- g) neovlašćeni pristup podacima, nalogima, mrežama ili uslugama, kao i pokušaje takvog pristupa,
- h) neovlašćena izmena mrežnih paketa (npr. TCP/IP).

Korisniku je zabranjeno da preduzima bilo kakve radnje koje mogu dovesti do narušavanja bezbednosti mreže, sistema ili druge infrastrukture koja se koristi za pristup i pružanje Usluge.

Član 8.

Yettel zadržava pravo da samostalno ili uz saradnju Trećeg lica istraži sve sumnjive aktivnosti koje mogu ukazivati na nedozvoljeno ponašanje Korisnika, kao i da sarađuje sa nadležnim organima javne vlasti radi sprovođenja odgovarajućih postupaka.

Yettel ima pravo da Korisniku odmah po utvrđivanju nedozvoljenog ponašanja delimično ili potpuno obustavi pružanje Usluge i raskine Ugovor.

Ako oceni da težina i priroda nedozvoljenog ponašanja to omogućavaju, Yettel zadržava pravo da Korisniku delimično obustavi pružanje Usluge, ali da mu potom omogući njeno ponovno korišćenje ukoliko Korisnik u roku od 15 dana od privremenog obustavljanja potpiše i Yettelu dostavi izjavu kojom se obavezuje da dalje neće preduzimati nedozvoljene radnje. Nedostavljanje ove izjave smatraće se osnovom za potpuno obustavljanje pružanja Usluge i raskid Ugovora.

Isključivu krivičnu, građanskopравnu i svaku drugu odgovornost pred nadležnim državnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje snosi Korisnik.

Korisnik je odgovoran za svaku materijalnu (stvarnu) i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda firme i sl.), koju prouzrokuje Yettelu i trećim licima svojim nedozvoljenim ponašanjem i dužan je da je naknadi u celosti. Korisnik je obavezan da Yettelu u potpunosti naknadi štetu nastalu kršenjem bilo koje odredbe Ugovora, ovih Opštih uslova ili uslova korišćenja Trećeg lica. Odgovornost prema Trećem licu može biti posebno uređena u njegovim posebnim uslovima za pristup i korišćenje njegovog softverskog ili drugog rešenja.

OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

Član 9.

Yettel ne garantuje potpunu eliminaciju bezbednosnih rizika, već razumno smanjenje rizika kroz primenu preporučenih tehničkih i organizacionih mera.

Yettel ne snosi odgovornost za štetu nastalu:

- a) neadekvatnim korišćenjem Usluge,
- b) instalacijom aplikacija trećih lica,
- c) izmena, promena ili dopuna Usluge na zahtev Korisnika Usluge;

- d) testiranje Usluge od strane Yettela na zahtev Korisnika Usluge, osim testiranja radi otklanjanja smetnji;
- e) radovi na Opremi Korisnika Usluge i/ili Opremi Yettela koje izvodi Korisnik Usluge ili treća lica koja nisu ovlašćena od strane Yettela za izvođenje radova na toj opremi;
- f) direktna uključenost trećih lica u rad ili održavanje Opreme Korisnika Usluge, uključujući, ali ne ograničavajući se na:
 - a) zaposlene Korisnika Usluge, zaposlene trećih lica koje angažuje Korisnik Usluge i/ili krajnje korisnike Korisnika Usluge;
 - b) treća lica koja pružaju mrežne usluge;
 - c) tačke razmene saobraćaja Korisnika Usluge koje kontrolišu treća lica;
 - d) prekide na optičkim, bakarnim i/ili radiorelejnim sistemima prenosa ili sistemima napajanja trećih lica;
 - e) opremu ili usluge koje obezbeđuju treća lica;
- g) svako prevarno, zlonamerno ili protivpravno postupanje, odnosno zloupotreba od strane Korisnika Usluge koja može prouzrokovati štetu Korisniku Usluge, Yettelu i/ili trećim licima;
- h) neobezbeđivanje pristupa Opremi Korisnika Usluge i/ili Opremi Yettela na lokaciji Korisnika Usluge;
- i) isključenje Opreme Yettela ukoliko to zahtevaju nadležni državni, regulatorni ili drugi ovlašćeni organi, pod uslovom da uzrok isključenja nije na strani Yettela;
- j) nastupanje više sile
- k) planiranim radovima i/ili vanrednim planiranim radovima,
- l) neovlašćenim pristupom koji je posledica propusta Korisnika,
- m) kao ni za posrednu štetu, izgublenu dobit ili nematerijalnu štetu.

