

Opći uvjeti poslovanja:

- Ovim Općim uvjetima poslovanja (dalje u tekstu: OUP) uređeni su odnosi između trgovačkog društva Virtualna tvornica j.d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Grad Zagreb, Zavrtnica 17, OIB: 66142139895 (dalje u tekstu: Virtualna tvornica), kao pružatelja usluga i naručitelja usluga. OUP važeći su od prihvata ponude odnosno početka rada, u pravilu označenog uplatom predujma, ako nije drugačije definirano posebnim sporazumom. OUP i politika privatnosti dostupni su na ovom linku te ih naručitelj prihvaća prihvatom ponude.
- Predmet ovih OUP, odnosno usluge koje pruža Virtualna tvornica su: savjetovanje o digitalizaciji poslovanja, usluge izrade web stranice, usluge grafičkog dizajna, grafička obrada, usluge savjetovanja u svezi implementacije web rješenja i online oglašivačkih i marketinških kampanja putem interneta, podrška i održavanje web stranice, usluga najma web programa te druge usluge koje su u vezi s navedenim uslugama i djelatnosti za koje je Virtualna tvornica registrirana.
- Ovi OUP odnose se i na Ponudu Virtualne tvornice, ugovorni odnos koji nastane prihvatom ponude od strane naručitelja usluge, kao i na druge ugovore koje Virtualna tvornica sklopi s naručiteljem usluga, i čini sastavni dio navedenih dokumenata.
- Ugovorni odnos između Virtualne tvornice i naručitelja usluge i sve eventualne izmjene istog proizvodi učinke samo ako je isto sastavljeno u pisanom obliku.
- Prije početka rada, naručitelj usluge dužan je imenovati ovlaštenu osobu koja će zastupati naručitelja usluga i jednu email adresu za kontakt koja predstavlja naručitelja usluge za vrijeme trajanja ugovornog odnosa obzirom će se sva komunikacija odvijati putem e-mail poruka. Naručitelj usluga je dužan osigurati pravilno funkcioniranje svog emaila te odmah obavijestiti Virtualnu tvornicu o promjeni email adrese, a sve u cilju pružanja jasnih, nedvosmislenih i konzistentnih smjernica i zahtjeva. Naručitelj usluge obvezuje se obavijestiti Virtualnu tvornicu o svakoj promjeni email adrese koju je naveo kao email adresu koja predstavlja naručitelja usluge. U slučaju da naručitelj usluge propusti obavijestiti Virtualnu tvornicu o promjeni email adrese, dostava svih dokumenata i obavijesti temeljem i u vezi s dogovorenom uslugom smatrat će se uredno izvršenom na zadnju dogovorenu email adresu. Sve posljedice nepravodobnom obavještanja i eventualne štete snosit će isključivo naručitelj usluge.
- Naručitelj usluge dužan je odmah, a najkasnije u roku 3 dana, u pisanom obliku putem emaila obavijestiti Virtualnu tvornicu o svim promjena osobnih i/ili identifikacijskih podataka navedenih u Ponudi odnosno ugovoru. U slučaju da naručitelj usluge propusti obavijestiti Virtualnu tvornicu o promjeni ovlaštene osobe, dostava svih dokumenata i obavijesti temeljem i u vezi s dogovorenom uslugom smatrat će se uredno izvršenom ovlaštenoj osobi koja je kao takva zadnja navedena u pisanoj komunikaciji. Sve posljedice nepravodobnog obavještanja i eventualne štete snosit će isključivo naručitelj usluge. Naručitelj usluge je dužan voditi računa da očitovanje volje ovlaštene osobe odgovara stvarnoj volji naručitelja usluge, a sve iz razloga kako Virtualna tvornica ne bi imala poteškoća u ispunjavanju svojih obveza prema naručitelju usluga. U slučaju različitog očitovanja volje naručitelja usluge putem različitih ili neovlaštenih osoba, Virtualna tvornica će postupati isključivo i u skladu s uputama ovlaštene osobe te do obavijesti naručitelja usluge o promjeni ovlaštene osobe neće postupati po uputama niti jedne druge osobe naručitelja usluge.
- Virtualna tvornica će sukladno prethodnim pregovorima dostaviti naručitelju ponudu koja će sadržavati sve bitne elemente ugovora. Prihvatom ponude u danom roku nastaje ugovorni odnos. Sastavni dio ponude su i ovi OUP. U slučaju nepodudaranja odredbi OUP i ponude, prednost imaju odredbe ponude.
- Virtualna tvornica može s naručiteljem usluge sklopiti ugovor ukoliko to naručitelj usluge zahtjeva ili ako Virtualna tvornica smatra da je to potrebno s obzirom na posebne uvjete u odnosu s naručiteljem

