

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA PLATFORME

Član 1.

Uvodne odredbe

1. Ovim Opštim uslovima korišćenja (u daljem tekstu: „**Opšti uslovi**“) uređuju se uslovi korišćenja softverske platforme **Bolutions** (u daljem tekstu: „**Platforma**“) kojom upravlja privredno društvo:

Bolutions LTD, company number 16576182, 71-75, Shelton Street, Covent Garden, London, WC2H 9JQ, UNITED KINGDOM, E-mail: bolutions.agency@gmail.com(u daljem tekstu: „**Operater**“).

2. Platforma predstavlja softversko rešenje namenjeno prvenstveno ugostiteljskim objektima za smeštaj radi digitalne podrške pružanju usluga gostima, uključujući prijem i prosleđivanje zahteva gostiju, informisanje gostiju o uslugama i sadržajima objekta, AI asistenta (chatbot) i druge funkcionalnosti dostupne korisnicima.
3. Ovi Opšti uslovi predstavljaju pravno obavezujući ugovor između Operatera i korisnika Platforme.
4. Pristupanjem Platformi, registracijom korisničkog naloga ili korišćenjem bilo koje funkcionalnosti Platforme smatra se da je korisnik pročitao, razumeo i prihvatio ove Opšte uslove.
5. Ukoliko korisnik ne prihvata ove Opšte uslove, nije ovlašćen da koristi Platformu.
6. Operater zadržava pravo izmene ovih Opštih uslova radi usklađivanja sa važećim propisima, unapređenja funkcionalnosti Platforme ili iz drugih opravdanih poslovnih razloga. Izmenjeni Opšti uslovi objavljuju se na internet stranici Platforme i primenjuju se od dana njihovog stupanja na snagu, osim ukoliko nije drugačije određeno.

Član 2.

Definicije

Pojedini izrazi korišćeni u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

Platforma

Softverska aplikacija Bolutions namenjena podršci pružanju usluga gostima ugostiteljskih objekata za smeštaj, uključujući desktop, web i mobilnu verziju, kao i sve njene module, servise, API-je i buduće nadogradnje.

Operater

Privredno društvo Bolutions LTD koje razvija, održava i omogućava korišćenje Platforme.

Hotel - pravno lice ili preduzetnik koji koristi Platformu radi obavljanja ugostiteljske delatnosti pružanja usluga smeštaja.

Korisnik - svako fizičko lice kojem je Hotel odobrio pristup Platformi, uključujući osoblje recepcije, osoblje usluge hrane i pića, osoblje održavanja, administrativno osoblje i druga ovlašćena lica.

Gost - fizičko lice koje boravi u ugostiteljskom objektu Hotela i čiji se podaci obrađuju putem Platforme radi pružanja usluga Hotela.

Korisnički nalog - individualni elektronski nalog koji omogućava pristup Platformi.

Lični podaci - svaki podatak koji se odnosi na identifikovano ili moguće identifikovano fizičko lice u smislu GDPR-a i Zakona o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije.

Podaci o gostima - ime gosta, broj smeštajne jedinice, kontakt podaci koje gost dobrovoljno ostavi, sadržaj zahteva gosta i sadržaj komunikacije sa AI asistentom, koji se evidentiraju putem Platforme.

Sadržaj korisnika - svi podaci, dokumenti, tekstovi, komunikacija, prilozi i drugi materijali koje korisnici unesu ili generišu korišćenjem Platforme.

Član 3.

Predmet Platforme

1. Platforma predstavlja informacioni sistem namenjen digitalnoj podršci pružanju usluga gostima ugostiteljskih objekata za smeštaj.
2. Platforma omogućava, između ostalog:
 - prijem i prosleđivanje zahteva gostiju osoblju Hotela;
 - poručivanje usluga u smeštajnu jedinicu i drugih usluga Hotela;
 - informisanje gostiju o uslugama, sadržajima i pravilima objekta;
 - rad AI asistenta (chatbot) koji gostima pruža informacije o objektu;
 - internu komunikaciju između korisnika Platforme;
 - komunikaciju sa gostima kada Hotel koristi takvu funkcionalnost;
 - upravljanje administrativnim i poslovnim procesima Hotela;
 - druge funkcionalnosti koje Operater naknadno učini dostupnim.
3. Operater ne pruža ugostiteljske usluge, ne izvršava zahteve gostiju niti donosi poslovne odluke u ime Hotela.
4. Platforma predstavlja isključivo tehničko sredstvo za evidentiranje, organizaciju i obradu podataka koje u Platformu unose ovlašćeni korisnici.
5. Operater nije odgovoran za sadržaj podataka o gostima, tačnost unetih podataka niti za zakonitost njihovog unošenja od strane korisnika.
6. Platforma ne omogućava plaćanje, ne prikazuje stanje računa gosta, ne obrađuje podatke o platnim karticama niti ostvaruje tehničku integraciju sa sistemom za upravljanje hotelskim poslovanjem (Property Management System).