Maksimalna odgovornost Yettela po osnovu pojedinog Ugovora ograničava se na iznos poslednje mesečne naknade za konkretnu Uslugu koja je predmet spora, osim ako je važećim propisima drugačije određeno.

PODACI KORISNIKA

Član 10.

Korisnik se obavezuje da Yettelu dostavi tačne, potpune i ažurne podatke neophodne za zaključenje i izvršenje Ugovora, uključujući podatke o ovlašćenim predstavnicima i kontakt osobama određenim za komunikaciju u vezi sa pružanjem Usluga. Korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Yettel o svakoj promeni tih podataka.

Yettel obrađuje podatke o ličnosti koji se odnose na Korisnika, njegove zakonske zastupnike, kontakt osobe i druga lica čiji su podaci neophodni za zaključenje i izvršenje Ugovora, kao **rukovalac**, u meri u kojoj je to potrebno radi:

- zaključenja i izvršenja ovog Ugovora;
- pružanja, administracije i održavanja Usluga;
- upravljanja korisničkim odnosom i komunikacije sa Korisnikom;
- izdavanja računa, naplate potraživanja i upravljanja finansijskim obavezama;
- pružanja korisničke i tehničke podrške;
- vođenja propisanih evidencija;

- zaštite bezbednosti elektronskih komunikacionih mreža, informacionih sistema i Usluga koje pruža Yettel;
- sprečavanja zloupotreba, otkrivanja i rešavanja bezbednosnih incidenata;
- ispunjenja zakonskih i regulatornih obaveza, kao i ostvarivanja, zaštite ili odbrane pravnih zahteva.

Yettel može obrađivati navedene podatke i radi unapređenja kvaliteta Usluga, sprovođenja anketa o zadovoljstvu korisnika i istraživanja tržišta, u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti i odgovarajućim pravnim osnovom.

Korisnik garantuje da je ovlašćen da Yettelu dostavi podatke o svojim zaposlenima, predstavnicima i drugim licima određenim za komunikaciju u vezi sa izvršenjem ovog Ugovora, kao i da je ispunio sve obaveze propisane važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti u vezi sa dostavljanjem tih podataka.

U meri u kojoj je to neophodno za pružanje pojedine Usluge, Yettel može obrađivati podatke o ličnosti koje Korisnik obrađuje korišćenjem Usluge ili koji nastaju njenim korišćenjem (uključujući, ali ne ograničavajući se na mrežni saobraćaj, bezbednosne događaje, sistemske i aplikativne logove, korisničke identifikatore, IP adrese, tehničke identifikatore uređaja i druge podatke koji se obrađuju u okviru pružanja Usluge). U tom slučaju Korisnik nastupa u svojstvu **rukovaoca**, a Yettel u svojstvu **obrađivača**, u smislu propisa kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Kada postupa kao obrađivač, Yettel obrađuje podatke o ličnosti isključivo u svrhu pružanja ugovorene Usluge i u skladu sa dokumentovanim uputstvima Korisnika, osim kada je obrada neophodna radi ispunjenja zakonske obaveze kojoj Yettel podleže.

Yettel će primenjivati odgovarajuće tehničke, organizacione i bezbednosne mere radi zaštite podataka o ličnosti od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmene, neovlašćenog otkrivanja ili pristupa, uzimajući u obzir prirodu, obim, kontekst i svrhe obrade, kao i rizike po prava i slobode fizičkih lica.

Yettel može angažovati podobrađivače radi izvršenja pojedinih aktivnosti obrade koje su neophodne za pružanje Usluga, pri čemu će obezbediti da podobrađivači budu ugovorno obavezani na zaštitu podataka o ličnosti u skladu sa važećim propisima i da postupaju isključivo u okviru poverenih aktivnosti.

Po prestanku pružanja Usluge, Yettel će podatke o ličnosti koje obrađuje u svojstvu obrađivača vratiti ili obrisati, u skladu sa uputstvima Korisnika i važećim propisima, osim ukoliko je njihovo dalje čuvanje obavezno na osnovu zakona.

