

SPLOŠNI POGOJI ZA OPRAVLJANJE STORITVE PLATFORME ARVIO

SPLOŠNE DOLOČBE IN OPREDELITEV POJMOV

1. ČLEN

Spletne Storitve izvaja družba Arvio, finančne tehnologije, d.o.o., Dunajska cesta 51, Ljubljana (v nadaljnjem besedilu: Arvio) na spletni strani www.arvio.si, elektronski naslov info@arvio.si.

Družba je vpisana v register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, matična številka 8158592000, ID za DDV SI 43375332.

Definicije ključnih izrazov

Družba Arvio d.o.o. (v nadaljnjem besedilu: Ponudnik) nastopa v Sloveniji in tujini kot ponudnik tržnih internetnih storitev, katerih naročnik je lahko poslovni uporabnik ali potrošnik (v nadaljnjem besedilu: Naročnik) v odvisnosti od Storitve.

Platforma Arvio je oblačna spletna storitev, ki Naročniku omogoča zbiranje informacij o nepremičninah in analiziranje nepremičninskega trga ter virtualne ogleda nepremičnin (v nadaljevanju: Storitve). Ponudnik znotraj obstoječih funkcionalnosti spletne storitve omogoča prilagajanje aplikacije po meri Naročnika, nudi svetovanje ob uvajanju aplikacije in spletno podporo ob uporabi.

»Splošni pogoji za opravljanje storitev Platforme Arvio« (v nadaljnjem besedilu: Splošni pogoji) urejajo pogoje naročila Paketa ter način izvajanja Storitve Platforme Arvio.

Uporabnik Storitve je vsaka pravna ali fizična oseba, ki uporablja storitev Platforme Arvio in jo Naročnik za uporabo posebej pisno pooblasti. Potrošnik lahko kot enkratno storitev naroči oceno vrednosti nepremičnine. Registracija na Platformo Arvio ter zakup in uporaba Paketov so namenjeni izključno poslovnim uporabnikom, ki Storitve uporabljajo za poklicne oziroma pridobitne namene. Uporabnik ob registraciji izbere kategorijo uporabe (nepremičninski posrednik, cenilec oziroma ocenjevalec, študent ali druga kategorija, kot jo določi Ponudnik). Uporaba Platforme za zasebne, nepoklicne namene ni predvidena. Izbira kategorije uporabnika ob registraciji se šteje za izjavo Naročnika o namenu uporabe.

Paket je nabor storitev in funkcionalnosti, ki so naročniku na voljo za Ceno vzpostavitve in Naročnino v okviru Storitve. Seznam Storitve je objavljen na spletni strani Arvio in vključuje zlasti naslednje storitve: Arvio AMAS, Arvio PropertyIQ, Trgoskop, Arvio Streamline, Arvio Virtual Visit ter čarovnika za oceno vrednosti nepremičnine, pri čemer si Arvio pridržuje pravico do spreminjanja nabora Storitve.

Individualni paket vključuje neomejeno število analiz za enega uporabnika za obdobje enega leta (12 mesecev). Posamezni uporabnik ima lahko v času trajanja Individualnega paketa vklopljen le en aktiven Individualni paket. Individualni paket je namenjen posameznemu uporabniku za pripravo individualnih cenitev in se ne sme uporabljati za vrednotenje portfeljev nepremičnin. Naročniku Individualnega paketa se dodeli eno uporabniško ime, ki ga ni dovoljeno deliti z drugimi uporabniki in na katerega ne naročniku, ne posameznemu uporabniku ni dovoljeno dodajati novih uporabniških imen. Individualni paket je namenjen običajni poklicni uporabi posameznega uporabnika za pripravo individualnih cenitev; za uporabo, skladno z namenom paketa, se šteje obseg, ki ustreza delu enega posameznika. Če uporaba očitno presega namen paketa ali kaže na uporabo s strani več oseb, lahko Ponudnik uporabnika pozove k nadgradnji na ustrezen paket, omeji ali začasno onemogoči uporabo uporabniškega imena oziroma ukrepa skladno s temi Splošnimi pogoji. Izbira ukrepa je v presoji Ponudnika.