usluge. Sastavni dio navedenih ugovora su ovi OUP i ponuda. Ugovor se može sklopiti i bez prethodno dostavljene ponude. U slučaju nepodudaranja odredbi OUP i ugovora s ponudom, prednost imaju odredbe ugovora, zatim ponude te na kraju OUP. Ukoliko naručitelj usluge zahtjeva sklapanje posebnog ugovora dužan je o tome odmah po primitku ponude obavijestiti Virtualnu tvornicu te izjaviti da ne želi da ugovorni odnos nastane prihvatom ponude. Ukoliko Virtualna tvornica smatra da je potrebno zaključiti poseban ugovor dužna je o tome u primjerenom roku obavijestiti naručitelja usluge i zaključiti poseban ugovor. U slučaju nepodudaranja odredbi OUP i ugovora bez prethodne ponude, prednost imaju odredbe ugovora.

- Usluge izrade web rješenja koje Virtualna tvornica pruža naručitelju usluge obuhvaćene su u nekoliko faza.

- o Početak suradnje između naručitelja usluge i Virtualne tvornice kreće s uplatom avansa ili cjelokupnog iznosa. sukladno ponudi Virtualnoj tvornici za razradu projekta, odnosno izradu mape weba te utvrđivanje svih eventualnih specifičnih zahtjeva koje je naručitelj usluge dužan odmah navesti. Ukoliko naručitelj ne specificira sve zahtjeve prije formiranja cijene isti će se smatrati kao dodatni zahtjevi i dodatno će se naplatiti. Virtualna tvornica ima pravo naplatiti uslugu savjetovanja naručitelja usluge oko njegovih specifičnih zahtjeva. U pojedinim slučajevima će prilog ponudi biti dokument projektne specifikacije izrađen od strane Virtualne tvornice koji se zasebno naplaćuje. Virtualna tvornica za svaki novi projekt šalje naručitelju upitnik (brief) koji je naručitelj dužan ispuniti kako bi se formirala ponuda prema dostavljenim informacijama u briefu. U ponudi se navodi maksimalan broj radnih sati prema procjeni Virtualne tvornice sukladno ispunjenom briefu naručitelja. Plaćanje se vrši prema ponudi, prije započinjanja s radom. Naručitelj je dužan platiti i sve dodatne sate u suprotnom se ugovor raskida. Virtualna tvornica nema obvezu vraćanja predujma i/ili svih drugih sredstava koja je naručitelj usluge uplatio Virtualnoj tvornici. Virtualna tvornica će za dodatne sate izdati račun naručitelju.

- o Faza osmišljavanje idejnog rješenja naslovnice te ključnih podstranica je faza u kojoj se osmišljava idejno rješenje koje se oblikuje i korigira do konačnog/odobrenog rješenja. U ovoj fazi vrlo je važna komunikacija između Virtualna tvornice i naručitelj usluge kako bi se sve izmjene provele prema očekivanjima i željama naručitelja usluge. Sve želje i smjernice upućene od strane naručitelja usluge moraju biti jasne i nedvosmislene.

- o Faza dizajniranja kreće nakon zaprimanja kompletnih projektnih materijala, a završava nakon što se putem emaila odobre svi poslani screenovi odnosno prikaz podstranica i naslovnice. Važno je napomenuti da se tijekom izrade weba ne rade nikakvi dodatni predlošci podstranica, odnosno koriste se za izradu samo oni koji su odobreni u ovoj fazi. Tijekom faze dizajna, uobičajeno je da se prvo oblikuje naslovnica weba te se zatim provode eventualne korekcije, do finalnog odobrenja. Nakon odobrenja, započinje development faza projekta (izrada/kodiranje/programiranje) za isključivo one stranice odobrene u fazi dizajna (naslovnica i svi tipovi unutarnjih stranica, odnosno koji će se izraditi).

- o Sljedeća faza je izrada web stranice- development faza (kôdiranje, programiranje) prema odobrenom idejnom rješenju dizajna, implementacija CMS sustava za samostalno ažuriranje sadržaja ukoliko je to predmet ponude, prilagodba za pametne telefone i kontrola sustava. Web rješenje izrađuje se na razvojnoj domeni i ova faza može se u nekoj mjeri preklapati s fazom dizajna. Nakon odobrenja dizajna naslovnice ili podstranice od strane klijenta, započinje se izrada iste u development fazi te se nikakve dodatne promjene, dorade i/ili proširenja zahtjeva ne uvažavaju bez utjecaja na cijenu i rok. Nakon toga slijedi prvi pregled/testiranje sustava. Prvo slanje funkcionalne web stranice dostavlja se naručitelju usluge na pregled, zatim se kreće sa zajedničkim testiranjem sustava i provođenje određenih korekcija. U ovoj fazi naručitelj usluge unosi osnovne sadržaje u cilju što vjernijeg prikaza dizajna, bez ponavljajućeg unosa (npr. unosi se samo jedan proizvod, a ne 10 ili 100 proizvoda) Naručitelj usluge ima pravo tražiti jedan set korekcija, odnosno u jednom dokumentu/mailu popisati sve eventualno uočene nepravilnosti i potrebe za ispravicima. U ovoj fazi se radi o ispravicima, a ne o izmjenama prethodno dogovorenog sadržaja.