Član 4.

Registracija i korisnički nalozi

1. Pravo korišćenja Platforme imaju isključivo privredna društva, preduzetnici i druga pravna ili fizička lica koja zakonito obavljaju ugostiteljsku delatnost pružanja usluga smeštaja, kao i lica koja koriste Platformu po njihovom ovlašćenju.
2. Prilikom registracije korisnik je dužan da pruži tačne, potpune i ažurne podatke. Korisnik je odgovoran za njihovu tačnost tokom celokupnog perioda korišćenja Platforme.
3. Operater zadržava pravo da odbije registraciju ili deaktivira korisnički nalog ukoliko:
 - dostavljeni podaci nisu tačni ili potpuni;
 - postoji osnovana sumnja na zloupotrebu Platforme;
 - korisnik postupa protivno ovim Opštim uslovima;
 - postoji zakonska ili regulatorna obaveza koja to nalaže.
4. Svaki korisnički nalog je ličan i nije dozvoljeno njegovo ustupanje trećim licima, osim ukoliko funkcionalnosti Platforme izričito omogućavaju administriranje korisničkih naloga od strane ovlašćenog administratora Hotela.
5. Korisnik je odgovoran za čuvanje svojih pristupnih podataka i dužan je da bez odlaganja obavesti Operatera ukoliko posumnja na neovlašćeno korišćenje korisničkog naloga.
6. Sve aktivnosti izvršene korišćenjem korisničkog naloga smatraće se aktivnostima korisnika kojem je nalog dodeljen, osim ako korisnik dokaže da je došlo do neovlašćenog pristupa koji nije mogao sprečiti primenom razumnih mera zaštite.

Član 5.

Dozvoljeno korišćenje Platforme

1. Korisnici mogu koristiti Platformu isključivo u svrhu zakonitog obavljanja svoje profesionalne delatnosti.
2. Platforma je namenjena:
 - prijemu i prosleđivanju zahteva gostiju;
 - poručivanju usluga u smeštajnu jedinicu;
 - informisanju gostiju o uslugama i sadržajima objekta;
 - radu AI asistenta (chatbot);
 - komunikaciji sa gostima putem funkcionalnosti koje Platforma omogućava;
 - administrativnom upravljanju poslovanjem Hotela.
3. Korisnik je odgovoran da Platformu koristi u skladu sa:
 - zakonima Republike Srbije;
 - Opštom uredbom Evropske unije o zaštiti podataka o ličnosti (EU) 2016/679 (GDPR), kada je primenljiva;

- Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije ("Službeni glasnik RS", br. 87/2018);
 - propisima kojima se uređuje ugostiteljstvo, zaštita potrošača i elektronska trgovina;
 - ovim Opštim uslovima.
4. Operater nije odgovoran za način na koji korisnik koristi funkcionalnosti Platforme niti za zakonitost obrade podataka koju korisnik vrši putem Platforme.

Član 6. Zabranjene aktivnosti

Korisniku nije dozvoljeno da:

1. koristi Platformu suprotno njenoj nameni;
2. unosi podatke čije unošenje nije dozvoljeno važećim propisima;
3. koristi Platformu radi vršenja protivpravnih aktivnosti;
4. pokušava da zaobiđe bezbednosne mehanizme Platforme;
5. pribavlja neovlašćen pristup podacima drugih korisnika;
6. vrši reverse engineering, dekompilaciju ili pokušaj otkrivanja izvornog koda Platforme, osim kada je to izričito dozvoljeno prinudnim propisima;
7. koristi automatizovane alate, skripte, botove ili druga sredstva radi masovnog preuzimanja podataka ili ometanja rada Platforme;
8. unosi viruse, ransomware, spyware ili drugi zlonamerni softver;
9. deli svoje pristupne podatke sa neovlašćenim licima;
10. koristi Platformu na način kojim bi mogao ugroziti njenu bezbednost, raspoloživost ili integritet.

Operater ima pravo da privremeno ili trajno ograniči pristup Platformi korisniku koji postupa suprotno ovom članu, bez prejudiciranja prava na naknadu štete ukoliko je ista nastala.

