Opšti uslovi korišćenja i politika privatnosti

Član 1. Predmet Opštih uslova korišćenja

Ovim Opštim uslovima utvrđuju se uslovi korišćenja REALNET Interneta, kojim REAL-NET, 21000 Novi Sad, Turgenjeva 5 (u daljem tekstu Provajder) omogućava Korisniku da se putem konekcije priključi na server Provajdera čime se za Korisnika omogućava pristup Internetu.

Pod pojmom konekcije podrazumeva se veza između Korisnikovog računara i REALNET servera ostvarena korišćenjem neke od postojećih tehnologija razmene informacija u digitalnom obliku.

Pod pojmom Servera podrazumeva se računar ili skup računara koji sadrže podatke dostupne Korisniku i/ili programe koji Korisniku obezbeđuju određene usluge i tranzit IP saobraćaja ka Internetu.

Pod Internetom se podrazumeva globalna svetska računarska mreža.

Skup podataka i servisa koji su Korisniku na raspolaganju definisani su javnom ponudom i Cenovnikom usluga Provajdera, koji su javno dostupni na web sajtu (http://realnet.rs).
Korisnik REALNET Interneta može biti fizičko i pravno lice.

Član 2. Ugovorni (pretplatnički) odnos

Ugovorni odnos između Korisnika i Provajdera, čiji je predmet korišćenje usluga, nastaje saglasnošću Korisnika i Provajdera, koja se izražava na jedna od sledećih načina:

- zaključenjem Ugovora o korišćenju REALNET usluga između Korisnika i REALNETa

- prihvatanjem uplate naknade za korišćenje usluga koju Korisnik vrši na osnovu aktuelne ponude, prema važećem Cenovniku i Opštim uslovima korišćenja usluga.

Ugovor se zaključuje u formi, na način i prema proceduri koju odredi Provajder usluga.

Korisnik ovlašćuje Provajdera da izvrši proveru verodostojnosti podataka i dokumentacije dostavljene od strane Korisnika. Ukoliko Provajder u bilo kom trenutku dođe do podataka koji ukazuju na verovatnu prevaru, zloupotrebu usluga ili neurednost u izmirivanju obaveza prema Provajderu, Provajder ima pravo da zatraži

izjašnjenje Korisnika, dostavljanje dodatne dokumentacije, da odbije zaključenje Ugovora, ili raskine postojeći Ugovor sa Korisnikom.

Prilikom zasnivanja pretplatičnog odnosa specificira se vrsta usluge, odnosno paketa koji je predmet korišćenja, prema ponudi i Cenovniku Provajdera, važećim na dan osnivanja ugovornog odnosa.

Član 3. Sastavni delovi Ugovora

Ugovor između Provajdera i Korisnika sačinjavaju zajedno Opšti uslovi korišćenja i Cenovnik. Ugovor se smatra zaključenim kad se Korisniku otvori nalog na osnovu podataka koje je dao, i kada izvrši prvu uplatu servisa, čime prihvata Opšte uslove korišćenja i Cenovnik Provajdera.

Član 4. Obaveze Provajdera

Provajder se obavezuje:

1.) da Korisniku obezbedi sve podatke, servise i pristup Internetu u paketu koji je Korisnik izabrao iz date ponude i platio, standardnog kvaliteta koji omogućava primenjena tehnologija pružanja usluge. Provajder ne odgovara za umanjenje kvaliteta usluge, prouzrokovano od strane trećeg lica, na koje objektivno ne može da utiče;

2.) da izvrši sva neophodna konfigurisanja opreme koju obezbeđuje Provajder za realizaciju paketa servisa koji je Korisnik izabrao i platio. Konfigurisanje opreme Korisnika nije obaveza Provajdera;

3.) da obezbedi Korisniku ažuran uvid u podatke o stanju njegovog korisničkog naloga;

4.) da svojim ponašanjem ne vrši povrede prava na tajnost podataka Korisnika i prava na tajnost poruka koje Provajder Korisniku prosleđuje;

5.) da za vreme korišćenja usluge Korisniku obezbedi tehničku podršku (telefonsku i putem e-maila) radi rešavanja eventualnih problema vezanih za korišćenje usluga, a sve to putem kontakata objavljenih na sajtu Provajdera;

8.) da obavesti Korisnika o Kodeksu ponašanja na Internetu koji se odnosi na dozvoljeno ponašanje Korisnika na Internetu, a čiju je primenu Provajder prihvatio. Obaveštenje se smatra datim u obliku saopštavanja relevantnih Internet adresa, i to: http://www.ripe.net, www.nic.rs, www.ratel.org.rs.