o Sljedeća faza je upoznavanje CMS sustava i plaćanje cjelokupne usluge, odnosno upoznavanje naručitelja usluge s administracijom i načinima ažuriranja sadržaja (tekstualnih i slikovnih). Naručitelj usluge može samostalno unositi sadržaje weba koristeći CMS sustav, a Virtualna tvornica je odgovorna dostaviti upute za jednostavno korištenje CMS sustava te ponuditi besplatnu tehničku i savjetodavnu podršku tijekom perioda od dva tjedna od slanja uputa i pristupnih podataka za korištenje CMS sustava. Virtualna tvornica nije obvezna vršiti kompletan unos sadržaja, a osobito u slučaju da su sadržaji dostavljeni nakon početka prve faze projekta. Kompletan unos stranih jezičnih verzija, ukoliko je riječ o višejezičnom webu, odgovornost je naručitelja usluge. Plaćanje usluge izrade web rješenja vrši se najkasnije 14 dana nakon slanja pristupnih podataka za CMS i uputa, neovisno o tome je li u tom periodu izvršen unos svih sadržaja od strane naručitelja usluge.

o Završna faza je migracija/postavljanje stranice na produkcijsku domenu i unos sadržaja, najkasnije 14 dana nakon slanja pristupnih podataka za CMS i uputa. Stranica može biti „zaključana“ za javnost i kad je na konačnoj domeni, dok god naručitelj usluge ne odluči da želi stranicu pustiti u javnost (npr. kad se završi kompletan unos sadržaja od stranice naručitelja usluge), o čemu je dužan putem emaila obavijestiti Virtualnu tvornicu. Virtualna tvornica može napraviti migraciju na u roku 6 radnih dana, uz uvjet da je riječ o adekvatnom web linux hosting rješenju osiguranom od strane naručitelja. Virtualna tvornica nije odgovorna za hosting usluge, ali može obaviti migraciju kod odabranog providera ukoliko su u pitanju tehnologije koje uobičajeno koristimo, a u suprotnom Virtualna tvornica zadržava pravo da naručitelja usluge obavijesti o potrebi izvršenja migracije na produkcijsku domenu od strane odabranog hosting providera

- Prilikom faze dizajniranja, Virtualna tvornica izrađuje jedno idejno rješenje dizajna naslovnice weba, a zatim se to idejno rješenje korigira na temelju povratnih informacija naručitelja usluge. Virtualna tvornica pristupa postupku dizajniranja web stranice nakon što naručitelj usluge preda Virtualnoj tvornici sve potrebne informacije i dokumentaciju. Ispravci se provode na temelju pisanih, jasnih smjernica dobivenih od strane naručitelja usluge. Naručitelj usluge dužan je odgovoriti na upite i traženja Virtualne tvornice odmah, a najkasnije u roku dva dana od takvog upita/traženja. Za svako kašnjenje naručitelja usluge prema Virtualnoj tvornici produljuje se rok izrade web stranice za onoliko dana koliko je naručitelj usluge zakasnio. Ukoliko idejno rješenje nakon prvih korekcija i dalje nije u potpunosti zadovoljavajuće za naručitelja usluge, provodi se drugi krug korekcija. Naručitelj usluge ima pravo pisanim putem tražiti korekciju idejnog dizajna uz navođenje razloga. Naručitelj usluge može ukupno tri puta predložiti korekcije na prijedlog dizajna naslovnice i podstranica, a koje korekcije ulaze u cijenu ponude. Nakon izvršenog trećeg kruga korekcija posljednjim pregledom se prijedlozi ili smatraju definiranim i odobrenim od strane naručitelja usluge te pripremaju za sljedeću fazu, fazu programiranja, ili se smatraju nezadovoljavajućim i kreće se u ponovnu razradu. U slučaju nezadovoljavanja prijedloga nakon trećeg kruga korekcija, uslijed nejasnih i nepotpunih smjernica ili neodlučnosti naručitelja usluge, daljnja razrada idejnog prijedloga dizajna dodatno se naplaćuje sukladno satnici Virtualne tvornice, a po odobrenju s nastavkom faze dizajna od strane naručitelja usluge. Jedan sat rada iznosi 300,00 HRK +pdv što je okvirna cijena koja se može povećati ili manjiti ovisno o opsegu i vrsti posla, a cijena se može za svakog pojedinog naručitelja usluge definirati posebnim ugovorom ili ponudom. Nakon što naručitelj usluge odobri dizajn naslovnice, definiranim se stilskim odrednicama oblikuju i ostale podstranice odnosno svi tipovi predložaka podstranica, do odobrenja naručitelja usluge i u skladu s unaprijed definiranim funkcionalnostima, dostavljenim sadržajima i mapom weba. U slučaju da naručitelj usluge tijekom faze dizajna ima nove, ranije nespacificirane zahtjeve prema Virtualnoj tvornici, koji iziskuju nezanemariv dodatan angažman i time mogu uzrokovati povećanje cijene projekta, Virtualna tvornica savjetovat će naručitelja usluge o razumnim alternativama koje će obavljati željenu funkciju bez potrebe za povećanjem cijene.
- Temeljni dokumenti za uslugu koju Virtualna tvornica pruža naručitelju su Brief i Ponuda. Ukoliko je prije početka rada napisana i /ili zaprimljena Projektna specifikacija, takav dokument sadržava sve specifičnosti projekta i zahtjeve naručitelja usluge, a Virtualna tvornica obvezuje se provesti sve što je u okviru projektne specifikacije definirano prije početka rada, u smislu provođenja dogovorenih