Član 7. Prava intelektualne svojine

1. h
2. Operater korisniku daje ograničenu, opozivu, neprenosivu i neisključivu licencu za korišćenje Platforme isključivo tokom trajanja ugovornog odnosa i u skladu sa ovim Opštim uslovima.
3. Korisniku nije dozvoljeno da:
 - prodaje Platformu;
 - daje Platformu u podlicencu;

- distribuira Platformu trećim licima;
 - kopira Platformu osim u meri neophodnoj za njeno redovno korišćenje;
 - uklanja oznake autorskih prava;
 - razvija konkurentski proizvod korišćenjem izvornog koda ili drugih zaštićenih elemenata Platforme.
5. Sve povratne informacije, predlozi i preporuke koje korisnik dobrovoljno dostavi Operateru u vezi sa unapređenjem Platforme mogu biti korišćeni od strane Operatera bez obaveze naknade korisniku, pri čemu se time ne prenose niti ugrožavaju prava korisnika na podatke koje je uneo u Platformu.

Član 8.

Obrada podataka o ličnosti

1. Operater obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa važećim propisima Republike Srbije, uključujući Zakon o zaštiti podataka o ličnosti ("Službeni glasnik RS", br. 87/2018), kao i Opštom uredbom Evropske unije o zaštiti podataka (EU) 2016/679 (GDPR), kada je ista primenljiva.¹
2. Obrada podataka vrši se isključivo u meri neophodnoj za:
 - omogućavanje korišćenja Platforme;
 - pružanje ugovorenih usluga;
 - održavanje, razvoj i unapređenje Platforme;
 - zaštitu bezbednosti informacionog sistema;
 - ispunjavanje zakonskih obaveza Operatera;
 - druge svrhe propisane važećim zakonodavstvom ili ugovorom zaključenim sa korisnikom.
3. Operater obrađuje samo one podatke koji su primereni, relevantni i ograničeni na ono što je neophodno za ostvarivanje svrhe njihove obrade, u skladu sa načelom minimizacije podataka.
4. Detaljnije informacije o obradi podataka sadržane su u Politici privatnosti koja čini sastavni deo ovih Opštih uslova.

Član 9.

Uloge rukovaoca i obrađivača podataka

¹ Član 45. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018); član 28 Uredbe (EU) 2016/679 (GDPR).

1. U odnosu na podatke o gostima koji se obrađuju putem Platforme, Hotel nastupa kao **rukovalac podacima o ličnosti**, dok Operater nastupa kao **obrađivač podataka** u smislu važećih propisa o zaštiti podataka o ličnosti.
2. Operater obrađuje podatke o gostima isključivo:
 - po dokumentovanim uputstvima Hotela;
 - u meri potrebnoj za funkcionisanje Platforme;
 - u skladu sa zaključenim ugovorom i ovim Opštim uslovima.
3. Operater ne određuje svrhe niti sredstva obrade podataka o gostima, osim u meri u kojoj je to neophodno radi obezbeđenja funkcionisanja Platforme ili ispunjenja zakonskih obaveza.
4. Hotel je odgovoran da:
 - obezbedi zakonit pravni osnov za obradu podataka gostiju;
 - ispuni obaveze informisanja gostiju;
 - pribavi saglasnosti kada su one propisane;
 - vodi evidencije propisane važećim zakonodavstvom;
 - poštuje rokove čuvanja podataka o gostima.
5. Operater neće koristiti podatke gostiju za sopstvene marketinške, komercijalne ili druge svrhe koje nisu povezane sa izvršenjem ugovorenih usluga, osim ukoliko za to postoji poseban pravni osnov.

Član 10.

AI asistent (chatbot)

6. Platforma može sadržati AI asistenta (chatbot) koji gostima pruža informacije o objektu, uslugama i sadržajima Hotela.
7. AI asistent ne izvršava zahteve gostiju, ne zaključuje ugovore, ne vrši rezervacije niti donosi odluke koje proizvode pravno dejstvo po gosta. AI asistent ne vrši automatizovano donošenje odluka u smislu propisa o zaštiti podataka o ličnosti.
8. Sadržaj koji AI asistent pruža zasniva se na informacijama koje Hotel stavi na raspolaganje. Hotel je odgovoran za tačnost i ažurnost tih informacija.
9. Hotel je dužan da gostima na jasan način učini dostupnim podatak da komuniciraju sa automatizovanim asistentom, a ne sa osobljem Hotela, kao i da obezbedi mogućnost obraćanja osoblju Hotela.
10. Uslugu AI asistenta pruža treće lice, pružalac platforme za izradu i rad AI asistenata, čiji je identitet i sedište naveden u Prilogu III Ugovora o obradi podataka o ličnosti. Transkripti razgovora čuvaju se kod tog pružaoca u periodu od 1 (jedne) godine, nakon čega se brišu.
11. Platforma ne zahteva niti podstiče unos podataka o ličnosti u razgovor sa AI asistentom.