Ena analiza pomeni izdelavo ene ocene vrednosti za eno nepremičnino. Zamenjava nepremičnine (parcelne številke, naslova ali identifikacijske oznake) znotraj obstoječe analize z namenom izdelave ocene za drugo nepremičnino se šteje za novo analizo. Uporaba ene analize za ocenjevanje več različnih nepremičnin ni dovoljena in pomeni uporabo v nasprotju s temi Splošnimi pogoji.

Cena vzpostavitve Storitve je strošek svetovanja, zasnove in vzpostavitve spletne Storitve, ki se obračuna ob naročilu Paketa.

Naročnina je znesek, ki ga Naročnik plača ob naročilu Paketa za uporabo Storitve Platforme Arvio.

Vklop spletne Storitve pomeni, da je spletna stran, ki jo omogoča Storitve, vzpostavljena na dogovorjenem spletnem naslovu.

Rok za vklop spletne Storitve je rok, v katerem je Ponudnik storitev dolžan Naročniku vzpostaviti spletno Storitve v okviru storitev Platforme Arvio in je določen v Paketu.

Dodatne storitve so storitve, ki niso vključene v Paket. Obračunajo se ločeno od vzpostavitve Paketov po veljavnem ceniku Ponudnika.

Nerazpoložljivost storitev Platforme Arvio je obdobje, med katerim Naročnik ne more uporabljati vseh vidikov Storitve, za katere ima kupljen Paket. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem Storitve ni na voljo zaradi:

- načrtovane systemske nerazpoložljivosti;
- nerazpoložljivosti podatkovnih virov, ki jih Platforma Arvio pridobiva od drugih upravljavcev;
- višje sile ali nujnih, vendar nepredvidenih vzdrževalnih del na sistemu;

- težave z aplikacijami, IT opremo ali podatki na strani Naročnika ali tretje osebe;
- dejanj ali opustitev dejanj s strani Naročnika (vključno z zlorabo dostopa s strani tretjih);
- nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve;
- ponudnikove skladnosti z zasnovami, specifikacijami ali navodili Naročnika ali tretje osebe v imenu Naročnika.

Strošek za razpoložljivost je dobropis, ki ga bo Ponudnik Naročniku zagotovil za utemeljen Zahtevek in bo uveljavljen v obliki dobropisa. Strošek za razpoložljivost se ne izplača v denarju.

Zahtevek je zahtevek, ki ga pri Ponudniku vloži Naročnik v zvezi s Storitvijo, ki ni bila izpolnjena skladno s kupljenim Paketom in Splošnimi pogoji.

2. ČLEN

Tehnološke zahteve za uporabo Storitve

Za uporabo storitve mora Naročnik zagotoviti minimalne pogoje dostopa (hitrost sprejemanja 1Mbit/s) do svetovnega spleta, bodisi neposredno bodisi preko naprav, ki dostopajo do spletnih vsebin, in redno poravnati vse stroške, povezane s takšnim dostopom. Zagotoviti mora vso potrebno strojno in programsko opremo, ki je potrebna za uporabo internetne povezave.

Naročnik mora sam zagotoviti primerne in učinkovite ukrepe za varovanje svoje informacijske opreme.

Naročnik mora za uporabo polne funkcionalnosti storitve zagotoviti prijavne podatke za dostop do storitve e-Sodstvo.

Ponudnik se obvezuje, da bo storitev podprta na brskalnikih Mozilla Firefox 82, Google Chrome 86, Safari 14 in Edge-Chromium (oziroma novejših verzijah navedenih brskalnikov), ki za prikazovanje uporabljajo zaslone z ločljivostjo XGA (1024x768 pikslov) ali večjo od navedene.

VZPOSTAVITEV PAKETA

3. ČLEN

Postopek nakupa Paketa in vklopa Storitve

Za nakup Paketa mora Naročnik oddati Naročilo preko spletne strani Ponudnika, po telefonu ali preko elektronske pošte. Naročnik lahko začne uporabljati Storitve Paketa po celotnem plačilu Naročnine, sprejetju Splošnih pogojev in izpolnitvi tehničnih pogojev, kot izhaja iz Splošnih pogojev (*vzpostavitev Paketa*).