funkcionalnosti. Naručitelj usluge dužan je prije početka rada na izradi projektne specifikacije navesti sve specifične želje, bilo da je riječ o određenim funkcionalnostima, slijedu određenih koraka ili načina prikaza određenih informacija. Ukoliko neki zahtjevi nisu dovoljno detaljno opisani, Virtualna tvornica provodi rješenje prema vlastitom nahođenju, imajući u vidu dobre prakse struke i projektnu specifikaciju, ali isključivo unutar fonda sati koji je predviđen ponudom. Svi dodatni sati naplaćuju se dodatno, nakon naplate kompletne ponudom prihvaćene usluge. Ukoliko naručitelj usluge inzistira na specifičnom načinu provođenja usluge, odnosno dijela usluge, u fazi programiranja ili bilo kojoj fazi nakon formiranja cijene i projekte specifikacije, Virtualna tvornica zadržava pravo dodatne naplate u skladu s dodatnim opsegom posla, uz pisanu suglasnost naručitelja usluge, u suprotnom se ugovor raskida. Ukoliko nije tehnički u mogućnosti bez znatno uvećanog vremenskog utroška provesti zahvate koji proizlaze iz naknadno specificiranih zahtjeva, Virtualna tvornica navedene zahvate provesti o čemu će pisanim putem obavijestiti naručitelja usluge.

- Virtualna tvornica izrađuje responzivnu web stranicu, što nije jednako izradi zasebne, mobilne verzije web stranice, te se ima pravo ograditi od eventualnih specifičnih zahtjeva naručitelja vezanog uz prikaz određenih elemenata prilikom pregledavanja na manjim rezolucijama. Virtualna tvornica se ograđuje od eventualnih odstupanja u dizajnu i prikazu određenih elemenata web stranice u određenim internetskim preglednicima (npr. u internetskim preglednicima/operativnim sustavima koji su EOL).
- Nakon konačno definiranog prijedloga dizajna te završene sljedeće faze programiranja, vrši se interna kontrola te se stranica šalje naručitelju usluge na prvi pregled. Nakon prvog pregleda vrše se eventualne korekcije u sadržajima i određenim nepravilnostima, koje je naručitelj usluge odgovoran prijaviti Virtualnoj tvornici pisanim putem (emailom) u roku dva radna dana od primitka obavijesti o dostupnosti web stranice za pregled.
- Nakon finalnog pregleda stranice i utvrđivanja ispravnosti vrši se migracija weba s razvojnog servera/domene i novi web se pušta u javnost. Naplata projekta u cijelosti vrši se prije migracije na produkcijsku domenu, bez iznimke ako je web hostan (smješten) kod drugog pružatelja hosting usluga.
- Naručitelj usluge ima pravo dva tjedna od dana prebacivanja web stranice na produkcijsku domenu putem emaila slati povratne informacije Virtualnoj tvornici o radu stranice i eventualno potrebnim ispravcima. Virtualna tvornica će naručitelju usluge poslati putem emaila jasne upute za korištenje CMS sučelja, čime se vlasniku stranice/naručitelju usluge omogućuje jednostavno ažuriranje ključnih sadržaja web stranice. U razdoblju dva tjedna od primitka uputa za CMS, naručitelj usluge ima pravo tražiti od Virtualne tvornice nadopunu upute, u skladu s tehničkim mogućnostima CMS sustava.
- Ukoliko je potrebno ispuniti određene kriterije Google PageSpeed testa ili bilo kojeg drugog sustava ocjenjivanja brzine stranice, naručitelj usluge dužan je to Virtualnoj tvornici definirati prije početka rada. Ukoliko se naknadno ovo definira kao zahtjev, Virtualna tvornica ima pravo ne provoditi optimizaciju. U slučaju postizanja dogovora o optimizaciji brzine učitavanja, preduvjet je da web bude smješten (web hosting) kod Virtualne tvornice ili odabranog partnera s adekvatnim linux hosting rješenjem. Cijena usluge predmet je zasebnog dogovora.
- Plaćanje dogovorene usluge plaća se sukladno dogovorenoj dinamici u ponudi i/ili ugovoru. Projektni materijali uključuju sve što je Virtualnoj tvornici raspoloživo od sadržaja za web – kompletne, lektorirane tekstualne materijale, optimizirane fotografije, logotip, te eventualne dodatne sadržaje koje klijent želi postaviti na web. U slučaju da se projektni materijali ne dostave kompletni prije početka rada, Virtualna tvornica zadržava pravo odbiti sve poslove izazvane ili vezane uz naknadnu dostavu materijala – primjerice, višestruka promjena tekstova ili fotografija, potreba za obradom fotografija, izostanak kvalitetnih fotografija i usluge Virtualne tvornice za pretraživanje, savjetovanje i grafičke poslove vezane uz obradu fotografija, te bilo kakvi drugi dodatni poslovi koji se generiraju kao posljedica materijala zaprimljenih nakon formiranja ponude i početka rada. Izrada prijedloga dizajna započinje nakon što klijent dostavi potrebne materijale, u skladu s mapom weba, (te fotografije koje želi koristiti na web stranici).