Provajder pristupa izvršenju svojih obaveza po ugovoru, pošto se ispune svi preduslovi za realizaciju servisa i od Korisnika primi uplatu cene aktiviranja servisa te mesečnu pretplatu za korišćenje istog, sve navedeno prema Cenovniku Provajdera.

Član 5. Obaveze Korisnika

Korisnik je dužan:

1.) da Provajderu pre zasnivanja ugovornog odnosa dostavi kompletne i ispravne podatke, i to: ime, prezime, JMBG, adresu stanovanja, broj fiksnog i mobilnog telefona, e-mail adresu, identifikacione i kontakt podatke pravnog lica i podatke o njihovim zastupnicima, i da o nastavnku bilo kakve promene obavesti Provajdera;

2.) da u slučaju vršenja dodatnih instalacijskih usluga od strane Provajdera, po zahtevu Korisnika, bez odlaganja isplati protivvrednost izvršenih usluga, na osnovu izdate fakture/računa Provajdera;

3.) da redovno plaća naknadu za odabrani paket usluga prema važećem Cenoniku Provajdera;

4.) da bez odlaganja prijavi svaki problem u funkcionisanju usluge i korisničkog naloga, radi evidentiranja problema od strane Provajdera;

5.) da lozinku koju je sam izabrao čuva i ne prosleđuje trećim licima;

6.) da uslugu koristi za sopstvene potrebe i da ne prenosi pravo korišćenja na treća lica ni na koji način;

7.) da opemu dobijenu od Provajdera koristi isključivo za sopstvene potrebe, u skladu sa uputstvom za upotrebu i tehničkom specifikacijom proizvođača, i da je ne daje na korišćenje trećim licima;

8.) da prati obaveštenja na sajtu Provajdera;

9.) da uslugu koristi u skladu sa propisima, pravilima ponašanja i načinima korišćenja Interneta i usluga Provajdera, kako bi se obezbedila zaštita drugih korisnika usluga Provajdera.

Član 6. Nedozvoljeno ponašanje Korisnika

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim pravnim propisima Republike Srbije i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama i kodeksima koje je prihvatio Provajder, a o čijem je prihvatanju, od strane Provajdera, Korisnik obavešten.

Nedozvoljenim ponašanjem Korisnka smatra se radnja:

- kojom se vrši krivično delo ili privredni prestup;

- kojom se vrši povreda odredaba autorskog prava i industrijske svojine;

- kojom se vrši delo nelojalne konkurencije;

- kojom se ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava;

- kojom se vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača;

Neka od ponašanja koja se prema Kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

- distribucija nezatraženih propagandnih poruka putem e-maila (spamova);

- korišćenje servisa za neovlašćeni pristup ili za dobijanje kontrole na drugim sistemima na Internetu;

- „spam“-ovanje servera Provajdera putem slanja istovetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;

- ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa od strane drugih korisnika, ugrožavanje nesmetanog rada mreže Provajdera ili bilo koje druge mreže ili dela Interneta;

- slanje ili prosleđivanje dobrotvornih zahteva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mesta predviđena za takav vid oglašavanja;

- distribucija virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.

Član 7. Isključiva odgovornost Korisnika za nedozvoljeno ponašanje

Korisnik prema Provajderu i prema trećim licima snosi isključivu moralnu, materijalnu, krivičnu odgovornost i sve ostale eventualne vidove odgovornosti usled nedozvoljenog ponašanja, sve prema pravilima krivičnog, prekršajnog, građanskog i upravnog prava. Korisnik odgovara Provajderu za svaku štetu prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

Član 8. Prava Provajdera u slučaju nedozvoljenog ponašanja Korisnika

Ukoliko po osnovanoj oceni zaključi da je ponašanje Korisnika na Internetu nezakonito, odnosno nedozvoljeno Provajder može da:

- bez obaveštenja raskine Ugovor bez otkaznog roka ili

- bez obaveštenja, do daljnjeg, suspenduje svoje obaveze prema Ugovoru, i odmah pismeno obavesti Korisnika o nedozvoljenom ponašanju sa upozorenjem da se ubuduće uzdrži od takvog ponašanja jer će u protivnom jednostrano raskinuti Ugovor bez otkaznog roka;

- obavesti Korsinika s zahtevom da se od nedozvoljenog ponašanja uzdrži. Ukoliko Korisnik ne postupi prema zahtevu u roku od 24 časa, Provajder ima pravo da svoje obaveze suspenduje do daljnjeg.