Naročniško razmerje med Ponudnikom in Naročnikom je sklenjeno v trenutku, ko Ponudnik Naročniku pošlje prvo elektronsko sporočilo o statusu njegovega naročila (potrditev prejema Naročila).

Z dnem plačila Naročnine po Paketu začne teči 24-urni rok za vklop Storitve.

4. ČLEN

Plačilo Storitev in ostali mesečni stroški

Plačilo za storitve se obračunajo skladno s Cenikom in se plačajo ob naročilu Paketa po veljavnem Ceniku. Od trenutka oddaje Naročila za nakup Paketa je v roku za plačilo cena za Naročnika fiksna.

Cene so v eurih (EUR). DDV je vključen v ceno, kjer je to izrecno navedeno. Arvio za nakup izda račun, ki ga prejmete ob plačilu.

Plačilo naročenega paketa je možno:

- s plačilnimi karticami;
- po predračunu.

Arvio bo kupcu na vpisani elektronski naslov poslal potrditev Naročila, s čimer se Naročnik strinja in kar bo kupec štel za potrjeno o sklenjeni pogodbi na trajnem nosilcu.

V primeru plačila s plačilnimi ali kreditnimi karticami veljajo še naslednji pogoji:

- plačnik (podatki v računu uporabnika) mora biti ista oseba ali organizacija, kot je lastnik plačilne ali kreditne kartice,
- po potrditvi prejema Naročila ni možna sprememba vsebine Naročila oz. končnega zneska Naročila, razen izjemoma z odobritvijo Ponudnika.

Dodatne storitve, ki niso zajete v izbranem Paketu, se obračunavajo po veljavnem Ceniku, ki je objavljen na spletni strani Ponudnika ali Naročniku posredovan po elektronski pošti.

Naročilo in plačilo Dodatnih storitev je enako kot pri naročilu Paketa.

Naročnika zavezujejo vsakokrat veljavni Splošni pogoji, na katere je Naročnik opozorjen ob oddaji naročila. S potrditvijo Naročila potrdi svojo seznanjenost s Splošnimi pogoji. O spremembah splošnih pogojev bo Naročnik obveščen z opozorilom na Platformi Arvio. Z nadaljnjo uporabo Platforme Naročnik potrdi nove Splošne pogoje.

5. ČLEN

Zamenjava Paketa in podaljšanje obstoječega

Naročnik lahko spremeni Paket znotraj obdobja veljavnosti zakupljenega paketa z nakupom Dodatnih storitev. Sprememba Paketa, ki bi vključeval manjši obseg funkcionalnosti ali količin, je mogoč ob podaljšanju Paketa.

Naročniški paketi se avtomatsko podaljšujejo ob izteku roka. Naročnik je 5 delovnih dni pred iztekom Paketa opozorjen na možnost odpovedi Paketa ali nadgradnje Paketa. Paket je pravočasno odpovedan, če Ponudnik prejme pisno odpoved na zadnji delovni dan pred iztekom Paketa.

Naročnik lahko Paket odpove kadarkoli tekom trajanja paketa, odpoved pa stopi v veljavo naslednji delovni dan po dnevu poteka trenutno veljavnega paketa. Naročnik ni upravičen do povračila sorazmernega dela Naročnine.

6. ČLEN

Prekinitev uporabe Paketa zaradi uporabe v nasprotju s pravili in pogoji uporabe

Ponudnik ni dolžan spremljati načina uporabe Storitev Platforme Arvio, to je skladnosti uporabe z veljavno zakonodajo v Republiki Sloveniji, vključno z Zakonom o varovanju osebnih podatkov, Zakonom o dohodku pravnih oseb, Zakonom o DDV-ju, Zakonom o osebnem dohodku, Zakonom o varstvu potrošnikov ipd. in s standardi, ki urejajo področje ocenjevanja nepremičnin, kot so MSOV, SPS in drugi.

V kolikor bo Naročnik z načinom uporabe Storitev Platforme Arvio kršil zakonodajo, si Ponudnik pridržuje pravico do takojšnjega izklopa storitve brez predhodnega opozorila.

Naročnik se strinja, da v primeru prekinitve dostopa do Storitev Platforme Arvio zaradi omenjenih razlogov, Ponudnik ni dolžan hraniti podatkov Naročnika oziroma teh podatkov ni dolžan posredovati.