- Cijena usluge izrade web stranice, opis usluge, vrijeme, količina i trajanje usluge te sve druge naknade utvrđuju se u ponudi za svakog pojedinog naručitelja usluge. Virtualna tvornica izdaje račun do 10. u mjesecu za poslove dogovorene u prethodnom mjesecu. Virtualna tvornica dostavlja račune naručitelju usluge emailom na adresu koju je naručitelj usluge naveo kao adresu kontakta. Pritužbu na dostavljeni račun naručitelj usluge mora uložiti u roku od tri dana od dana primitka računa. U suprotnom se smatra da naručitelj usluge nema primjedbe na dostavljeni račun.

- Naručitelj usluge odgovoran je dostaviti Virtualnoj tvornici sve materijale potrebne za projekt, i to prilikom početka rada na izradi web stranice, odnosno najkasnije pet radnih dana nakon što se izvrši uplata sukladno ponudi/ugovoru. Projektni materijali uključuju sve što je potrebno od sadržaja za web – kompletne, lektorirane tekstualne materijale, fotografije, logotip, te eventualne dodatne sadržaje koje naručitelj usluge želi postaviti na web. Izrada prijedloga dizajna započinje nakon što klijent dostavi potrebne materijale, u skladu s mapom weba, (te fotografije koje želi koristiti na web stranici). Naručitelj mora imati licencu za korištenje materijala. Virtualna tvornica ne odgovara za podrijetlo materijala i eventualno ilegalno korištenje istog. Virtualna tvornica ima pravo odbiti korištenje dostavljenog materijala ukoliko naručitelj usluge nema dozvolu za korištenje, ali ni u kom slučaju ne odgovara za sadržaje na domeni naručitelja ili za sadržaje na razvojnoj domeni tijekom izrade. Eventualno kašnjenje od strane naručitelja u pripremi i slanju materijala odražava se i na konačni rok izrade web stranice, odnosno rok se produljuje za vrijeme koje je proporcionalno razlici u broju dana između predviđenog datuma zaprimanja projektnih materijala i stvarnog datuma zaprimanja kompletnih projektnih materijala. Ukoliko su potrebne usluge fotografiranja, pisanja tekstova, obrade fotografija ili druge usluge vezane uz pripremu projektnih materijala, za iste je moguće postizanje zasebnog dogovora između naručitelja usluge i Virtualne tvornice, a cijena te dodatne usluge se dodatno obračunava. Naknadne izmjene u materijalima (izmjene naslova, tekstova, fotografija i sl.) mogu izazvati dodatne troškove te je odgovornost naručitelja usluge dostaviti sve potrebne materijale u fazi projekta koja je za to predviđena, odnosno u samom početku rada. Mapa weba formira se u suradnji naručitelja usluge i Virtualne tvornice, a služi kao temeljni dokument za izradu informacijske arhitekture i strukture dizajna. Mapa weba, ponuda i ovi OUP sadrže popis i opis svih ključnih funkcionalnosti i faza projekta. Bilo koje naknadno zatražene funkcionalnosti, odnosno zahtjevi izneseni nakon potpisivanja specifikacije/mape weba, dodatno naplaćuju, ali tek kada Virtualna tvornica potvrdi tehničke mogućnosti provedbe, a naručitelj usluge iste odobri. Dodatni radovi obračunavaju se po standardnoj satnici tvrtke u iznosu od 300,00 kn +pdv, što je okvirna cijena koja se može povećati ili manjiti ovisno o opsegu i vrsti posla. U slučaju da naručitelj usluge dogovori s Virtualnom tvornicom unos web sadržaja koji je veći od količine sadržaja koja se uobičajeno nudi, cijena usluge unosa tog sadržaja formira se na temelju količine i sadržaja zaprimljenih materijala. U cijenu usluge web stranice nisu uračunate usluge prijevoda sadržaja na druge jezike. U okviru web projekta radi se nekoliko različitih predložaka podstranica, no taj broj nije neograničen – u pravilu, ukoliko nije drugačije specificirano prije početka rada na projektu, radi se poseban predložak za naslovnicu, jedan za kontakt stranicu, jedan za galeriju i jedan ili dva za ostale podstranice. Pri tome se ne mijenjaju osnovni elementi strukture web predloška, primjerice header (zaglavlje) i footer (podnožje), te nisu predviđene specifične, ranije nespacificirane funkcionalnosti.