Provajder se obavezuje da će svakom slučaju nedozvoljenog ponašanja Korisnika pristupiti sa maksimalnom pažnjom, izvršiti sve neophodne provere, i tek po uspostavljanju razumne sumnje o nedozvoljenom ponašanju Korisnika, preduzeti mere zaštite predviđene ovim članom.

Član 9. Plaćanje usluge

Mesečna naknada za korišćenje REALNET Interneta plaća se shodno izabranom paketu i važećem Cenovniku koji je uvek dostupan na web stranici Provajdera i smatra se sastavnim delom Opštih uslova korišćenja.
Usluga se plaća unapred prema važećem Cenovniku. Korisnik je dužan da se informiše kod poslovnice Provajdera o visini svoje mesečne pretplate.

Ukoliko Korisik ne izmiri obaveze prema Provajderu, Provajder ima pravo da suspenduje ispunjenje svojih obaveza po ovim Opštim uslovima, sve dok ne primi novu uplatu od Korisnika.

Raskid Ugovora ne oslobađa Korisnika obaveze da Provajderu isplati dugujuću pretplatu za uslugu koja je predmet Ugovora.

Plaćanje se može izvršiti u gotovini, kreditnom karticom, na račun, putem Web Shopa, ili putem SMS-a (za određene usluge). Sve troškove plaćanja snosi Korisnik. Obračunski period se drugačije računa za različite vrste usluga Provajdera.

Aktuelni Cenovnik i ponuda, kao i sve aktuelne informacije o primenjenim tarifama i troškovima, kao i načinima plaćanja i dodatnim troškovima u vezi sa ponuđenim načinima plaćanja nalaze se na web portalu Provajdera.

Član 10. Izmena Cenovnika

Provajder zadržava pravo izmene Cenovnika kojim određuje visinu naknade čije je plaćanje osnovna obaveza Korisnika po Opštim uslovima.

Član 11. Iznajmljivanje opreme

Provajder Korisniku može dati na korišćenje opremu koja je potrebna za ostvarivanje veze sa Provajderom. Stranke će u ovakvom slučaju sastaviti i potpisati poseban revers na ovu opremu. Takva oprema ostaje vlasništvo Provajdera i Pretplatnik je dužan da mu je po isteku ugovora vrati. Obavezu održavanja opreme date Korisniku na korišćenje za vreme korišćenja usluge, preuzima Provajder, osim kada do kvara ili oštećenja dođe krivicom Korisnika. U slučaju otuđenja, oštećenja, kvara ili gubitka opreme, krajnjom nepažnjom Korisnika, ili usled udara groma, troškove popravke stare ili nabavke nove opreme snosi Korisnik.

Član 12. Izmene uslova

Provajder zadržava pravo da bez prethodne najave izmeni pojedine uslove ili ih dopuni, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti Korisnika, najmanje 5 dana pre nego što nove odredbe stupe na snagu.

Korisnik ima pravo da po prijemu obaveštenja raskine pretplatnički ugovor sa Provajderom, ukoliko se ne slaže sa najavljenim izmenama, a o tome je dužan da obavesti Provajdera u roku od 5 dana. Ukoliko to ne učini u zadatom roku smatra se da je prihvatio nove/izmenjene uslove.

Član 13. Ograničenje odgovornosti Provajdera

13/1. Operator odgovara isključivo za stvarnu štetu koju je pretrpeo i dokazao korisnik kao posledicu namere ili grube nepažnje operatora, izuzev ukoliko je imperativnim propisima predviđena drugačija odgovornost. Operator ne odgovara za izgubljenu dobit niti za posledičnu štetu.

13/2. Isključuje se odgovornost operatora za pretrpljenu štetu u slučaju da je do štete došlo:

- više sile ili razloga čije se dejstvo nije moglo predvideti, ni izbeći ili otkloniti.
- radnjom korisnika ili trećeg lica, koju operator nije mogao predvideti i čije posledice nije mogao izbeći ili otkloniti, a naročito zbog toga što se korisnik nije pridržavao uputstava operatora, važećih propisa, ugovora, Opštih uslova i drugih akata operatora koji obavezuju korisnika, kao i zbog korišćenja neadekvatne opreme, nepravilne instalacije, konfigurisanja ili rada opreme i/ili uređaja na lokaciji korisnika;
- smetnji u funkcionisanju linija, mreža, resursa ili kapaciteta drugih operatora, preko kojih se pruža ili od kojih zavisi funkcionisanje usluge, a naročito u slučaju isključenja telefonske linije preko koje se pruža usluga, i to bez obzira na odnos operatora sa drugim operatorom;
-