7. ČLEN

Avtorske in druge pravice

Ponudnik za čas trajanja Paketa Naročniku podeli pravico uporabe oblikovne predloge spletne strani ter vseh funkcionalnosti, ki jih omogoča izbran Paket na Platformi Arvio.

Ponudnik storitev ves čas trajanja Paketa v celoti ohranja avtorske in druge pravice avtorjev ter pravice industrijske lastnine nad oblikovnimi predlogami spletnih strani ter vso izvirno kodo spletnih strani (HTML datoteke, slikovne datoteke itd.) in ostalih funkcionalnosti in aplikacij.

Naročnik se strinja, da Ponudnik lahko uporabi opisne in slikovne podatke o nepremičnini, ki jih v sistem vnese Naročnik, za izboljšanje kvalitete podatkov v bazi Ponudnika.

Po prenehanju Paketa lahko Naročnik pisno zahteva vse Naročnikove podatke, ki se shranjujejo na strežniku. Ponudnik se obveže, da v roku 60 dni po prejemu zahtevka za izročitev podatkov preda podatkovni medij s podatki v JSON formatu, kar se obračuna po veljavnem ceniku Ponudnika.

8. ČLEN

Marketing

Naročnik Ponudniku v času trajanja Paketa izrecno dovoljuje uporabo firme in/ali logotipa Naročnika izključno za marketinške in prodajne namene, to je prikazovanje referenc na spletni strani Ponudnika, na drugih pisnih propagandnih materialih oziroma skladno z veljavno zakonodajo.

OBSEG, NAČIN IN POGOJI OPRAVLJANJA STORITEV

9. ČLEN

Pravice in obveznosti Ponudnika:

- zagotavljati kakovostno Storitve Platforme Arvio in odpraviti napake najkasneje v 15 dneh od njenega

odkritja oz. o daljšem roku za odpravo pisno obvestiti Naročnika, kadar je za to podan utemeljen razlog;

- v primeru neplačevanja obveznosti Naročniku zaračunavati stroške opomina v skladu s Cenikom skupaj z zakonskimi zamudnimi obrestmi od dneva zapadlosti dalje do plačila v višini zakonsko določene zamudne obrestne mere;
- v skladu z razpoložljivo tehnologijo v največji možni meri preprečevati izgubo, spremembo ali dostop do podatkov v njegovem omrežju s strani nepooblaščenih oseb;
- umakniti Naročnikove vsebine, če bi lahko bile sporne ali škodljive za ponudnika storitev oz. v nasprotju s splošnimi moralnimi načeli;
- ne more biti v nobenem primeru odgovoren za posredno ali neposredno izgubo prihodka oz. kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi nepravilnega delovanja oz. nedelovanja njegovega omrežja in v primeru, če Naročnik izgubi podatke, potrebne za uporabo storitve Platforme Arvio, oz. so mu le-ti odtujeni;
- ne more biti v nobenem primeru odgovoren za morebitno kršitev avtorske in drugih pravic industrijske lastnine s strani Naročnika;
- ni dolžan izvajati vsebinskih sprememb spletne strani v primeru, da ima Naročnik do njega kakršnekoli zapadle obveznosti;
- bo zagotovil nadgradnje Platforme Arvio na zakonodajne in regulatorne spremembe, spremembe v standardih ocenjevanja, varnostne posodobitve;
- bo zagotovil redne nadgradnje sistema.

Storitve Platforme Arvio so odvisne od splošnega delovanja omrežja internet. Na strani strežnikov Platforme Arvio in njihove priključitve v internet bo Ponudnik naredil vse, kar je v njegovi moči za neprekinjeno in nemoteno delovanje.

Ponudnik se obvezuje, da bo časovni okvir za opravljanje tehničnih vzdrževalnih posegov na strežnikih ob sobotah v časovnem intervalu od 12:00 do 24:00. V primeru načrtovane prekinitve, daljše od dveh (2) ur, izven omenjenega termina bo Naročnik obveščen preko elektronske pošte ali na spletnih straneh ponudnika najmanj en (1) dan pred posegom.