Član 11.

Podaci koji se obrađuju putem Platforme

U zavisnosti od funkcionalnosti koje koristi Hotel, Platforma može obrađivati naročito sledeće kategorije podataka:

Podaci o korisnicima Platforme

- ime i prezime;
- poslovna e-mail adresa;
- broj telefona;
- korisničko ime;
- lozinka (u kriptovanom obliku);
- korisničke uloge i ovlašćenja;
- evidencija prijavljivanja i korišćenja sistema.

Podaci o gostima

- ime gosta;
 - broj smeštajne jedinice;
 - e-mail adresa, kada je gost dobrovoljno ostavi;
 - broj telefona, kada ga gost dobrovoljno ostavi;
 - sadržaj zahteva gosta;
 - sadržaj komunikacije sa AI asistentom;
 - tehnički podaci o korišćenju Platforme (IP adresa, identifikator sesije, vreme pristupa).
3. Operater neće obrađivati podatke koji nisu potrebni za svrhe korišćenja Platforme.
 4. Operater neće zahtevati niti obrađivati podatke o platnim karticama korisnika ili gostiju, osim ukoliko u budućnosti ne bude uvedena posebna funkcionalnost elektronskog plaćanja, o čemu će korisnici biti posebno obavešteni.

Član 12.

Bezbednost informacionog sistema

1. Operater primenjuje odgovarajuće tehničke i organizacione mere radi zaštite poverljivosti, integriteta, raspoloživosti i otpornosti informacionog sistema, uzimajući u obzir prirodu, obim, okolnosti i svrhe obrade podataka, kao i rizike po prava i slobode fizičkih lica, sve u skladu sa članom 50. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, odnosno članom 32 GDPR-a kada je primenljiv.
2. Mere zaštite iz prethodnog stava mogu naročito obuhvatati:
 - kontrolu pristupa informacionom sistemu;
 - autentifikaciju korisnika;
 - upravljanje korisničkim ovlašćenjima;

- enkripciju podataka u prenosu i, kada je primenljivo, u stanju mirovanja;
 - zaštitu od neovlašćenog pristupa;
 - zaštitu od zlonamernog softvera;
 - redovno ažuriranje informacionog sistema;
 - vođenje evidencije pristupa (audit log);
 - rezervne kopije (backup);
 - mere za obezbeđenje kontinuiteta poslovanja i oporavka nakon incidenta.
3. Operater preduzima razumne mere radi sprečavanja neovlašćenog pristupa podacima, njihovog gubitka, izmene, uništenja ili drugog oblika nezakonite obrade.
 4. Korisnici su dužni da koriste Platformu na način kojim neće ugroziti njenu bezbednost niti bezbednost podataka drugih korisnika.

Član 13.

Čuvanje podataka i infrastruktura

1. Podaci koji se obrađuju putem Platforme čuvaju se na informacionoj infrastrukturi koja ispunjava odgovarajuće bezbednosne standarde.
2. Operater obezbeđuje da se produkciono podaci čuvaju na serverima koji se nalaze na teritoriji Evropske unije ili Evropskog ekonomskog prostora, osim ukoliko drugačije nije ugovoreno ili je takav prenos dozvoljen važećim propisima. Izuzetak predstavljaju usluge koje pružaju pružaoci sa sedištem izvan Evropskog ekonomskog prostora, uključujući uslugu AI asistenta (chatbot). Prenos podataka takvim pružaocima vrši se u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti koje uređuju prenos u druge države, uz primenu odgovarajućih zaštitnih mera. Aktuelni pružaoci navedeni su u Prilogu III Ugovora o obradi podataka o ličnosti.
3. Operater može koristiti usluge pouzdanih pružalaca cloud infrastrukture, data centara, hosting servisa i drugih obrađivača koji ispunjavaju odgovarajuće standarde zaštite podataka.
4. Ukoliko je za pružanje usluga neophodno angažovanje podobrađivača, Operater će obezbediti da isti budu ugovorno obavezani na primenu odgovarajućih mera zaštite podataka i poverljivosti.
5. Operater može izrađivati rezervne kopije podataka radi obezbeđenja kontinuiteta poslovanja, zaštite od gubitka podataka i oporavka sistema nakon incidenta.
6. Rezervne kopije čuvaju se u skladu sa internim pravilima Operatera i koriste se isključivo radi ostvarivanja svrha iz prethodnog stava.

Član 14.

