



**KREATIVNATOVARNA**

**SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA**

KREATIVNA TOVARNA D.O.O.  
Kotnikova ulica 5  
1000 Ljubljana

DŠ: 18970427  
MŠ: 7137346000

## SPLOŠNO IN OPREDELITVE

Splošni pogoji so okvirni v katerih podjetje izvaja svoje storitve (v nadaljnjem besedilu izvajalec). Izvajalec je Kreativna Tovarna d.o.o., Kotnikova ulica 5, 1000 Ljubljana z davčno številko 18970427 in matično številko 7137346000. Splošni pogoji veljajo za vse naročnike storitev izvajalca, če s posebnim dogovorom med naročnikom in izvajalcem ni dogovorjeno drugače. Naročnik je vsaka fizična ali pravna oseba, ki je naročila storitev od izvajalca. V kolikor izvajalec in naročnik skleneta pogodbo v pisni obliki, imajo posamezna določila te pogodbe prednost pred določili Splošnih pogojev.

Ob oddanem naročilu se smatra, da je naročnik seznanjen s temi splošnimi pogoji, in se z njimi v celoti strinja.

Naročnik se strinja, da izpolnjuje zakonsko določeno starost za vstop v ta sporazum.

## KONTAKTNI PODATKI

Naročnik se obveže, da bo skrbel za ažurnost in pravilnost vseh kontaktnih in osebnih podatkov ali podatkov podjetja.

Naročnik se obveže, da bo redno spremljal elektronski naslov, ki ga je navedel ob naročilu storitev. Prav tako se naročnik obveže, da bo ponudnika obveščal o morebitnih spremembah elektronskega naslova, ki ga redno uporablja. Ponudnik ni odgovoren, če sporočila prispejo v mapo z nezaželeno pošto na naročnikovi strani.

## PONUDBA

Ponudba se izdelava na podlagi povpraševanja po storitvah izvajalca. V ponudbi se določi obseg dela, podroben opis storitev, mejnike\* v procesu projekta, število ciklov dodelav\*\*, ceno in ostale podrobnosti. Ponudba se pošlje po elektronski pošti in ima veljavnost do navedenega datuma oz. do preklica. Vsaka dodatna storitev, dodatni mejnik ali cikel dodelav se obračuna dodatno.

\*MEJNIK: Je faza ali stopnja v procesu izdelave spletne strani. Največkrat so to: Grafični osnutek, informacijski diagram, beta spletna stran, končna spletna stran itd.

\*\*CIKEL DODELAV: Naročnik na prejete mejnike poda svoje komentarje, katere izvajalec upošteva pri izdelavi naslednjega ali dodelavi obstoječega mejnika. En tak cikel se imenuje cikel dodelav.

## POTEK DELA

Izvajalec prične z delom po potrditvi ponudbe, po plačilu dogovorjenega zneska na predračunu in dostavi dogovorjenih vsebin ter podatkov, ki so potrebni za izvedbo s strani naročnika.

Kot dogovorjeno v ponudbi izvajalec pošilja mejnike v pregled naročniku na podlagi katerih naročnik z odzivom poda izvajalcu komentarje za dodelavo mejnika. Vse komentarje naročnik zapiše v en dokument z jasno določenimi odstavki in naslovi, ki opredelijo na katero zadevo se komentar nanaša. Vsak komentar je označen z zaporedno številko. Ko naročnik posreduje dokument z komentarji, le-tega ni več mogoče dopolnjevati ali preklicati.

Izvajalec po najboljših močeh upošteva komentarje naročnika, ter mu predstavi posodobljen mejnik. Število ciklov dodelav je za projekt določeno v ponudbi. Vsak dodaten cikel ali delo, ki ni bilo predvideno v ponudbi se obračuna po takrat veljavnem ceniku.

Če naročnik ne poda komentarjev na mejnik v dogovorjenem času ima izvajalec pravico dokončati mejnik po svoji presoji.