V primeru kakršnegakoli dejanja Naročnika, ki je v nasprotju z veljavno slovensko ali mednarodno zakonodajo, ali v primeru grobega kršenja splošnih pogojev, ima Ponudnik pravico Naročniku takoj, brez predhodnega obvestila, prekiniti dobavo Storitev.

Od Naročnika lahko Ponudnik zahteva umik informacij, servisov in storitev ali na kakršenkoli drug način omeji ali prepreči dostop do njih, če bi lahko bili sporni ali škodljivi za Ponudnika ali v nasprotju s Splošnimi pogoji.

Vse pridobljene podatke o Naročniku, za katere veljavni predpisi določajo obveznost varovanja, bo Ponudnik varoval v skladu z veljavnimi predpisi.

Ponudnik bo vse podatke hranil na strežnikih, lociranih v državah EU skladno z zakonodajo.

Rešitev Platforme Arvio je za delovanje povezana na različne podatkovne vire. Ponudnik se obvezuje, da bo te podatkovne vire posodabljal periodično, in sicer najmanj mesečno:

- Podatki iz registra prostorskih enot (GURS – RPE)
- Podatki iz katastra stavb (GURS – KS)

- Podatki zemljiškega katastra (GURS – ZK)
- Podatki iz registra nepremičnin (GURS – REN)
- Podatki iz evidence modelov vrednotenja (GURS – EMV)
- Podatki iz evidence trga nepremičnin (GURS – ETN)
- Podatki o oglaševani ponudbi nepremičnin
- Statistični urad Republike Slovenije (SURS);

najmanj kvartalno:

- Urad za makroekonomske analize in razvoj (UMAR)
- Podatki baze GV Urada za množično vrednotenje nepremičnin pri GURS;

na zahtevo:

- Podatki o upravnih aktih, ki se nanašajo na gradnje (MOP)
- Podatki o bližnji infrastrukturi nepremičnine
- Podatki iz zemljiške knjige (e-Sodstvo ZK)
- London Stock Exchange (MTS)
- Google Maps
- Kartografski servis GURS.

10. ČLEN

Pravice in obveznosti Naročnika:

- upoštevati te Splošne pogoje;
- poravnovati račune za Storitve Platforme Arvio;
- vzdržati se škodljivih vplivov na tehnologijo v ozadju storitve Platforme Arvio (strežniki, programska oprema);
- odgovarjati za izbor, zaščito in uporabo morebitnih dostopnih gesel in uporabniških imen za dostop do Storitve Platforme Arvio in Ponudnika obvestiti o sumu, da jih uporablja nepooblaščen oseba;
- pri objavljanju informacij in drugih vsebin na spletnih straneh upoštevati moralno-etična načela ter pravila in predpise, predvsem v zvezi z zavarovanjem pravic industrijske lastnine, avtorskih in drugih pravic avtorjev, e-poslovanja in telekomunikacij;
- Ponudniku dovoliti uporabiti njegove podatke, ki jih Naročnik posreduje ob naročilu Paketa, v namene interne organizacije in administracije, obveščanja o storitvi Platforme Arvio, profiliranja naročnikov, obveščanja o obveznostih Naročnika in tržnih raziskav;
- Naročnik slikovnega gradiva, ki so ga zagotovili drugi uporabniki Platforme Arvio, ne sme vključiti v svoja poročila ali jih kako drugače uporabiti izven Platforme Arvio.

Skladno z drugo točko 135. člena Zakona o varstvu potrošnikov ter glede na naravo Naročila v okviru posamezne Storitve, ki je izdelano po navodilih in informacijah Naročnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam, slednji praviloma nima pravice do odstopa od pogodbe.

Ponudnik pošilja obvestila po elektronski pošti, kot je dogovorjeno ob naročilu Paketa oziroma Storitve. Če ni drugače dogovorjeno, se šteje, da je Naročnik pošiljko prejel in da mu je bila vročena, če mu je bila poslana na njegov zadnji sporočeni elektronski naslov,

pri čemer v Splošnih pogojih določeni roki pričnejo teči naslednji delovni dan po poslani elektronski pošti.

Naročnik odgovarja Ponudniku za škodo, ki bi mu nastala zaradi kršitve Splošnih pogojev.