Čuvanje podataka o gostima

1. Platforma omogućava elektronsko čuvanje podataka o gostima koje u sistem unose gosti ili ovlašćeni korisnici Hotela.
2. Operater ne menja, ne dopunjuje niti samostalno kreira podatke o gostima.
3. Za sadržaj, tačnost, ažurnost i zakonitost podataka o gostima odgovoran je isključivo Hotel kao rukovalac podacima.

4. Operater nije odgovoran za poslovne odluke donete na osnovu podataka evidentiranih u Platformi.
5. Podaci o gostima čuvaju se u Platformi najduže 3 (tri) godine od poslednje interakcije gosta sa Platformom, nakon čega se brišu ili anonimizuju. Kontakt podaci prikupljeni na osnovu saglasnosti gosta brišu se bez odlaganja po povlačenju saglasnosti.
6. Rokovi čuvanja iz ovog člana mogu se izmeniti dokumentovanom instrukcijom Hotela kao rukovaoca podacima.

Član 15.

Poverljivost podataka

1. Operater se obavezuje da sve podatke kojima pristupi tokom pružanja usluga smatra poverljivim, osim ukoliko njihovo otkrivanje predstavlja zakonsku obavezu ili je neophodno radi izvršenja ugovorenih usluga.
2. Pristup podacima imaju isključivo lica kojima je takav pristup neophodan radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti i koja su obavezana na čuvanje poverljivosti.
3. Operater preduzima odgovarajuće organizacione mere kako bi sprečio neovlašćeno otkrivanje, kopiranje, izmenu ili korišćenje podataka kojima raspolaže.
4. Obaveza čuvanja poverljivosti traje i nakon prestanka ugovornog odnosa između Operatera i korisnika.

Član 16.

Bezbednosni incidenti

1. Bezbednosnim incidentom smatra se svaki događaj koji može dovesti do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmene, neovlašćenog otkrivanja ili pristupa podacima koji se obrađuju putem Platforme.
2. Operater će, po saznanju za bezbednosni incident koji može imati uticaj na podatke korisnika ili gostiju, bez nepotrebnog odlaganja preduzeti odgovarajuće mere radi ograničavanja posledica incidenta i uspostavljanja redovnog rada sistema.
3. Kada je to propisano zakonom ili ugovorom, Operater će bez nepotrebnog odlaganja obavestiti Hotel o bezbednosnom incidentu i pružiti razumno potrebnu saradnju radi ispunjenja obaveza koje Hotel ima kao rukovalac podacima.
4. Operater vodi evidenciju bezbednosnih incidenata u skladu sa svojim internim procedurama.

Član 17.

Pristup podacima od strane Operatera

1. Operater nema pravo da koristi niti pregledava podatke o gostima, osim u slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima, zakonom ili zaključenim ugovorom sa korisnikom.
2. Zaposleni, saradnici i ovlašćena lica Operatera mogu pristupiti podacima koji se obrađuju putem Platforme isključivo u meri u kojoj je to neophodno radi:
 - pružanja tehničke podrške korisniku na njegov zahtev;
 - dijagnostikovanja i otklanjanja tehničkih grešaka;
 - održavanja, unapređenja ili testiranja funkcionalnosti Platforme;

- sprovođenja bezbednosnih mera;
 - izrade rezervnih kopija i oporavka sistema nakon incidenta;
 - izvršavanja zakonskih obaveza ili postupanja po obavezujućem nalogu nadležnog državnog organa.
3. Svaki pristup podacima od strane ovlašćenih lica Operatera ograničava se na najmanji obim podataka koji je objektivno neophodan za ostvarivanje konkretne svrhe pristupa, u skladu sa načelom najmanjih privilegija (*principle of least privilege*) i načelom minimizacije podataka.
 4. Operater preduzima odgovarajuće organizacione i tehničke mere kako bi se pristup podacima evidentirao, kontrolisao i ograničio isključivo na ovlašćena lica.
 5. Lica koja u ime Operatera mogu pristupiti podacima obavezana su ugovorom ili drugim odgovarajućim pravnim aktom na čuvanje poverljivosti podataka i primenu odgovarajućih mera zaštite podataka o ličnosti.
 6. Operater neće koristiti podatke kojima pristupi radi profilisanja gostiju, donošenja automatizovanih odluka, razvoja marketinških aktivnosti, prodaje podataka niti za bilo koje druge svrhe koje nisu neposredno povezane sa pružanjem ugovorenih usluga, osim ako za takvu obradu postoji poseban pravni osnov.
 7. Kada je to tehnički moguće i primereno prirodi zahteva korisnika, Operater će pružati tehničku podršku na način koji ne zahteva pristup sadržaju podataka o gostima.

