

POSEBNI USLOVI KORIŠĆENJA ZA USLUGE ePORUKA**Opšte odredbe**

1. Posebni uslovi korišćenja za usluge ePoruka (u daljem tekstu: PUK) definišu prava i obaveze društva DATALAB SR d.o.o., Bulevar Arsenija Čarnojevića 99v, 11070 Beograd, PIB: 105128126, kao Pružaoca usluga ePoruka, kao i način i uslove njihovog korišćenja.
2. Klijent koristi softverski paket Datalab PANTHEON™ (u daljem tekstu: Aplikacija) i usluge navedene u PUK koristi isključivo u vezi sa Aplikacijom.
3. Klijent je pravno lice, nosilac Aplikacije, koje zaključuje važeći Pretplatnički ugovor sa Pružaocem usluga radi korišćenja usluge u skladu sa PUK.
4. Izvođač je pravno lice sa kojim Pružalac usluga ima ugovorni odnos radi pružanja usluga ePoruka.
5. Ovlašćeni korisnik je fizičko lice ili ovlašćeni računski korisnik Klijenta koji upravlja uslugama ePoruka. Ovlašćeni korisnik se ovim određuje kao primarna kontakt osoba za Klijenta, koju će Pružalac usluga obaveštavati o svim pitanjima koja proizlaze iz PUK putem adrese elektronske pošte koju je uneo Ovlašćeni korisnik.
6. Narudžbinom usluge ePoruka u PANTHEON-u ili na Datalab UserSite portalu i potvrdom da je upoznat sa PUK, Ovlašćeni korisnik zaključuje Pretplatnički ugovor u skladu sa PUK.
7. Uslov za korišćenje usluge ePoruka je važeći i blagovremeno plaćen Ugovor o nadogradnji i aktivirana usluga eDokumentacije.
8. Usluga ePoruka obuhvata slanje SMS i Viber poruka. Ove usluge pružaju Izvođači.
9. Usluga ePoruka je dodatna usluga koja se naplaćuje Klijentu u skladu sa važećim cenovnikom Pružaoca usluga, objavljenim na internet stranici Pružaoca usluga. Način naplate je isti za korisnike lokalnih PANTHEON licenci i PANTHEON Cloud-a.
10. Ovlašćeni korisnik upravlja uslugom ePoruka za Klijenta u skladu sa uputstvima Pružaoca usluga. Način korišćenja usluge ePoruka opisan je u korisničkom priručniku Aplikacije i ne predstavlja deo PUK.
11. Pretplatnički ugovor je ugovor između Pružaoca usluga i Klijenta o korišćenju usluga u skladu sa PUK, koji se zaključuje na neodređeno vreme, počev od aktivacije usluge.

Obaveze Pružaoca usluga

12. Pružalac usluga obezbeđuje uslugu ePoruka, koja omogućava slanje SMS i Viber poruka u skladu sa izabranim paketom i uslovima utvrđenim u PUK.
13. Pružalac usluga garantuje dostupnost usluge pod uslovom da je Klijent aktivirao uslugu eDokumentacije i da su sve finansijske obaveze prema Pružaocu usluga blagovremeno ispunjene.
14. Pružalac usluga pruža elektronske usluge u skladu sa PUK, u skladu sa odredbama Zakona o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i Politike zaštite podataka o ličnosti objavljene na internet stranici Pružaoca usluga.
15. Pružalac usluga pruža usluge u skladu sa PUK kao dobar profesionalac.
16. Pružalac usluga izdaje Klijentu predračun za prvi mesec korišćenja usluge u skladu sa izabranim paketom usluge ePoruka, koji mora da sadrži tačan iznos i specifikaciju usluga uključenih u paket, a nakon što Klijent izmiri račun, aktivira uslugu ePoruka.
17. Pružalac usluga naplaćuje pružene usluge u skladu sa važećim cenovnikom objavljenim na internet stranici Pružaoca usluga.
18. Pružalac usluga zadržava pravo da iz tehnoloških, pravnih ili ekonomskih razloga izmeni pojedine parametre PUK ili da prekine pojedine ili sve usluge koje proizlaze iz Pretplatničkog ugovora, pri čemu je dužan da o tome obavesti Klijenta najmanje trideset (30) dana unapred.

