

- 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: MikroWeb), kao pružatelja usluga i naručitelja usluga. OUP važeći su od prihvata ponude odnosno početka rada, u pravilu označenog uplatom predujma, ukoliko nije drugačije definirano posebnim sporazumom.
- Predmet ovih OUP, odnosno usluge koje pruža MikroWeb su: usluge implementacije web stranice, usluge online oglašivačkih i marketinških kampanja putem interneta, podrška i održavanje web stranice, te druge usluge koje su u vezi s navedenim uslugama i djelatnosti za koje je Virtualna tvornica registrirana.
- Ovi OUP odnose se na MikroWeb ponudu i ugovorni odnos koji nastane prihvatom ponude od strane naručitelja usluge, kao i na druge ugovore koje MikroWeb sklopi s naručiteljem usluga, te čini sastavni dio navedenih dokumenata.
- 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 MikroWeb o promjeni email adrese, a sve u cilju pružanja jasnih, nedvosmislenih i konzistentnih smjernica i zahtjeva. Naručitelj usluge obvezuje se obavijestiti MikroWeb o svakoj promjeni email adrese koju je naveo kao email adresu koja predstavlja naručitelja usluge. U slučaju da naručitelj usluge propusti obavijestiti MikroWeb 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 nepravodobnog obavješćavanja 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 MikroWeb o svim promjena osobnih i/ili identifikacijskih podataka navedenih u Ponudi odnosno ugovoru. U slučaju da naručitelj usluge propusti obavijestiti MikroWeb 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 obavješćavanja 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 MikroWeb ne bi imao poteškoća u ispunjavanju svojih obveza prema naručitelju usluga. U slučaju različitog očitovanja volje naručitelja usluge putem različitih ili neovlaštenih osoba, MikroWeb 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.

- MikroWeb će sukladno prethodnim pregovorima dostaviti naručitelju ponudu koja će sadržavati sve bitne elemente predmetne usluge. 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.

Tijek projekta između MikroWeb i naručitelja se odvija na sljedeći način:

- **SLANJE PONUDE, ODNOSNO ODGOVARAJUĆEG PAKETA U PDF-U ZA KLIJENTA**

Naručitelj će primiti ponudu za web projekt u obliku PPT ili pdf dokumenta.

- **DOGOVOR I UGOVOR**

Nakon dogovora o projektu i funkcionalnostima koje će sadržavati te nakon savjetovanja o tijeku izrade i dostave materijala, MikroWeb i naručitelj zaključuju gore navedenu ponudu (i ugovor koliko se odlučuju na plaćanje na rate). Početak suradnje naručitelja i MikroWeb smatra se uplatom avansnog dijela mjesečne pretplate ili avansno cijelog iznosa s odobrenim popustom za klasičnu naplatu usluge

- **ODABIR PREDEFINIRANOG DIZAJNA WEB STRANICE/SHOPA**

MikroWeb će naručitelju ponuditi nekoliko različitih tema/predefiniраних dizajnerskih rješenja (ukupno 3) od kojih će se, po odabiru naručitelja, jedna primijeniti za dogovorenu web stranicu/web shop. Boje, raspored rubrika i dizajn će se prilagoditi vizualnom identitetu naručitelja koliko god to odabrana tema omogućava. Ako niti jedna od ponuđenih tema za web projekt ne bude prihvaćena, naručitelju se šalje baza od 10+ tema za web stranicu te je isti dužan sam pregledati i odabrati željenu temu u roku od 5 radnih dana od dobivanja pristupa u bazu tema. Jednom odabrana tema i dogovorene funkcionalnosti ne mogu se naknadno mijenjati bez znatnog utjecaja na cijenu projekta.

- IMPLEMENTACIJA WEB STRANICE/SHOPA

Izrada web stranice - development faza – instalacija odabrane teme, konfiguracija postavki, osnovna stilizacija odabrane teme za web stranicu, u skladu s vizualnim identitetom naručitelja. Testiranje CMS sustava za samostalno ažuriranje sadržaja ako je to predmet ponude, prilagodba za pametne telefone i kontrola sustava. U ovoj fazi potrebno je primiti sve dogovorene materijale od naručitelja koju će MikroWeb postaviti na web stranicu. 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 ispravcima. U ovoj fazi se radi o ispravcima, a ne o izmjenama prethodno dogovorenog sadržaja.

- WEB STRANICA JE AKTIVNA

Završna faza je migracija/postavljanje stranice na produkcijsku domenu i unos sadržaja, najkasnije 7 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 strane naručitelja usluge*), o čemu je dužan putem emaila obavijestiti MikroWeb. MikroWeb se obvezuje migraciju weba na domenu izvršiti u roku 7 radnih dana, uz uvjet da je riječ o adekvatnom web linux hosting rješenju osiguranom od strane naručitelja

- UPUTE ZA KORIŠTENJE WEB STRANICE

Za naručitelja su kreirane jednostavne upute za korištenje sustava za samostalno ažuriranje sadržaja na stranici (CMS). Naručitelj usluge ima pravo dva tjedna od dana prebacivanja web stranice na produkcijsku domenu putem emaila slati povratne informacije MikroWebu o radu stranice i eventualno potrebnim ispravcima. MikroWeb 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 MikroWebu nadopunu upute, u skladu s tehničkim mogućnostima CMS sustava. MikroWeb je odgovoran za tehničku podršku ukoliko fond sati

predviđen za realizaciju web projekta nije prethodno iskorišten. U slučaju da je fond sati iskorišten, MikroWeb je odgovoran pružiti uslugu tehničke podrške isključivo ako naručitelj plaća istu.