Član 18.

Anonimizovani i agregirani podaci

1. Operater može koristiti anonimizovane i agregirane podatke nastale korišćenjem Platforme isključivo u statističke, analitičke, razvojne i bezbednosne svrhe, pod uslovom da se iz takvih podataka ne može neposredno niti posredno identifikovati nijedno fizičko lice niti pojedinačni Hotel.
2. Anonimizovani i agregirani podaci mogu se koristiti radi:
 - unapređenja funkcionalnosti Platforme;
 - razvoja novih funkcionalnosti;
 - analize performansi sistema;
 - unapređenja bezbednosti;
 - izrade statističkih izveštaja.
3. Operater neće koristiti podatke na način koji bi omogućio identifikaciju gosta, korisnika ili Hotela, niti će anonimizovane podatke pokušavati ponovo da poveže sa identitetom određenog lica.

Član 19.

Dostupnost Platforme i održavanje

1. Operater ulaže razumno očekivane profesionalne napore kako bi obezbedio kontinuiranu dostupnost Platforme i njeno nesmetano funkcionisanje.

2. Korisnik je saglasan da zbog prirode informacionih sistema nije moguće garantovati neprekidan rad Platforme niti odsustvo svih grešaka ili prekida u radu.
3. Operater ima pravo da privremeno ograniči ili obustavi pristup Platformi radi:
 - redovnog održavanja;
 - instaliranja bezbednosnih zakrpa;
 - unapređenja funkcionalnosti;
 - migracije sistema;
 - otklanjanja tehničkih problema;
 - zaštite bezbednosti informacionog sistema.
4. Kada je to razumno moguće, Operater će korisnike unapred obavestiti o planiranim prekidima rada koji mogu značajno uticati na korišćenje Platforme.
5. Vanredni prekidi rada nastali usled bezbednosnih incidenata, kvarova infrastrukture, više sile ili drugih okolnosti koje Operater nije mogao razumno predvideti ili sprečiti ne smatraju se povredom ovih Opštih uslova.

Član 20.

Odgovornost korisnika

1. Korisnik je odgovoran za zakonitost svih podataka koje unese ili na drugi način učini dostupnim putem Platforme.
2. Korisnik je posebno odgovoran da:
 - obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa važećim propisima;
 - obezbedi odgovarajući pravni osnov za obradu podataka gostiju;
 - obezbedi da pristup Platformi imaju samo ovlašćena lica;
 - redovno ažurira podatke kada je to potrebno;
 - čuva poverljivost pristupnih podataka.
3. Korisnik snosi odgovornost za sve aktivnosti izvršene korišćenjem njegovog korisničkog naloga, osim ukoliko dokaže da su iste posledica neovlašćenog pristupa koji nije mogao sprečiti primenom razumnih mera zaštite.
4. Korisnik će bez odlaganja obavestiti Operatera o svakoj okolnosti koja može ugroziti bezbednost Platforme ili podataka koji se putem nje obrađuju.

Član 21.

Ograničenje odgovornosti Operatera

1. Operater odgovara za štetu prouzrokovanu namerno ili krajnjom nepažnjom, u skladu sa važećim propisima.
2. U najvećoj meri dozvoljenoj važećim propisima, Operater neće odgovarati za:
 - netačnost podataka koje su uneli korisnici;

- poslovne odluke donete na osnovu podataka evidentiranih u Platformi;
 - zakonitost obrade podataka koju vrše korisnici;
 - prekide rada uzrokovane internet konekcijom, telekomunikacionim mrežama ili infrastrukturu trećih lica;
 - radnje ili propuste pružalaca cloud usluga, osim u meri u kojoj je Operater za iste odgovoran prema prinudnim propisima;
 - gubitak podataka nastao usled postupanja korisnika;
 - neovlašćeno korišćenje korisničkog naloga usled propusta korisnika da zaštiti pristupne podatke.
3. Operater ne garantuje da će Platforma biti pogodna za posebne poslovne potrebe korisnika koje nisu izričito ugovorene.
 4. Operater nije odgovoran za indirektnu štetu, izgublenu dobit, izgubljene poslovne prilike, prekid poslovanja ili drugu posledičnu štetu, osim ukoliko je takva odgovornost propisana prinudnim propisima.
 5. Nijedna odredba ovih Opštih uslova ne isključuje niti ograničava odgovornost Operatera u slučajevima u kojima se odgovornost, prema važećem pravu, ne može isključiti ili ograničiti.

Član 22.