Obaveze Klijenta

19. Klijent je dužan da koristi Aplikaciju u verziji objavljenoj u korisničkom priručniku za uslugu ePoruka i da poseduje odgovarajuća PANTHEON podešavanja za implementaciju usluge eDokumentacije, što predstavlja uslov za korišćenje usluge ePoruka u skladu sa PUK.
 20. Klijent je odgovoran za plaćanje predračuna u ugovorenom roku, u suprotnom usluga neće biti aktivirana. Klijent je takođe dužan da u ugovorenom roku izmiri sve obaveze koje proizlaze iz usluge ePoruka.
 21. Klijent putem Aplikacije prati i upravlja korišćenjem usluge ePoruka, pregleda i uređuje poslate poruke, kao i upravlja pravima (dodavanje i oduzimanje) Ovlašćenih korisnika za pristup i korišćenje usluge ePoruka.
 22. Klijent je dužan da instalira verziju Aplikacije koja podržava uslugu ePoruka. U slučaju tehničkih izmena Aplikacije ili usluge iz Pretplatničkog ugovora, Klijent je dužan da instalira ažuriranje Aplikacije koje obuhvata relevantne izmene. Klijent je takođe dužan da obezbedi svu potrebnu infrastrukturu, uključujući računar i odgovarajuću vezu, kao i da izvrši sve druge neophodne aktivnosti (uključujući, ali ne ograničavajući se na: nadogradnje, ispravke grešaka, ažuriranja, pakete održavanja i servisiranje) koje će omogućiti neprekidno pružanje usluga u skladu sa PUK.
 23. Klijent je dužan da blagovremeno obezbedi usluge i pomoć svog osoblja potrebne za ispunjenje obaveza utvrđenih u PUK, naročito obezbeđivanje specifičnih informacija potrebnih za izvršenje usluga (npr. tehnički zahtevi, planovi itd.), saradnju rukovodstva Klijenta kada je to potrebno za ispunjenje obaveza, kao i ispunjenje drugih obaveza utvrđenih u PUK ili posebno zahtevanih radi nesmetanog izvršenja usluga.
 24. Klijent snosi punu odgovornost za sadržaj poruka poslatih putem Aplikacije i dužan je da obezbedi da korišćenje Aplikacije ne bude u suprotnosti sa važećim propisima ili pravima trećih lica. Klijent ne sme da koristi uslugu ePoruka za prenos bilo kog materijala, uključujući sadržaj poruka, u bilo koju svrhu koja može:
 - Uznemiriti bilo koga ili prouzrokovati štetu ili oštećenje lica ili imovine.
 - Dovesti do objavljivanja bilo kog materijala koji je neistinit, klevetnički, podsticajan ili neprimeren.
 - Povrediti prava na privatnost ili podsticati netoleranciju, rasizam, mržnju ili podsticati nasilje.
 - Predstavljati povredu prava intelektualne svojine ili drugih vlasničkih prava.
 - Na bilo koji način kršiti važeće propise.
- Klijent je takođe dužan da komercijalne poruke svojim korisnicima putem Viber usluge šalje isključivo između 9:00 i 20:00 časova po lokalnom vremenu.
25. Klijent je dužan da uspostavi i održava bazu podataka svojih korisnika koji su dali važeću saglasnost za prijem poruka putem Viber aplikacije.
 26. Prilikom korišćenja usluge ePoruka, Klijent je dužan da postupa u skladu sa sledećim obavezama:
 - Poruke se mogu slati samo korisnicima koji su izričito dali saglasnost za prijem poruka od Klijenta, nisu opozvali tu saglasnost i koji su punoletni za prijem takvih poruka u skladu sa važećim propisima.
 - Prilikom slanja poruka, Klijent je dužan da postupa u skladu sa svim relevantnim važećim zakonima i propisima i da obezbedi da sadržaj poruka bude u skladu sa zakonskim zahtevima.
 - Sve poruke moraju biti poslate u skladu sa Viber smernicama za poslovne poruke.
 - Klijent ne sme dozvoliti bilo kom trećem licu da koristi njegov kanal za prenos poruka.
 - Klijent ne sme koristiti verifikovani kanal za slanje poruka radi promocije, pominjanja ili upućivanja poziva ka konkurentnim platformama ili aplikacijama za razmenu poruka.
 27. Klijent se obavezuje da preuzme punu odgovornost za sadržaj poslatih poruka u slučaju pokretanja postupka pred sudskim ili drugim nadležnim organom, kao i da nadoknadi Pružaocu usluga svaku štetu prouzrokovanu poslatim sadržajem.
 28. Klijent je dužan da obezbedi sve informacije (registracionu dokumentaciju, relevantne kontakt podatke zaposlenog/oddeljenja i sve druge relevantne razumno tražene informacije) koje Izvođač zahteva u vezi sa rešavanjem pritužbi na neželjenu poštu (poruke poslate korisniku koji nije dao svoju saglasnost ili poruke koje krše Viber smernice za poslovne poruke). Klijent mora da obezbedi tačnost i potpunost dostavljenih podataka i da ih dostavi u razumnom roku koji odredi Izvođač.