Podaci o ličnosti koje Yettel obrađuje kao rukovalac obrađuju se u skladu sa Obaveštenjem o privatnosti dostupnim na internet stranici Yettela

<https://www.yettel.rs/sr/biznis/podrska/obavestenja-za-korisnike/obavestenje-o-privatnosti-prilikom-saradnje-sa-biznis-korisnicima/>.

IZMENE USLOVA PRUŽANJA USLUGE

Član 11.

Yettel zadržava pravo da, u skladu sa svojom poslovnom politikom izmeni ove Opšte uslove, komercijalne uslove, kao i druge uslove pod kojima se Usluga pruža, uključujući izmene koje su rezultat komercijalnih odluka Trećih lica.

O svakoj izmeni Yettel će blagovremeno obavestiti Korisnika, najkasnije 30 (trideset) dana pre stupanja izmena na snagu, putem objave na zvaničnoj internet stranici www.yettel.rs i/ili slanjem obaveštenja Korisniku.

Izuzev ako je izmena posledica zakonskih i regulatornih promena, Korisnik ima pravo, jednostrano raskine Ugovor bez obaveze plaćanja naknade štete (ako je Ugovor zaključen na određeno vreme) da u roku od 30 dana od objavljivanja, odnosno prijema obaveštenje iz stava 2. ovog člana, ukoliko je izmena uslova objektivno nepovoljna po Korisnika, i to kada se njome:

- a) povećava cena Usluge,
- b) smanjuje obim ili kvalitet Usluge,
- c) menja tehnička ili komercijalna struktura Usluge na način koji negativno utiče na Korisnika.

U svim drugim slučajevima, Korisnik ne može da raskine Ugovor bez naknade štete u slučaju da je Ugovor zaključen na određeno vreme, i Ugovor ostaje na snazi pod izmenjenim uslovima.

POSEBNE ODREDBE O PRUŽANJU CLOUD I VPS USLUGA

Član 12.

Usluga se pruža na Cloud i VPS platformi koje predstavljaju skup hardverskih resursa visoke procesorske snage, radne memorije, diskovnog prostora i sistemskog softvera. Cloud platforma omogućava visoku dostupnost (High Availability), zasnovanu na redundantnim serverima i mrežnoj infrastrukturi. Usluga se zasniva na logičkom udruživanju resursa (CPU, RAM, HDD) u virtuelne jedinice - Cloud servere ili VPS servere.

Korisnik samostalno određuje i menja Sadržaj, koji će biti instaliran i funkcionisati Cloud i VPS platformi, uključujući softverski sadržaj (npr. web prezentacije, baze podataka, FTP servere, aplikacije).

Član 13.

Od trenutka omogućavanja pristupa Cloud ili VPS serveru, Yettel ne snosi nikakvu odgovornost za sigurnost, instalirani softver, postavljeni sadržaj, način korišćenja, poslovne rezultate Korisnika tokom korišćenja Cloud ili VPS usluge.

Yettel ne garantuje da će Cloud ili VPS usluga funkcionisati neprekidno, bez grešaka, virusa ili drugih štetnih komponenti koje su posledica neadekvatnog korišćenja Cloud ili VPS usluge od strane Korisnika.

Yettel ne odgovara za oštećenja sistema na kome je postavljen Cloud ili VPS server ili samog Cloud ili VPS servera koji Korisnik koristi ako su nastala kao posledica situacija na koje Yettel nema uticaja, kao i posledica nastalih usled delovanja viših sila.

Yettel nije odgovoran za sadržinu i funkcionisanje aplikacija instaliranih od strane Korisnika na resursima Cloud ili VPS usluge.

Yettel nije odgovoran za nefunkcionisanje Cloud ili VPS usluge prouzrokovane instalacijom aplikacija i sadržine od strane Korisnika.

Yettel ne odgovara za zagušenje, kašnjenje ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče. Ovim su obuhvaćeni prekidi u radu Internet linkova kod trećih lica.

Yettel ne odgovara za sadržinu Cloud ili VPS usluge, a posebno za poslovne rezultate i posledice proistekle usled korišćenja Cloud ili VPS usluge.