### OPRAVLJENA STORITEV

Za opravljeno storitev se šteje, ko so vse storitve našteje v ponudbi opravljene razen če ni drugače dogovorjeno.

### DOSTOP DO UREDNIŠKEGA SISTEMA

Če ima spletna stran uredniški sistem se dostop dodeli naročniku po celotnem plačilu računa razen če ni drugače dogovorjeno.

### OBRAVNAVA ZAHTEVKOV

Za vsako spremembo na spletni strani (vsebinsko, oblikovno ali programersko) mora naročnik oddati zahtevek izvajalcu na elektronski naslov [podpora@kreativnatovarna.si](mailto:podpora@kreativnatovarna.si).

Izvajalcu ni potrebno upoštevati zahtevkov, ki so podani preko telefonskih pogovorov, drugih komunikacijskih kanalov ali na katerikoli drug način. Zahtevke bo izvajalec pregledal med uradnim delovnim časom 9:00 – 16:00 in nudil odziv v času glede na želeno prioriteto izvajanja določeno v podanem zahtevku.

V oddaji zahtevka naročnik navede:

- **identifikacijo naročnika:** ime in priimek, podjetje, telefonsko številko,
- **vrsto zahtevka:** prijava napake ali naročilo sprememb
- **želeno prioriteto izvajanja zahtevka:** običajna, visoka, nujno (v primeru neopredelitve se vse zahtevke obravnava po prioriteti „običajno“)
- **opis zahtevka**

Izvajalec po prejetju zahtevka stranki odgovori z oceno stroškov in časom potrebnim za izvedbo. Prijavitelj potrdi ali zavrne ponudbo. V primeru potrditve izvajalec izda predračun in prične z delom po plačilu.

Gleda na izbrano prioriteto izvajanja zahtevka se spreminja odzivni čas in cena storitve:

1. **Običajna:** prvi odgovor v 24h, funkcionalno stanje in pravilno stanje je odvisno od takratne razpoložljivosti izvajalca. Cena po aktualnem ceniku.
2. **Visoka:** prvi odgovor v 8h, funkcionalno stanje v 24 urah, pravilno stanje v 3 delovnih dneh. Cena po aktualnem ceniku + 40%.

3. **Nujno:** prvi odgovor v 2h, funkcionalno stanje v 8 urah, pravilno stanje naslednji delovni dan. Cena po aktualnem ceniku + 100%.

V primeru da gre za garancijsko popravilo ocena stroškov in predračun nista potrebna ampak samo potrdilo izvajalca, da gre dejansko za garancijsko popravilo in predviden čas odpravljenih napake.

Za storitve izven delovnega časa (po 16 uri) se zaračuna dodatek v višini 40%, za storitve opravljene po 20:00 uri in ob sobotah, nedeljah in praznikih pa 100%.

Naročnik je dolžan pri oddanem zahtevku po svojih najboljših zmožnostih in sposobnostih sodelovati z izvajalcem za čim boljšo izvedbo zahtevka.

### POSODOBITVE

Vse posodobitve programskih rešitev se opravi dodatno po naročilu razen če ni drugače dogovorjeno. Izvajalec ni dolžan opominjati stranke na možnosti novih posodobitev.

### VZDRŽEVANJE SPLETNE STRANI

Izvajalec nudi vzdrževanje spletne strani na ravni tehničnega vzdrževanja. Tehnično vzdrževanje zajema preventivno in korektivno vzdrževanje. Tehnično vzdrževanje vključuje pomoč uporabnikom preko e-pošte. Rezultat tehničnega vzdrževanja je ohranjanje uporabnosti spletne strani pri danem funkcionalnem obsegu. Zajema:

- Vzdrževanje spletne strani in podatkovne baze, osnovne nadgradnje;
- korektivno vzdrževanje;
- redni mesečni preventivni vzdrževalni pregledi;
- svetovanje pri razvoju, uvedbi in instalacijah novih verzij in izboljšav aplikacije;
- zagotavljanje posodobitev uredniškega sistema in vtičnikov;
- pomoč urednikom pri postavitvi vsebine.