29. Klijent ne sme da kopira, reprodukuje, distribuira, prenosi, prikazuje, objavljuje ili šalje bilo koji deo Aplikacije u bilo kom obliku, niti da omogući trećim licima pristup bilo kom delu Aplikacije na bilo koji način. Klijent takođe ne sme da menja, rastavlja ili vrši obrnuti inženjering bilo kog dela Aplikacije, niti da uklanja ili menja bilo koje oznake programa ili obaveštenja Izvođača ili Vibera.
30. Ovlašćeni korisnik koji zaključi Pretplatnički ugovor za Klijenta stiče ulogu administratora i može ovlastiti druge korisnike da koriste ove elektronske usluge u ime i za račun Klijenta, pri čemu administrator može preneti svoja ovlašćenja na drugog Ovlašćenog korisnika.
31. Klijent je dužan da blagovremeno izmiri sve obaveze koje proizlaze iz usluge eDokumentacije i/ili Ugovora o ažuriranju, što predstavlja uslov za neprekidno funkcionisanje usluge ePoruka.
32. Klijent je dužan da u celosti nadoknadi štetu Pružaocu usluga u slučaju da Pružalac usluga primi zahtev za ugovornu naknadu štete od Izvođača zbog incidenta neželjene pošte (kako je gore definisano). Klijent je dužan da nadoknadi ovu štetu u iznosu od 5.000,00 € u roku od 3 dana od prijema zahteva Pružaoca usluga za naknadu.
33. Ukoliko Klijent prekrši PUK, Pružalac usluga ima pravo na naknadu svih šteta nastalih kao posledica tog kršenja.