Yettel ne odgovara za sigurnost sadržaja Korisnika, u smislu njene nepovredivosti od strane trećeg lica kao korisnika sistema, kao ni za eventualne štete koje u tom smislu mogu da budu pričinjene Korisniku.

POSEBNE ODREDBE U VEZI SA PRUŽANJEM HOSTING USLUGE

Član 14.

Hosting usluga omogućava Korisniku zakup prostora na serverima koje obezbeđuje Yettel, radi smeštanja, prikazivanja i dostupnosti web prezentacije putem Interneta 24 časa dnevno, i u okviru te usluge Korisniku se omogućava: upravljanje postavljenim sadržajem, kreiranje e-mail naloga i pristup serverima radi razmene sadržaja.

Hosting usluga se isporučuje na serverima sa deljenim resursima, što znači da više Korisnika koristi isti server, što ovu uslugu čini nepodesnom za potrebe velikih preduzeća, organizacija i korisnika koji zahtevaju intenzivno korišćenje e-mail servisa, internet prodaju i slične aktivnosti. Za takve potrebe preporučuje se zakup privatnih ili namenski konfigurisanim servera.

Član 15.

Yettel nije obavezan da Korisniku kreira e-mail naloge u okviru zakupljenog hosting paketa, niti da obezbedi internet prezentaciju Korisnika ili da na istoj vrši intervencije i prilagođavanja.

Yettel nije odgovoran za probleme koji se mogu javiti usled neažurnih verzija CMS-ova, plug-inova i softvera Trećih lica koje se koriste na hosting nalogu Korisnika.

Yettel nije odgovoran za eventualna zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče.

Yettel ni na koji način ne odgovara za sadržinu, izgled, namenu i funkcionisanje internet prezentacije Korisnika, a posebno za poslovne rezultate i posledice proistekle usled korišćenja internet prezentacije, kao i za tačnost informacija i drugih materijala koje Korisnik primi od posetilaca internet prezentacije.

Yettel ne odgovara za punovažnost i izvršenje ugovora koje, posredstvom svoje internet prezentacije, Korisnik eventualno zaključuje sa trećim licima.

Yettel ne odgovara za sigurnost internet prezentacije Korisnika u smislu njene nepovredivosti od strane trećih lica na internetu i prava pristupa internet prezentaciji trećih lica na Internetu, kao ni za eventualne štete koje mogu da budu pričinjene internet prezentaciji ili Korisniku od strane trećih lica na Internetu

Yettel nije odgovoran za nestale i/ili oštećene fajlove Korisnika. Korisnik je potpuno odgovoran za sve fajlove na zakupljenom hostingu kao i za održavanje i njihov backup.

Kroz cPanel interfejs Korisnik samostalno može da kreira backup, ali isti ne sme skladištiti na cPanel serveru već ga preuzeti lokalno.

Backup koji Yettel pravi je namenjen isključivo za svrhe eventualne havarije i Korisnik ne treba da očekuje da kopije lično. vraćenih podataka može preuzeti

Yettel nije odgovoran za bilo koji materijal postavljen na mrežu od strane drugih lica.

Yettel zadržava pravo, ali nije u obavezi, da pregleda sadržaj koji se postavlja na cPanel hosting server, i da odbije ili ukloni takve materijale po sopstvenom nahođenju u bilo kom trenutku bez prethodnog obaveštavanja Korisnika.

POSEBNE ODREDBE O PRUŽANJU ANTI DDoS USLUGE

Član 16.

Usluga zaštite od DDoS napada dostupna je Korisniku u viđenom stanju, i ukoliko nije drugačije dogovoreno, bilo koje garancije uključujući, a ne ograničavajući se na obezbeđenje jedne ili više specifičnih funkcionalnosti sistema zaštite, pogodnosti korišćenja Usluge u posebne svrhe od strane Korisnika, preciznosti i tačnosti detekcije napada, besprekidnog funkcionisanja, bilo izričite ili podrazumevane su isključene. Usluga zaštite od DDoS napada konfigurisana je na način da smanji ometanje legitimnog saobraćaja Korisnika, odnosno sistem zaštite od DDoS napada je dizajniran da odbije većinu napada sa Interneta, ali Yettel ne garantuje stopostotnu zaštitu od napada sa Interneta.