- Komunikacija tijekom projekta odvija se putem elektronske pošte. Svaki projekt predviđa i do dva sastanka između naručitelja usluge i Virtualne tvornice na lokaciji Virtualne tvornice, radi lakše izmjene informacija, ukoliko naručitelj usluge to želi.

- Virtualna tvornica usluge izrade web stranice pruža sukladno pravilima struke i pravovremeno u svojim prostorijama. Odlazak kod naručitelja usluge u svrhu održavanja sastanka naplaćuje se dodatno 300,00 kn + PDV/h po osobi, odnosno sukladno ponudi i/ili ugovoru.

- Virtualna tvornica ne odgovara za štetu nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga Virtualne tvornice osim za štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom Virtualne tvornice. Naručitelj usluge snosi svu odgovornost ako neprihvatljivim ili nedozvoljenim korištenjem usluga Virtualne tvornice uzrokuje štetu Virtualnoj tvornici ili trećim osobama. Virtualna tvornica ne odgovara za ispravnost rada web sustava nakon instalacije plugina od strane admina ili treće osobe. Virtualna tvornica ne odgovara za nedostatke i/ili propuste koji su nastali na open-source platformi. Virtualna tvornica ne odgovara za tehničke pogreške, ispravnost rada, gubitak podataka ili oštećenje podataka, ili za zaštitu osobnih

podataka za bilo koje open-source sustave, bankarske/payment gateway sustave, backup sustave, komercijalne plugine, hosting usluge i serverske greške ili bilo koje druge usluge koje pružaju treće strane. Virtualna tvornica apsolutno odbija bilo kakvu naknadu štete uslijed manjkavosti, grešaka u sustava ili bilo kakvih problema u poslovanju izazvanih tehničkom prirodom korištenja web rješenja. Virtualna tvornica ne može biti odgovorna za ponašanje i rad bilo kojih alata i usluga treće strane, uključujući hosting pružatelje, open-source platforme i ostale navedene elemente koji su na neki način vezani uz rad web rješenja.