Prestanak usluge

34. Klijent i Pružalac usluga imaju pravo da odustanu od ovog Pretplatničkog ugovora u bilo kom trenutku bez navođenja razloga, uz otkazni rok od jednog (1) meseca, koji počinje da teče od prvog dana meseca koji sledi nakon prijema pisanog obaveštenja o raskidu.
35. U slučaju raskida Ugovora o licenci za softverski paket Datalab PANTHEON, Ugovora o nadogradnji za softverski paket Datalab PANTHEON ili Posebnih uslova korišćenja za Datalab PANTHEON aplikaciju u Cloud okruženju iz bilo kog razloga, PUK se automatski raskida.
36. Kako je uslov za korišćenje usluge ePoruka aktivacija usluge eDokumentacije, odredbe Posebnih uslova korišćenja za uslugu eDokumentacije – lokalne licence ili odredbe Posebnih uslova korišćenja za uslugu eDokumentacije – Cloud primenjuju se shodno (mutatis mutandis) na raskid usluge ePoruka.
37. Pružalac usluga može privremeno onemogućiti Klijentu korišćenje usluga koje se naplaćuju u okviru Pretplatničkog ugovora i u slučaju da Klijent ne postupa u skladu sa odredbama Pretplatničkog ugovora i/ili odredbama PUK.
38. U slučaju da Klijent prekrši bilo koju obavezu koja se odnosi na način korišćenja Aplikacije ili sadržaj poslat putem usluge ePoruka, Pružalac usluga ima pravo da obustavi pružanje usluge koja je predmet ovog ugovora bez prethodnog obaveštenja i da raskine ugovor bez obaveštenja.
39. Pružalac usluga ima pravo da odmah raskine i isključi uslugu čak i u slučaju kada Klijent, kojem je odobren pristup usluzi pre plaćanja predračuna, ne izmiri predračun u utvrđenom roku.
40. Klijent je saglasan i prihvata da Pružalac usluga ima pravo da odbije ili raskine bilo koju uslugu u okviru Pretplatničkog ugovora po sopstvenom nahođenju, bez prethodnog obaveštenja i iz bilo kog razloga. Klijent je dalje saglasan i prihvata da Pružalac usluga može samostalno i bez obrazloženja odlučiti da ne dozvoli korišćenje usluge ili da je onemogući u bilo kom trenutku. Svaka obustava usluge za Klijenta može imati za posledicu raskid ovog ugovora bez obaveštenja od strane Pružaoca usluga.
41. Raskid ili privremena obustava ne utiče na obavezu Klijenta da izmiri sve obaveze za uslugu ePoruka do dana raskida usluge. Ukoliko je usluga privremeno obustavljena zbog kršenja obaveza od strane Klijenta, usluga se ipak naplaćuje za ceo period privremene obustave.

Isključenje odgovornosti

42. Pružalac usluga ne snosi odgovornost za bilo koje poruke koje Klijent šalje ili prima, niti za njihov sadržaj ili bilo kakvu štetu koju takve poruke ili njihov sadržaj mogu prouzrokovati Klijentu, Ovlašćenom korisniku ili trećim licima.
43. Pružalac usluga zadržava pravo, ali nije obavezan, da ukloni ili onemogući slanje Viber poruka čiji sadržaj krši ograničenja propisana zakonom ili uslovima korišćenja Vibera. Pružalac usluga ne preuzima nikakvu odgovornost u slučaju preduzimanja takve radnje. Klijent preuzima punu odgovornost i prihvata sve zahteve koji mogu nastati kao posledica kršenja i/ili neispunjenja obaveza u skladu sa ovim članom PUK.

44. Pružalac usluga, uz zakonski propisano minimalno isključenje odgovornosti, ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koju pretrpi Klijent, Ovlašćeni korisnik ili bilo koje treće lice usled kvara, nemogućnosti korišćenja usluga iz Pretplatničkog ugovora ili bilo kakve izmene ili prilagođavanja usluge, uključujući povezane dodatne aplikacije, koje izvrši Klijent ili treće lice, bilo na osnovu ugovora sa Izvođačem ili bez opravdanja. Radi izbegavanja sumnje, vrste štete iz prethodnog stava uključuju, ali se ne ograničavaju na: umanjene imovine (obična šteta), sprečavanje rasta imovine (izgubljena dobit), izazivanje fizičkog ili psihičkog bola ili straha, kao i štetu nanetu ugledu pravnog lica (nematerijalna šteta).
45. Pružalac usluga ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koju pretrpi Klijent, Ovlašćeni korisnik ili bilo koje treće lice usled više sile, promene propisa, postupanja u skladu sa odlukom bilo kog nadležnog organa ili drugih razloga koje Pružalac usluga nije mogao predvideti, otkloniti ili izbeći.
46. Klijent usluga iz Pretplatničkog ugovora nema pravo na naknadu štete u slučaju privremene ili trajne najavljene obustave usluga. Isto tako, Klijent nema pravo na naknadu štete u slučaju da Pružalac usluga raskine Pretplatnički ugovor krivicom Klijenta.