Viša sila

1. Operater neće odgovarati za neispunjenje ili zakašnjenje u izvršavanju svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano okolnostima više sile.
2. Višom silom smatraju se naročito:
 - prirodne katastrofe;
 - požari;
 - poplave;
 - zemljotresi;
 - ratovi;
 - teroristički akti;
 - epidemije ili pandemije;
 - obustava rada telekomunikacionih ili energetske sistema;
 - sajber napadi velikih razmera;
 - odluke državnih organa;

- druge okolnosti koje Operater nije mogao razumno predvideti niti sprečiti.
3. Operater će preduzeti razumne mere radi otklanjanja posledica više sile i ponovnog uspostavljanja redovnog rada Platforme u najkraćem mogućem roku.

Član 23.

Suspendovanje i prestanak korišćenja Platforme

1. Operater može privremeno suspendovati ili trajno onemogućiti pristup Platformi ukoliko korisnik:
 - grubo prekrši ove Opšte uslove;
 - koristi Platformu protivpravno;
 - ugrožava bezbednost Platforme;
 - koristi Platformu na način kojim se nanosi šteta Operateru ili drugim korisnicima.
2. Kada okolnosti to dozvoljavaju, Operater će korisniku omogućiti da otkloni uočene nepravilnosti u primerenom roku pre trajnog ukidanja pristupa.
3. Prestanak korišćenja Platforme ne utiče na obaveze koje po svojoj prirodi nastavljaju da važe i nakon prestanka ugovornog odnosa, uključujući obavezu čuvanja poverljivosti, zaštite podataka i poštovanja prava intelektualne svojine.
4. Po prestanku ugovornog odnosa, Operater će, u skladu sa ugovorom zaključenim sa Hotelom i važećim propisima:
 - omogućiti preuzimanje podataka u razumnom roku, ukoliko je to ugovoreno ili zakonski propisano;
 - izvršiti brisanje ili anonimizaciju podataka nakon isteka ugovorenih ili zakonskih rokova, osim ako postoji obaveza njihovog daljeg čuvanja.

Član 24.

Izvoz (eksport), prenos i brisanje podataka

1. Podaci koje korisnik unese ili generiše korišćenjem Platforme ostaju u vlasništvu korisnika odnosno Hotela, odnosno drugog lica koje ima pravo raspolaganja tim podacima u skladu sa važećim propisima.
2. Po prestanku ugovornog odnosa, korisnik ima pravo da, u razumnom roku i u skladu sa ugovorenim uslovima, zatraži izvoz podataka koje je uneo ili koji su nastali korišćenjem Platforme.
3. Operater će omogućiti izvoz podataka u razumno upotrebljivom, strukturiranom i mašinski čitljivom formatu, u meri u kojoj je to tehnički izvodljivo i u skladu sa prirodom podataka koji se obrađuju.
4. Operater nije dužan da korisniku preda:
 - izvorni kod Platforme;
 - interne algoritme;
 - poslovnu logiku Platforme;

- bezbednosne mehanizme;
 - interne baze podataka koje ne predstavljaju podatke korisnika;
 - informacije koje predstavljaju poslovnu tajnu Operatera.
5. Nakon uspešno izvršenog izvoza podataka, Operater će, po isteku ugovorenih ili zakonom propisanih rokova, izvršiti brisanje ili anonimizaciju podataka korisnika, osim ukoliko:
- postoji zakonska obaveza njihovog daljeg čuvanja;
 - je njihovo čuvanje neophodno radi ostvarivanja ili odbrane pravnih zahteva;
 - su podaci sadržani u rezervnim kopijama koje se čuvaju u skladu sa politikom kontinuiteta poslovanja Operatera.
6. Podaci sadržani u rezervnim kopijama neće se koristiti u redovnom poslovanju i biće trajno izbrisani ili anonimizovani po isteku perioda njihovog čuvanja predviđenog internim procedurama Operatera.
7. Operater neće neopravdano otežavati niti onemogućavati korisniku preuzimanje njegovih podataka po prestanku korišćenja Platforme.

Član 25.