Bilo kakav zahtev za zaštitom ili nadoknadom štete usled nefunkcionalnosti Usluge ne može uključiti odgovornost za korišćenje softvera ili drugih usluga povezanih sa korišćenjem usluge zaštite od DDoS napada, kao indirektan/posledični ekonomski gubitak uključujući, ali se ne ograničavajući na gubitak prihoda, profita, ugovora, poslova, klijenata ili očekivane uštede.

Odlazni saobraćaj iz mreže Korisnika prema mreži Yettela se ne preusmerava na sistem zaštite od DDoS napada i rutira se regularnim rutama prema Internetu. Zaštita odlaznog saobraćaja sa mreže Korisnika nije uključena u Uslugu zaštite od DDoS napada.

U slučajevima kada Korisnik zahteva delimičnu zaštitu Internet saobraćaja pri čemu se celokupan Internet saobraćaj isporučuje preko jednog porta, Yettel neće biti odgovoran u slučaju zagušenja porta usled DDoS napada na saobraćaj koji se ne štiti.

Takođe, u slučajevima kada Korisnik zahteva delimičnu zaštitu Internet saobraćaja pri čemu se celokupan Internet saobraćaj isporučuje preko više od jednog porta, Yettel neće biti odgovoran u slučaju zagušenja usled DDoS napada na saobraćaj koji se isporučuje preko porta koji se ne štiti.

Član 17.

Yettel se obavezuje da svoju telekomunikacionu mrežu, neophodnu za korišćenje Usluge, održava u ispravnom stanju u cilju neometanog korišćenja Usluge od strane Korisnika. Ukoliko je usled DDoS napada mreža Yettela ugrožena ili može biti ugrožena uključujući i mreže korisnika Yettela, odnosno ukoliko je usled napada sistem zaštite od napada nedostupan, Yettel je ovlašćen da preduzme sve neophodne radnje, uključujući, a ne ograničavajući se na blackholing ili null routing (blokiranje IP adrese/a ili ukupnog IP porta Korisnika).

Član 18.

Korisnik je obavezan da u što kraćem roku obavesti Yettel o svim značajnim promenama koji utiču na promenu kapaciteta legitimnog saobraćaja, a što može uzrokovati promenu obrasca praćenja regularnog legitimnog saobraćaja na sistemu zaštite od DDoS napada Yettela. Korisnik ima pravo da:

- inicira proces presretanja malicioznog saobraćaja ukoliko utvrdi da alati za detekciju malicioznog saobraćaja na strani Yettela određeni saobraćaj tretiraju kao legitiman saobraćaj, ili
- da zaustavi proces odbacivanja saobraćaja ukoliko je do povećanja obima legitimnog saobraćaja došlo usled regularnih aktivnosti Korisnika.

Yettel zadržava pravo da:

- (i) promeni i/ili nadogradi alate za nadzor i/ili tehnike zaštite od DDoS napada (uključujući, a ne ograničavajući se na sistem zaštite od DDoS napada
- (ii) poveća ili smanji osetljivost alata u smislu detekcije malicioznog saobraćaja
- (iii) izmeni obrasce koji definišu kriterijume za kategorisanje malicioznog saobraćaja.

Član 19.

Korisnik je saglasan da je Usluga zaštite od DDoS napada alat koji se može koristiti kao deo sveukupne strategije i/ili sigurnosnih mera i/ili politika i alata Korisnika vezano za zaštitu od napada sa Interneta, a ne kao potpuno rešenje zaštite od napada sa Interneta.

Član 20.

Korisnik neće smatrati Yettel odgovornim ni za kakav gubitak, štetu, sudski spor, suđenje, potraživanje, trošak i rashod bilo koje vrste, ili spor oko porekla koji indirektno proistekne iz vlasništva i uslova korišćenja IP adresa.

Korisnik je obavezan da ne ugrožava rad i funkcionalnost mreže Yettela, ne uznemirava druge pretplatnike i ne koristi Uslugu na način koji može uzrokovati smetnje između mreže Yettela i mreža drugih pretplatnika, a posebno da ne koristi Uslugu za neovlašćen pristup tuđim informacijama i/ili resursima.