11. ČLEN

Spremembe Storitve

Ponudnik ima pravico do sprememb, posodobitev, razširitev oziroma zožitev ponujenih Storitve kadarkoli s predhodnim obvestilom. Ponudnik lahko preneha ponujati Storitve, o čemer mora obvestiti Naročnika tri (3) mesece pred prekinitvijo ponujanja Storitve.

12. ČLEN

Začasni in trajni izklop spletne strani

Ponudnik Storitve lahko Naročniku začasno izklopi Storitve Platforme Arvio:

- če Naročnik ne upošteva teh splošnih pogojev.

Ponudnik storitev lahko naročniku trajno izklopi Storitve Platforme Arvio:

- če Naročnik preneha s poslovanjem (stečaj, likvidacija).
- če ne poravnava svojih obveznosti do Ponudnika v roku 3 dni od poziva.

Ponudnik je dolžan Naročnika o razlogih za izklop iz prejšnjega odstavka pisno obvestiti.

V primeru začasnega izklopa je Naročnik pred ponovnim vklopom dolžan poravnati vse nastale stroške in ostale obveznosti za celotno obdobje, v katerem je bila spletna stran izklopljena. Trajni izklop se obravnava kot prenehanje uporabe Paketa.

V primeru začasnega ali trajnega izklopa spletne strani Naročnik ni upravičen do povrnitve ali nadomestitve škode, ki bi jo z izklopom utrpel.

13. ČLEN

Konkurenca in varovanje podatkov

Ponudnik in Naročnik se obvezujeta kot poslovno skrivnost varovati vse podatke, do katerih bosta prišla pri svojem poslovnem sodelovanju, in da bosta vse pridobljene podatke iz naslova sodelovanja varovala vsaj še eno (1) leto po prenehanju veljavnosti Paketa.

Navedeno ne velja, če je to zahtevano v skladu z zakonodajo ali predpisi.

14. ČLEN

Tehnična podpora strankam

Strankam je na voljo tehnična podpora, ki se obračuna z veljavnim cenikom, ki je objavljen na spletni strani Ponudnika ali je Naročniku posredovan ob naročilu Paketa.

Ponudnik se obvezuje, da bo naročniku v času delavnika (pon.-pet., 8:00-16:00) nudil podporo preko elektronske pošte podpora@arvio.si.

15. ČLEN

Izključitev odgovornosti Ponudnika

Pred pričetkom uporabe storitev Platforme Arvio se Naročnik prepriča, da bo storitev ustrezala njegovim specifičnim zahtevam uporabe. Storitve se prodaja »kot je«.

Ponudnik je odgovoren za pravilno delovanje ponujenih storitev in je Naročniku dolžan povrniti škodo, ki bi mu nastala zaradi nepravilnega delovanja ponujenih storitev. Ponudnik v tem primeru ne odgovarja za škodo, ki presega dvakratni znesek povprečnega mesečnega stroška za storitev, pri kateri je nastala škoda. V primeru letne naročnine se povprečni mesečni strošek izračuna kot 1/12 letnega stroška. Naročnik lahko škodo uveljavlja le, če ima do ponudnika poravnane vse obveznosti. Za škodo, ki bi nastala zaradi napačne uporabe storitve, Ponudnik ne odgovarja.

Ponudnik ne prevzema odgovornosti za nerazpoložljivost morebitnih programskih aplikacij tretjih oseb, ki so integrirane s storitvami Platforme Arvio in s tem povezanim delovanjem Platforme Arvio.

Ponudnik ne odgovarja za verodostojnost in točnost podatkov, pridobljenih od različnih lastnikov oziroma tretjih, kot določeno v 9. členu Splošnih pogojev oziroma drugih upravljavcev podatkov.

Ponudnik je Storitve vzpostavil z največjo možno mero skrbnosti in ne odgovarja za kakršnekoli odločitve Naročnika, sprejete na podlagi Storitve. Vsak naročnik se je pred sprejetjem kakršnekoli odločitve na podlagi informacij Storitve dolžan posvetovati s pravnim ali nepremičninskim strokovnjakom. Ponudnik tudi ne odgovarja za kakršnekoli tipkarske ali druge očitne pisne napake Storitve.