Pogodba in ponudba za vzdrževanje se sklepa ločeno od pogodbe in ponudbe za izdelavo spletnih strani. Naročnik od izvajalca vnaprej najame želeno število vzdrževalnih ur, ki jih po potrebi porabi v tekočem mesecu. Izvajalec garantira naročniku, da bo v stanju pripravljenosti zmožen nuditi vnaprej zakupljene vzdrževalne ure. Neuporabljene vzdrževalne ure ni mogoče prenesti v naslednji mesec. Pogodba se sklene za najmanj 12 mesecev.

### GOSTOVANJE IN DOMENE

Izvajalec ne ponuja gostovanja vendar omogoča zakup gostovanja in / ali domene v imenu stranke. V tem primeru se stranka sama seznanja in strinja s pogoji uporabe ponudnika, pri katerem se storitev naroči. Vse morebitne garancijske zahteve glede gostovanja, domene ali elektronske pošte se ureja neposredno s ponudnikom storitev, pri katerem se storitev naroči.

## ODPRTOKODNE REŠITVE

V primeru, da se pri izdelavi spletne strani uporabijo odprto kodne programske rešitve se naročnik strinja s pogoji uporabe posameznih odprto kodnih rešitev, ki jih izvajalec ponudi ali pa predlaga drugo rešitev.

## JAMSTVA IN GARANCIJA

Izvajalec jamči, da bodo storitve in programski produkti izvedeni kakovostno, v skladu z veljavnimi predpisi in standardi na področju informatike in v skladu s specificiranimi zahtevami naročnika.

Izvajalec naročniku nudi garancijo na skrite napake v kodi, ki izvajalcu niso bile ali mu niso mogle biti znane, ugotovljene 6 mesecev od prevzema.

Garancija preneha veljati če stranka samostojno ali nekdo v imenu stranke:

- posodobi uredniški sistem
- dodaja ali spreminja vtičnike in gradnike
- spreminja izvorno kodo
- spreminja podatkovno bazo
- briše ali dodaja datoteke preko ftp strežnika

## DELOVANJE NA RAZLIČNIH BRSKALNIKIH

Izvajalec ne jamči, da bo spletna stran delovala pravilno ob uporabi drugih verzij brskalnikov od IE 11.0, Google Chrome v56, Firefox v51 in Safari v9. Da bi spletna stran pravilno delovala tudi na drugih verzijah brskalnikov ali mobilnih napravah, mora naročnik to izrecno naročiti izvajalcu pred začetkom izdelave spletne strani.

## PRILAGANJE NA NAPRAVE

V primeru da naročnik naroči izdelavo spletne strani, katera se prilagaja glede na mobilno napravo se za pravilno delovanje takšne spletne strani upošteva mobilne naprave za Android OS v6.0 z Google Chrome brskalnikom in IOS 9.3.5. s Safari brskalnikom. Za pravilno delovanje spletne strani na ostalih napravah ali mobilnih breskalnikih mora naročnik to izrecno zahtevati.

## DOSTAVA POTREBNIH VSEBIN

Izvajalec naročniku sporoči katere vsebine mu mora dostaviti in na kakšen način mu jih mora dostaviti, da lahko izvede projekt. Naročnik je dolžan pripraviti in dostaviti vse vsebine izvajalcu pred pričetkom dela, če ni drugače dogovorjeno.

## VNAŠANJE VSEBIN

V ponudbi se opredeli katere vsebine bo v spletno stran vnesel izvajalec. Če naročnik želi dodaten vnos vsebin, ki niso bile opredeljene v ponudbi se to obravnava kot naročilo dodatnih storitev.