Korisnik ima obavezu da koristi Uslugu u skladu sa pravnim propisima Republike Srbije (uključujući ali ne ograničavajući se na Zakon o elektronskim komunikacijama, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, Zakon o zaštiti konkurencije, propise koji regulišu autorska prava i pravo industrijske i intelektualne svojine, kao i podzakonska akta, pravilnike, odluke i druga pravna akta državnih organa, agencija i regulativnih tela) kao i konvencijama, ugovorima i drugim dokumentima i opšte prihvaćenim Pravilima Ponašanja u ovoj oblasti.

Ukoliko Korisnik postupa suprotno odredbama člana 20 ovih Opštih uslova, Yettel ima pravo da na osnovu pismenog upozorenja privremeno suspenduje korišćenje Usluge od strane Korisnika i/ili da obustavi pružanje Usluge.

Član 21.

Korisnik je dužan da Uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe. Ukoliko Korisnik namerava da Uslugu preprodaje trećim licima, dužan je da o svojoj nameri obavesti Yettel pisanim putem najmanje 30 dana unapred. Yettel će u roku od 30 dana od dana prijema odnosno obaveštenja Korisniku dostaviti odgovarajuću novu ponudu za Uslugu. Ukoliko Korisnik ne prihvati ponudu za Usluge Yettel je ovlašćen da obustavi pružanje Usluge i raskine odgovarajući Prilog u delu koji se odnosi na relevantnu uslugu.

Član 22.

Korisnik je saglasan da za potrebe pružanja Usluge Yettel ima pravo angažovanja treće strane, što uključuje angažovanje partnera na čiji će se interni DDoS sistem zaštite preusmeravati saobraćaj Korisnika, kao i preusmeravanje saobraćaja Korisnika na „cloud“ infrastrukturu partnera Yettela koja se nalazi van Srbije ili van zemlje koja je odredište takvog saobraćaja.

Korisnik daje saglasnost za redirekciju Internet saobraćaja kroz „cloud“ infrastrukturu partnera Pružaoca Usluge. Ukoliko Yettel zahteva, Korisnik je u obavezi da obezbedi dodatnu pisanu saglasnost za redirekciju Internet saobraćaja kroz „cloud“ infrastrukturu partnera koji se popunjava na engleskom jeziku.

U slučaju da Yettel angažuje treću stranu radi pružanja Usluga, odgovornost za ispunjenje obaveza je u isključivoj nadležnosti Yettela.

Član 23.

Testiranje Usluge podrazumeva postupak konfigurisanja profila Korisnika od strane Yettela i testno preusmeravanje saobraćaja na interni sistem zaštite od DDoS napada Yettela u trajanju od 5 radnih dana, u kom periodu je Korisnik dužan da potvrdi da li su svi adresni opsezi oglašeni shodno inicijalnoj konfiguraciji definisanoj u Opisu usluga i da nema smetnji u pružanju usluge pristupa Internetu (odbacivanje regularnih paketa i sl).

Nakon uspešnog testiranja parametara kvaliteta Usluge, Yettel će Korisniku dostaviti Protokol o primopredaji Usluge lično, putem faks ili putem mejla.

Korisnik će u roku od 3 (tri) dana od prijema Protokola o primopredaji Usluge izvršiti svoje interne testove i potpisati Protokol o primopredaji usluge. Po isteku ovog roka, smatra se da je Korisnik Usluge prihvatio uslugu.

Nakon što Korisnik prihvati Uslugu u smislu prethodnog stava, biće započeto fakturisanje, odnosno smatraće se da je Početkom korišćenja Usluge izvršena primopredaja Usluge.

Ukoliko Primopredaja usluge kasni zbog propusta Pretplatnika, uključujući a ne ograničavajući se na:

- a) nedostavljanje informacija neophodnih za Primopredaju Usluge,
- b) dostavljanje netačnih i/ili nepotpunih informacija vezano za Primopredaju Usluge,
- c) nemogućnost pristupa lokaciji/ama Korisnik za potrebe instaliranja telekomunikacione opreme Yettela,

Yettel zadržava pravo da započne naplatu Usluge danom pisanog obaveštenja Korisniku da je Usluga spremna za korišćenje bez obaveza koje proističu iz Ugovora o kvalitetu usluge zaštite od DDoS napada Yettela, ali da usled napred navednih razloga nije moguća Primopredaja Usluge.