- Virtualna tvornica pruža naručiteljima koji plaćaju mjesečnu uslugu tehničke podrške i održavanja web stranice i uslugu osiguravanja i angažiranja djelatnika ili vanjskih suradnika koji će nastojati riješiti prijavljeni problem. Dostupnost usluge je limitirana na vrijeme radnim danom od 9 do 16 sati, uz obvezu slanja povratne informacije u roku četiri sata od primitka eventualne prijave problema. Vikendima, neradnim danima i u satima izvan radnog vremena Virtualna tvornica se ne obvezuje se reagirati u roku četiri sata povratnom informacijom, već će uslugu nastojati osigurati u što kraćem roku ukoliko je to moguće. Za naručitelje koji ne plaćaju uslugu tehničke podrške ili održavanje web stranice Virtualna tvornica nije odgovorna reagirati na prijavu problema. Svi problemi tehničke prirode moraju biti upućeni na mail adresu podrska@virtualna-tvornica.com ili info@virtualna-tvornica.com
- Virtualna tvornica može na stranicama naručitelja usluge na neupadljiv način upućivati na svoje poslovne web stranice i naručitelj usluge obvezuje se isto prihvatiti sve vrijeme dok koristi usluge Virtualne tvornice. Naručitelj usluge dozvoljava Virtualnoj tvornici da na novonapravljenu web stranicu postavi svoj potpis kao pružatelja usluge izrade weba, najčešće u obliku diskretnog logotipa i linka na web stranicu www.virtualna-tvornica.com. Virtualna tvornica smije objavljivati reference na vlastitim web stranicama bez ikakvog dodatnog odobrenja od strane naručitelja.
- Vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Virtualna tvornica i naručitelja usluge definira se u ponudi ili ugovorom. Virtualna tvornica i naručitelj usluge imaju pravo u bilo kojem trenutku raskinuti ugovorni odnos i to slanjem obavijesti o raskidu putem putem dogovorenog emaila uz otkazni rok od 30 dana od dana dostavljene obavijesti. Virtualna tvornica zadržava cjelokupni uplaćeni iznos. Ukoliko naručitelj usluge raskine ugovorni odnos prije isteka ugovorenog roka određenog u ponudi ili u ugovoru ili za vrijeme ili nakon faze programiranja, naručitelj usluge je dužan platiti cjelokupni ugovoreni iznos Virtualnoj tvornici.
- Ukoliko Virtualna tvornica raskine ugovorni odnos zbog toga što naručitelj usluge krši obveze preuzete prihvatanjem ponude ili potpisom ugovora, naručitelj usluge dužan je platiti Virtualnoj tvornici cjelokupni ugovoreni iznos. Virtualna tvornica ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez otkaznog roka. Ugovorni odnos prestaje u trenutku dostave obavijesti o raskidu ugovora upućene od strane Virtualne tvornice na dogovoreni email naručitelja usluge. Virtualna tvornica nema obvezu vraćanja uplaćenog iznosa.

Virtualna tvornica ima pravo raskinuti ugovorni odnos s naručiteljem bez otkaznog roka posebice u sljedećim slučajevima:

- o ako naručitelj usluge ne dostavi/omogući Virtualnoj tvornici svu potrebnu dokumentaciju odnosno pristup svim potrebnim informacijama temeljem kojih Virtualna tvornica može ispuniti svoje obveze prema naručitelju usluge,
- o ako naručitelj usluge znatno zakasni s ispunjavanjem preuzeti obveza, ne izvršava preuzete obveze ili prekrši koju od preuzetih obveza i time uzrokuje zakašnjenje u ispunjavanju obveza Virtualne tvornice, odnosno uzrokuje nastanak štete za Virtualnu tvornicu ,
- o kašnjenje u plaćanju računa Virtualne tvornice u rokovima dospijeca istih, odnosno neplaćanjem dva uzastopna računa Virtualne tvornice,
- o u slučaju da naručitelj usluge protiv Virtualne tvornice poduzima takve radnje i aktivnosti zbog kojih Virtualna tvornica trpi štetu i gdje je Virtualnoj tvornici narušen poslovni ugled,

- o otvaranjem stečajnog, likvidacijskog ili nekog drugog sličnog postupka nad naručiteljem usluge,
- o ako naručitelj usluge vrši preinake u sadržaju Usluga koje je isporučio, dizajnirao i za koje odgovara Virtualna tvornica bez pismenog odobrenja Virtualne tvornice;
- o kao i zbog drugih razloga, primjerice zbog više sile, učestale loše komunikacije s naručiteljem i slično.

- Naručitelj usluge nema pravo tražiti naknadu štete za zakašnjenje osim ukoliko je to zakašnjenje nastupilo zbog namjere ili grube nepažnje. Ako naručitelj usluge nakon plaćanja predujma raskine ugovorni odnos iz bilo kojeg razloga Virtualna tvornica zadržava cjelokupni iznos predujma kao i naplatiti sve usluge koje su do trenutka raskida ugovornog odnosa pružene naručitelju usluge.
- U slučaju da je ugovorni odnosi sklopljen na određeno vrijeme i radi se uslugama trajni naravi (usluga najma, održavanje web stranica, podrška web programima i sl), a naručitelj usluge ne obavijesti Virtualnu tvornicu o namjeri da se ugovorni odnos ne obnovi, ugovorni odnos će se obnoviti pod istim uvjetima i na isti rok kao što je to navedeno u prethodnom ugovoru. Naručitelj usluge obavijest o namjeri da se ugovorni odnos ne obnovi mora poslati najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka ugovora na email Virtualne tvornice.
- U slučaju raskida ugovora naručitelj usluge ne polaže autorska prava za usluge koje je obavila i obavlja Virtualna tvornica.
- Rok izrade web stranice utvrđuje se ponudom odnosno ugovorom kao i eventualne okolnosti za produžavanje roka izrade web stranice. Virtualna tvornica obavještava putem emaila naručitelja usluge o izvršenju ugovorene usluge. Naručitelj usluge ima rok od 30 (trideset) dana od trenutka dostave obavijesti o izvršenju ugovorene usluge prijaviti nedostatke Virtualnoj tvornici putem emaila. Ukoliko je prijava opravdana, Virtualna tvornica će besplatno i u najkraćem mogućem roku pokušati ukloniti prijavljene nedostatke. Ispravljanje eventualnih nedostataka besplatno je isključivo tijekom radnog vremena, dok će se zahtjevi za uklanjanjem nedostataka izvan radnog vremena naplaćivati kao hitno održavanje po dogovorenom cjeniku Virtualne tvornice. Ako se naručitelj usluge ne očituje tijekom navedenog roka od 30 (trideset) dana, smatra se da isti nema primjedbi na izvršenu uslugu te će se naknadno uklanjanje nedostataka naplaćivati po dogovorenom cjeniku Virtualne tvornice i/ili regulirati posebnim ugovorom.
- Ukoliko se radi o open-source programu, naručitelj usluge mora odabrati i odgovarajući linux hosting. Naručitelj usluge u tom slučaju je vlasnik web stranice.
- Virtualna tvornica nudi i usluge održavanja web stranice. Usluge održavanja web stranice predmet su posebnog ugovornog odnosa od onog kojim se ugovara izrada web stranice (zasebna ponuda i/ili ugovor).
- Virtualna tvornica pruže uslugu najma i podrške web programa ukoliko se radi o korištenju VT CMS-a za upravljanje sadržajima web stranice (hosting+podrška+održavanje).