## BREZPLAČNA PODPORA

Izvajalec naročniku nudi 30 dnevno brezplačno podporo ob prevzetju spletne strani za en e-mail naslov. Stran se šteje za prevzeto, ko je le ta nameščena na strežnik, ki je v lasti naročnika ali pa ima naročnik do strežnika urejen dostop. Brezplačna podpora se nanaša na pomoč pri uporabi spletne strani, odgovarjanje na vprašanja naročnika v zvezi s spletno stranjo ter odpravljanju morebitnih napak na spletni strani. Naročnik ima na voljo 1h takšne pomoči na teden. Neuporabljene ure pomoči se ne prenašajo v naslednje obdobje. Nadaljnja podpora se obračuna po aktualnem ceniku. Podpora se izvaja izključno preko e-maila na naslovu [podpora@kreativnatovarna.si](mailto:podpora@kreativnatovarna.si).

Podpora ni namenjena za dodajanje funkcionalnosti, vnosu nove vsebine ali oblikam programerskih sprememb na spletni strani. Vsak takšen zahtevek se bo obravnaval kot obravnava zahtevka za povpraševanje po storitvah.

## PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE

Naročnik jamči, da so gradiva, ki se posredujejo v okviru izvedbe naročila in kasneje prikažejo na spletnih straneh, njegova avtorska dela oz. ima ali je pridobil ustrezno avtorsko pravico, v kolikor je ta potrebna, ali je pridobil soglasje nosilca pravic. Izvajalec nikakor ne jamči ali odgovarja za objavljene vsebine na spletni strani naročnika.

## LICENCA ZA UPORABO

Po prejemu plačila za opravljeno delo, izvajalec prenaša na naročnika licenco za uporabo spletne strani, katera naročniku omogoča uporabo in prikaz spletne strani. Licenca je časovno in prostorsko neomejena. Licenca je ne-izključna ne dovoljuje predelav ali sprememb, reproduciranja ali nadaljnjo prodajo tretjim osebam in se prekine z prenehanjem uporabe te spletne strani.

Vmesni predlogi in rešitve, katere niso bile vključene v končno opravljeno storitev, niso del tega dogovora in ostanejo v lasti izvajalca.

## JAVNA OBJAVA AVTORSTVA

Naročnik se strinja, da lahko izvajalec javno objavi avtorstvo spletne strani in da se v nogo spletne strani dodajo podatki o avtorstvu in povezava do izvajalčeve spletne strani vendar na nevpadljiv in nemoteč način. Izvajalec lahko doda spletno stran med svoje reference v spletni ali tiskani obliki brez prostorskih ali časovnih omejitev in uporabi za promocijo in oglaševanje z namenom poudariti znanje izvajalca na dobro opravljenem projektu ali/in posameznih elementih.

## POSLOVNA SKRIVNOST

Izvajalec in naročnik se zavezujeta, da bosta vse izmenjane podatke označila kot poslovne skrivnosti, katere bosta varovala in jih uporabljala izključno za izvedbo projekta brez posredovanja teh podatkov tretjim osebam.

Obveznost varovanja podatkov se nanaša tako na čas izvedbe projekta kot tudi na čas po tem. V primeru kršitve določb o varovanju poslovne skrivnosti je kršitelj odškodninsko odgovoren za vso posredno in neposredno škodo.

## **REŠEVANJE SPOROV**

Vse morebitne spore bosta stranki reševali sporazumno, če do sporazuma ne pride, bo spore reševalo pristojno sodišče v Ljubljani.

## **SPREMEMBA SPLOŠNIH POGOJEV**

Izvajalec si pridržuje pravico do spremembe določil Splošnih pogojev kadarkoli in brez predhodnega obvestila naročniku. Vsaka taka sprememba postane veljavna 15 dan po tem, ko je objavljena na spletnih straneh ponudnika [www.kreativnatovarna.si](http://www.kreativnatovarna.si). Naročnik se strinja, da bo periodično obiskoval spletne strani ponudnika in bo tako seznanjen z morebitnimi spremembami. Če v 15 dneh po objavi sprememb Stranka ne ugovarja, se smatra, da se s spremembami strinja.

Februar 2017  
KREATIVNA TOVARNA d.o.o.