- MikroWeb implementira responzivnu web stranicu, u skladu s odabranom temu, 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. MikroWeb se ograđuje od eventualnih odstupanja u dizajnu i prikazu određenih elemenata web stranice u određenim internetskim preglednicima (npr. Internet Explorer).
- Naručitelj usluge odgovoran je dostaviti MikroWebu 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. Odabir prijedloga dizajna započinje nakon što klijent dostavi potrebne informacije ili materijale, u skladu s mapom weba definiranom u ponudi (te fotografije koje želi koristiti na web stranici). 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 MikroWeb, 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 MikroWeb, a služi kao temeljni dokument za izradu informacijske arhitekture i strukture dizajna. Ponuda i ovi OUP sadrže popis i opis svih ključnih odrednica i tijeka suradnje. Bilo koje naknadno zatražene funkcionalnosti, odnosno zahtjevi izneseni nakon potpisivanja specifikacije/mape weba, dodatno naplaćuju, ali tek kada MikroWeb 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 MikroWeb 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.

- Komunikacija tijekom projekta odvija se putem elektronske pošte. Svaki projekt predviđa i do dva sastanka između naručitelja usluge i MikroWeb na virtualnim putem, npr. Google Meet, Skype, Zoom itd. radi lakše izmjene informacija, ako naručitelj usluge to želi.
- U ponudi se navodi maksimalan predviđen broj radnih sati angažmana stručnjaka dodijeljenog za implementaciju web projekta. Plaćanje se vrši prema ponudi, prije započinjanja s radom. Naručitelj je dužan platiti i sve dodatne sate, u suprotnom se ugovor raskida. MikroWeb nema obvezu vraćanja predujma i/ili svih drugih sredstava koja je naručitelj usluge uplatio MikroWebu. MikroWeb će za dodatne sate izdati račun naručitelju.
- 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 ponude, MikroWeb zadržava pravo dodatne naplate u skladu s dodatnim opsegom posla, uz pisanu suglasnost naručitelja usluge, u suprotnom se ugovor raskida.
- Odlazak kod naručitelja usluge u svrhu održavanja sastanka naplaćuje se dodatno 300,00 kn + PDV/h po osobi, odnosno sukladno ponudi i/ili ugovoru.
- MikroWeb ne odgovara za štetu nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga MikroWeb osim za štetu nastalu namjerom ili krajnjom nepažnjom MikroWeb. Naručitelj usluge snosi svu odgovornost ako neprihvatljivim ili nedozvoljenim korištenjem usluga MikroWeb uzrokuje štetu MikroWebu ili trećim osobama. MikroWeb ne odgovara za ispravnost rada web sustava nakon instalacije plugina od strane admina ili treće osobe. MikroWeb ne odgovara za nedostatke i/ili propuste koji su nastali na open-source platformi. MikroWeb 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. MikroWeb apsolutno odbija bilo kakvu naknadu štete uslijed manjkavosti, grešaka u sustava ili bilo kakvih problema u poslovanju izazvanih tehničkom prirodom korištenja web rješenja. MikroWeb ne može biti odgovoran 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.

- MikroWeb 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 od dva radna dana od primitka eventualne prijave problema. Vikendima, neradnim danima i u satima izvan radnog vremena MikroWeb se ne obvezuje reagirati u roku dva radna dana 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 MikroWeb nije odgovoran reagirati na prijavu problema. Svi problemi tehničke prirode moraju biti upućeni na mail adresu: info@mikro-web.net
- MikroWeb 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 MikroWeb. Naručitelj usluge dozvoljava MikroWebu na novonastalu web stranicu stavi svoj potpis najčešće u obliku diskretnog logotipa i linka na web stranicu www.mikro-web.net i koristiti se tim podatkom u svrhe marketinga svojih usluga.
- Vrijeme trajanja ugovornog odnosa između MikroWeb i naručitelja usluge definira se u ponudi ili ugovorom. MikroWeb i naručitelj usluge imaju pravo u bilo kojem trenutku raskinuti ugovorni odnos i to slanjem obavijesti o raskidu putem dogovorenog emaila uz otkazni rok od 30 dana od dana dostavljene obavijesti. MikroWeb 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 MikroWebu.
- Ukoliko naručitelj usluge ne podmiri dospjeli račun u roku od 15 dana od dana dospjeća računa, MikroWeb ima pravo privremenu ukinuti korištenje 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.

Zagreb, 01.03.2021.

Virtualna tvornica j.d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu,

Grad Zagreb, Zavrtnica 17, OIB: 66142139895