Prikupljanje i zaštita podataka

47. Pružalac usluga i njegovi potencijalni podizvođači uspostavili su i dokumentovali sistem upravljanja zaštitom podataka. Funkcionisanje sistema upravljanja zaštitom podataka zasniva se na proceni rizika, koja predstavlja osnov za izbor odgovarajućih bezbednosnih mera i kontrola. Sve procedure nabavke, razvoja i održavanja informacionih tehnologija upravlja Pružalac usluga u skladu sa nacionalnim i međunarodnim standardima.
48. Pružalac usluga obrađuje osetljive podatke do kojih ima pristup zbog pružanja elektronskih usluga u okviru Pretplatničkog ugovora u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Osetljivi podaci obuhvataju sve razmenjene Dokumente i sve druge informacije ili dokumenta koje Klijent izričito označi kao takve ili koje kao takve označavaju važeći propisi.
49. Radi provere autentičnosti podataka dostavljenih prilikom registracije i/ili naknadno izmenjenih, Pružalac usluga može proveriti tačnost takvih podataka kod bilo kog organa, institucije, poslodavca, banke ili drugog rukovaoca podacima o ličnosti.
50. Pružalac usluga može prikupljati i obrađivati neosetljive podatke koji se odnose na funkcionisanje usluga iz Pretplatničkog ugovora bez ograničenja i može ih koristiti za praćenje, merenje ili unapređenje funkcionisanja usluge ili u druge poslovne svrhe.
51. Pružalac usluga može koristiti anonimne i/ili agregirane neosetljive podatke koji se odnose na funkcionisanje usluga iz Pretplatničkog ugovora za sopstvene analize funkcionisanja ovih usluga i može ih objaviti i/ili učiniti dostupnim trećim licima.

Završne odredbe

52. Klijent je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 8 dana, obavesti o svakoj promeni svojih podataka koji se odnose na usluge iz Pretplatničkog ugovora. Klijent je dužan da dostavi dokumenta koja potvrđuju izmenjene podatke ili okolnosti. Do prijema obaveštenja, postojeći podaci Klijenta smatraju se tačnim i potpunim. U slučaju zakašnjelog obaveštenja, sve posledice takvog kašnjenja snosi Klijent. Ukoliko Klijent ne obavesti Pružaoca usluga o promenama svojih podataka, a Pružalac usluga takve promene otkrije na drugi način, Pružalac usluga može odmah raskinuti Pretplatnički ugovor.
53. Pružalac usluga može u bilo kom trenutku, u skladu sa važećim propisima, izmeniti PUK, ponudu, način naplate i cene usluga. Pružalac usluga je dužan da obavesti Klijente o svim dopunama i izmenama najmanje trideset (30) dana pre njihovog stupanja na snagu, objavljivanjem ili obaveštavanjem Klijenta. Smatra se da je Klijent saglasan sa izmenama i dopunama ukoliko nastavi da koristi usluge nakon njihovog objavljivanja.
54. Pružalac usluga i Klijent saglasni su da neće osporavati pravno dejstvo, dopuštenost, valjanost ili izvršivost PUK (uključujući, ali ne ograničavajući se na bilo koju izmenu ili dopunu PUK) ukoliko a) elektronski potpis ili elektronski zapis (uključujući PDF sken itd.), b) elektronski potpis bude sačuvan isključivo u elektronskom obliku ili saopšten u elektronskom obliku.
55. Svi sporovi između ugovornih strana Pretplatničkog ugovora rešavaće se sporazumno. Ukoliko to nije moguće, za rešavanje sporova nadležan je sud u Beograd, a primenjuje se pravo Republike Srbije.
56. PUK važe od 1. jula 2025. godine i biće objavljeni na internet stranici Pružaoca usluga.