ZAGOTAVLJANJE RAVNI STORITEV

16. ČLEN

Predložitev zahtevka

Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsako kršitev pogojev Paketa ali splošnih pogojev s strani Ponudnika vložil pisno prijavo Ponudniku. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku, vključno s časom, ko je prvič prišlo do dogodka, ter pomagati Ponudniku pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka.

Pisno prijavo mora Naročnik vložiti pri Ponudniku v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo storitve, ali najkasneje v 36 urah od dejanskega nastopa dogodka.

17. ČLEN

Izključitve

Strošek za razpoložljivost je na voljo samo Naročnikom in ne velja za naslednje storitve:

- beta in preizkusne storitve;
- neproduksijska okolja, vključno s preizkušanjem, obnovitvijo po hudi napaki, vprašanji in odgovori ali razvojem, vendar ne omejeno nanje;
- zahtevke uporabnikov, gostov in strank Naročnika storitve;
- če je Naročnik bistveno kršil katerekoli obveznosti v okviru splošnih pogojev za storitev, kar vključuje tudi kršitve katerihkoli plačilnih obveznosti (vendar brez omejitev na navedeno).

PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

18. ČLEN

Spremembe v storitvi in splošnih pogojih, veljavnost splošnih pogojev

Vsakrat veljavni splošni pogoji so sestavni del Paketa.

Sestavni del splošnih pogojev je tudi Cenik, ki se nanaša na poslovanje, ki je predmet teh Splošnih pogojev.

Ponudnik lahko kadarkoli spremeni Splošne pogoje in vsebino ter Cenik. O tem mora pisno obvestiti Naročnika vsaj 15 dni pred predvideno spremembo v elektronski obliki ali v okviru Platforme Arvio. V kolikor se Naročnik z nameravanimi spremembami ne strinja, lahko brez stroškov pisno odpove Paket na kontaktni elektronski naslov Ponudnika. Šteje se, da odpoved začne učinkovati na dan nastopa spremembe. Nadaljnja uporaba storitev pomeni, da se Naročnik s spremenjenimi Splošnimi pogoji strinja.

Paket, ki je bil pred uveljavitvijo teh Splošnih pogojev poimenovan »Neomejen paket«, se odslej šteje za »Individualni paket«; pravice in obveznosti iz obstoječih naročniških razmerij ostanejo nespremenjene.

19. ČLEN

Varstvo osebnih podatkov

Ponudnik in Naročnik se zavezujeta spoštovati predpise, ki urejajo varstvo osebnih podatkov (»*Predpisi OP*«).

Naročnik je svoje stranke dolžan obvestiti in od njih pridobiti privolitev oziroma zagotoviti obstoj zakonite podlage za obdelavo osebnih podatkov, kot to zahtevajo *Predpisi OP*. Naročnik mora zagotoviti upoštevanje *Predpisov OP* s strani Uporabnika.

Ponudnik se zaveže – brez posega v prvi odstavek zgoraj – osebne podatke obdelovati v skladu z navodili Naročnika. Za obdelavo ima Ponudnik zagotovljene ustrezne varnostno-tehnične ukrepe in postopke za izvedbo uresničitve pravic, ki posameznikom pripadajo po *Predpisih OP*.

Naročnik bo brez odlašanja obvestil Ponudnika o posameznikovi zahtevi za uresničitev njegove pravice iz *Predpisov OP*, Ponudnik pa bo brez odlašanja obvestil Naročnika o izpolnitvi predmetne zahteve.

Ponudnik in Naročnik se zavežeta ob morebitnem razlitju osebnih podatkov (npr. hekerski vdor) o tem ustrezno obvestiti informacijskega pooblaščenca in sodelovati pri izvedbi vseh potrebnih postopkov za sanacijo razlitja.

20. ČLEN

Reševanje sporov

Morebitne spore med Ponudnikom in Naročnikom iz naslova splošnih pogojev si bosta stranki prizadevali reševati sporazumno, če pa to ne bi bilo mogoče, je za reševanje sporov krajevno pristojno sodišče v Ljubljani.

Ljubljana, 24.junij 2026

Arvio d.o.o.

direktorica

Ajda Kaluža