Ukoliko naručitelj usluge najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka ugovornog odnosa na email Virtualne tvornice ne dostavi obavijest da se prethodni ugovor ne obnavlja u odnosu na uslugu najma i podrške web programa, ugovorni odnos će se obnoviti pod istim uvjetima i na isti rok kako je to ugovoreno tim, prethodnim, ugovorom. Naručitelj usluge najma i održavanja usluge web programa prihvaća da prestankom korištenjem web programa nije ovlašten zadržati predmetni program, njegovu programsku funkcionalnost, kao i sve pripadajuće sadržaje, bez obzira na rok korištenja i način plaćanja.

U slučaju bitne promjene usluge najma i podrške web programa, Virtualna tvornica će o istima u primjerenom roku obavijestiti naručitelja usluge na njegov email te će mu ponuditi mogućnost raskida ugovornog odnosa ili njegovog nastavka. U tom slučaju, naručitelj usluge se mora o istome očitovati u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka predmetne ponude na email Virtualne tvornice. U slučaju da se

naručitelj usluge u danom roku ne očituje o nastavku ugovornog odnosa ili njegovom raskidu, smatra se da je došlo do nastavka ugovornog odnosa po novim uvjetima.

Virtualna tvornica ne odgovara za nedostatke i/ili propuste koji su nastali na open-source platformi. Virtualna tvornica ne odgovara za tehničke pogreške, ispravnost rada odnosno za zaštitu osobnih podataka za bilo koje open-source sustave, bankarske/payment gateway sustave, backup sustave, servere i druge usluge koje pružaju treće strane.

Odredbe iz ovih OUP primjenjuju se i za uslugu najma i podršku web programa.

- Ukoliko naručitelj usluge ne podmiri dospjeli račun u roku od 15 dana od dana dospijeca računa, Virtualna tvornica ima pravo privremenu ukinuti korištenja usluge web hostinga i najma servera naručitelju usluge uz prethodno pisano upozorenje na email naručitelja usluge. Naručitelj usluge može koristiti uslugu email hostinga kod drugih tvrtki, ali ne uslugu hostinga web rješenja.
- Virtualna tvornica i naručite usluge će sve sporove koji bi mogli proizići iz ugovornih odnosa, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih OUP nastojati riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem, za rješavanje sporova biti će nadležan sud u Zagrebu i hrvatsko pravo.
- Ovi OUP primjenjuju se na sve usluge koje Virtualna tvornica pruža u trenutku stupanja na snagu ovih OUP, kao i na sve nove usluge, koje će Virtualna tvornica pružati u budućnosti. Ovi OUP objavljeni su na internet stranici www.virtualna-tvornica.com, a uručuju se i naručitelju usluge prilikom zasnivanja ugovornog odnosa. Ukoliko bi pojedine odredbe ovih OUP bile poništene ili utvrđene ništavima, nadomještaju ih one koje najviše odgovaraju gospodarskoj svrsi OUP. Ostale odredbe ostaju nepromijenjene.
- Virtualna tvornica će pravovremeno ažurirati promjene na svojoj web stranici, a naručitelj je dužan provjeriti zadnju verziju OUP prije ugovaranja usluge.
- Ukoliko postoje bilo kakve nejasnoće ili primjedbe na OUP, naručitelj usluge dužan je pravovremeno informirati se kod Virtualne tvornice na: info@virtualna-tvornica.com

Zagreb, 15.02. 2021. godine