Član 24

Yettel može Korisniku preneti na korišćenje IP adrese iz adresnog opsega Yettel partnera za potrebe i tokom pružanja Anti DDoS usluge, osim ukoliko se Pretplatnik opredeli da se koriste IP adrese Pretplatnika.

Ukoliko je Yettel predao na korišćenje Korisniku IP adrese iz IP adresnog opsega Yettel partnera, Korisnik je obavezan da roku od 15 (petnaest) dana od raskida Priloga u pogledu Anti DDoS Usluge vrati na upravljanje Yettelu predmetne adresne opsege.

Yettel nije obavezan da Korisniku po raskidu ovog Priloga pruži podršku u pogledu prelaska Korisnika na alternativnog pružaoca usluge zaštite od DDoS napada.

U slučaju da se koriste adrese Korisnika, obaveza Pretplatnika je da na svojim RIPE route objektima, za subnete koji će se štititi na cloud-u, doda i odgovarajuće mnt-route attribute.

Ukoliko Yettel ne dodeljuje IP adrese iz adresnog opsega Yettel partnera, Korisnik je obavezan da za potrebe pružanja Usluga pribavi sve dozvole vezane za korišćenje IP adresa u svrhe zaštite od DDoS napada sa Interneta, uključujući i slučaj korišćenja IP adresa treće strane.

Član 25

Yettel će nastojati da sve smetnje koje nisu Opravdane smetnje blagovremeno otkloni, u skladu sa tehničkim mogućnostima.

Opravdana smetnja podrazumeva bilo koji prekid, nedostupnost, kašnjenje ili druga degradacija Usluge koji se odnose na ili koje su prouzrokovali:

- a) planirani radovi ili vanredni planirani radovi;
- b) izmena, promena ili dopuna Usluge na zahtev Korisnika;
- c) testiranje Usluge od strane Yettela na zahtev Korisnika, isključujući otklanjanje smetnji;
- d) radovi na Opremi Pretplatnika od strane Korisnika ili trećih lica ovlašćenih za izvođenje radova na Opremi Pretplatnika od strane Korisnika;
- e) neaktivnost Pretplatnika na otklanjanju smetnji na Opremi Korisnika;
- f) kvar ili neispravnost uređaja Korisnika Usluge ili Opreme Korisnika Usluge;
- g) kontinuirano preopterećenje/zagušenje linka za pristup Internetu ili preusmeravanje Internet saobraćaja do nivoa koji može uzrokovati degradaciju kvaliteta Usluge pristupa Internetu, usled nedovoljnog kapaciteta interneta koji Korisnik koristi u pogledu usluge pristupa internetu;

- h) neobezbeđenje pristupa Opremi Korisnika;
- i) direktna uključenost treće strane u rad ili održavanje Opreme Korisnika, uključujući, ali se ne ograničavajući na: (a) krajnje korisnike Usluge; (b) treću stranu pružaoca mrežnih usluga; (c) tačke razmene saobraćaja kontrolisane od treće strane; (d) prekid na optičkim sistemima prenosa ili napajanja treće strane; opremu ili usluge obezbeđene od treće strane;
- j) isključenje Opreme Korisnika, a kojom prilikom se utvrdi da Yettel nije odgovoran za smetnje u radu Opreme Korisnika;
- k) Svako prevarno ili zlonamerno postupanje ili zloupotreba Pretplatnika koja može prouzrokovati štetu Korisniku i/ili Yettelu i/ili trećim stranama;
- l) slučaj više sile.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 26.

Korisnik ne može ustupiti Ugovor, niti preneti bilo koje pravo ili obavezu iz Ugovora na treće lice bez prethodne pisane saglasnosti Yettela.

U slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije nad Korisnikom, primenjuju se važeći propisi koji uređuju tu oblast.

Za sve sporove između Yettela i Korisnika nastale u vezi sa primenom Ugovora ili ovih Uslova korišćenja nadležan je Privredni sud u Beogradu.

Ovi Uslovi korišćenja objavljeni su dana 28.08.2026. godine na Yettel Internet stranici www.yettel.rs.

Ovi Uslovi korišćenja stupaju na snagu i primenjuju se od 28.09.2026. godine.