Revizijski trag (Audit Log)

1. Platforma može voditi evidenciju o radnjama izvršenim od strane korisnika (audit log), uključujući podatke o prijavljivanju na sistem, izmenama podataka, pristupu podacima o gostima i drugim relevantnim aktivnostima.
2. Evidencija iz prethodnog stava vodi se isključivo radi:
 - obezbeđenja bezbednosti Platforme;
 - zaštite podataka;
 - otkrivanja i sprečavanja zloupotreba;
 - rešavanja tehničkih problema;
 - ispunjavanja zakonskih obaveza;
 - zaštite prava i pravnih interesa Operatera i korisnika.
3. Audit log ne predstavlja podatak o gostu u smislu člana 14. ovih Opštih uslova, već tehničku evidenciju aktivnosti izvršenih u informacionom sistemu.
4. Korisnik je saglasan da Operater može koristiti podatke iz audit log evidencije kao dokaz o izvršenim radnjama u slučaju rešavanja tehničkih problema, bezbednosnih incidenata ili sudskih i drugih postupaka, u meri dozvoljenoj važećim propisima.
5. Audit log čuva se onoliko dugo koliko je potrebno radi ostvarivanja svrhe njegovog vođenja, odnosno u skladu sa važećim propisima i internim politikama Operatera.

Član 26.

Elektronska komunikacija

1. Korisnik je saglasan da Operater može sva obaveštenja u vezi sa korišćenjem Platforme dostavljati elektronskim putem, uključujući putem:
 - registrovane e-mail adrese;
 - korisničkog naloga;
 - obaveštenja unutar Platforme;
 - drugih elektronskih komunikacionih kanala koje korisnik koristi u okviru Platforme.
2. Smatra se da je obaveštenje uredno dostavljeno trenutkom kada je:
 - poslato na registrovanu e-mail adresu korisnika;
 - objavljeno u korisničkom nalogu;
 - učinjeno dostupnim putem Platforme.
3. Korisnik je odgovoran da održava svoje kontakt podatke tačnim i ažurnim.

Član 27.

Izmene Opštih uslova

1. Operater ima pravo da izmeni ili dopuni ove Opšte uslove radi:
 - usklađivanja sa važećim propisima;
 - unapređenja Platforme;
 - razvoja novih funkcionalnosti;
 - promena poslovnog modela;
 - drugih opravdanih poslovnih razloga.
2. Izmenjeni Opšti uslovi objavljuju se na internet stranici Platforme ili na drugi odgovarajući način.
3. Ukoliko korisnik nastavi da koristi Platformu nakon stupanja na snagu izmena, smatraće se da je prihvatio izmenjene Opšte uslove.
4. Ukoliko korisnik ne prihvata izmene, može prestati sa korišćenjem Platforme u skladu sa zaključenim ugovorom.

Član 28.

Merodavno pravo i rešavanje sporova

1. Na ove Opšte uslove primenjuje se pravo Republike Srbije, osim ukoliko prinudnim propisima nije drugačije određeno.
2. Strane će sve eventualne sporove nastojati da reše mirnim putem, kroz međusobne pregovore.
3. Ukoliko mirno rešavanje spora nije moguće, za rešavanje spora biće nadležan stvarno nadležni sud u Beogradu, Republika Srbija, osim ukoliko prinudnim propisima nije drugačije određeno.

Član 29.

Delimična ništavost

1. Ukoliko se pojedina odredba ovih Opštih uslova pokaže ništavom, nevažećom ili neprimenljivom, to neće uticati na punovažnost ostalih odredaba.
2. U tom slučaju, ništava ili neprimenljiva odredba biće zamenjena odredbom koja je po svom ekonomskom i pravnom cilju najbliža prvobitnoj nameri ugovornih strana.

Član 30.

Odricanje od prava

1. Nevršenje ili zakašnjelo vršenje bilo kog prava od strane Operatera neće se smatrati odricanjem od tog prava.
2. Delimično korišćenje određenog prava neće sprečiti njegovo kasnije potpuno korišćenje niti korišćenje drugih prava koja Operater ima na osnovu zakona ili ugovora.

Član 31.

Celokupan ugovor

1. Ovi Opšti uslovi, zajedno sa Politikom privatnosti, Ugovorom o obradi podataka (Data Processing Agreement), Politikom kolačića, ukoliko je primenljiva, kao i posebnim ugovorima zaključenim između Operatera i korisnika, čine jedinstvenu ugovornu dokumentaciju koja uređuje korišćenje Platforme.
2. U slučaju nesaglasnosti između ovih Opštih uslova i posebnog pisanog ugovora zaključenog između Operatera i korisnika, prednost imaju odredbe posebnog ugovora, osim ukoliko njime nije drugačije određeno.

Član 32.

Završne odredbe

1. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom njihovog objavljivanja na internet stranici Platforme, odnosno drugim danom koji je u njima izričito određen.
2. Ovi Opšti uslovi primenjuju se na sve korisnike Platforme od dana njihovog stupanja na snagu.
3. Korisnik potvrđuje da je pre početka korišćenja Platforme imao mogućnost da se upozna sa sadržinom ovih Opštih uslova i da ih je prihvatio slobodno i bez ograničenja.