planiranih radova na mreži blagovremeno najavljenih korisnicima preko WEB stranice operatora 2 dana unapred;

smetnji u funkcionisanju usluge na koje operator objektivno nekoji je dodeljen od strane Agencije, atmosferskim prilikama, fizičkim preprekama, nepokrivenosti teritorije signalom van ugovorene lokacije korišćenja usluge i sl.; privremenog i povremenog preopterećenja (zagušenja) dela mreže zbog neplaniranog povećanja obima saobraćaja; privremene ili trajne promene teritorijalne pokrivenosti mrežom iz razloga ekonomske isplativosti, odluke nosioca javnih ovlašćenja ili nemogućnosti pružanja usluge iz drugih razloga; gubitka podataka, neovlašćenog pristupa podacima od strane trećeg lica, štete prouzrokovane virusima i drugim štetnim računarskim programima i sl.; zbog zbog sadržaja prenetog podsredstvom korišćenja usluge; zbog promene telefonskog broja korisnika; zbog poziva upućenih prethodnom korisniku broja koji je dodeljen korisniku. može da utiče uključujući, ali ne ograničavajući se na smetnje izazvane interferencijom odnosno frekvenijskim opsegom mreže
Korisnik ima isključivu odgovornost za zadovoljavanje sopstvenih komercijalnih i drugih potreba korišćenjem usluge i za to koliko i na koji način koristi uslugu, kao i funkcionisanje opreme koju sam obezbedi. Provajder ne snosi nikakvu odgovornost za vrednost koju upotreba usluge ima za Korisnikovo poslovanje niti za poslovne rezultate nastale korišćenjem ili nemogućnošću korišćenja usluge.Provajder ne snosi odgovrnost za nemogućnost ili otežanost korišćenja usluge ili pojedinih servisa nastalih: - zbog zagušenja, kašnjenja, grešaka u radu Internet mreže na koje objektivno ne može da utiče; - zbog unapred najavljenih radova na održavanju sistema; - zbog radnji trećih lica na koje objektivno ne može da utiče; - usled nedostatka kapaciteta ili prestanka pružanja neke usluge javne telekomunikacione mreže Telekom Srbije koja je neophodna za uspostavljanje konekcije; - zbog nepravilne instalacije, konfigurisanja i rada opreme Korisnika i nepridržavanja uputstvima koje je Korisnik dobio od Provajdera. Provajder ne odgovara za pravilno funkcionisanje linija koje je iznajmio od Telekoma Srbije, ukoliko do problema u radu ovih linija dođe isključivo iz razloga na koje Provajder ne može da utiče (viša sila, isključiva odgovornost Telekoma Strbije, i slično).

Provajder ne odgovara: - za štetu koju Korisnik nedozvoljenim ponašanjem prouzrokuje trećim licima; - za povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju putem Interneta izvrši treće lice na štetu Korisnika; - za sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta; - za štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice usled povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu; - za štetu prouzrokovanu sadržajima koji se nalaze ili su preuzeti sa Interneta.

Član 14. Komunikacija između Korisnika i Provajdera
Sva obaveštenja Korisniku Provajder može uputiti pismeno, putem telefona, putem mejla, objavljivanjem na web sajtu Provajdera ili na drugi način koji Provajder oceni kao podesan. Korisnik je dužan da tako učinjena obaveštenja ažurno proverava.

Smatra se da je Korisnik primio obaveštenje danom objavljivanja istog na web sajtu, drugog dana nakon slanja pismenog obaveštenja korišćenjem poštanskih usluga, ili danom slanja obaveštenja putem faksa ili mejla.

Član 15. Zabrana ustupanja ugovornih prava i obaveza i pristupanja ugovoru
Ugovarači ne mogu svoja prava i dužnosti po Ugovoru prenositi na treća lica, niti treća lica mogu da pristupe Ugovoru.

Član 16. Raskid Ugovora
Ugovorni odnos se može raskinuti u slučajevima i na način predviđen Članom 8. i Članom 9. ovih Opštih uslova korišćenja.

Korisnik i Provajder imaju pravo jednostranog raskida pretplatničkog odnosa zaključenog na određeno vreme , bez obrazloženja, uz najavu putem mejla, najmanje 30 dana pre isteka perioda do kada je usluga plaćena i uz uslov vraćanja preuzete opreme, u ispravnom stanju, u originalnoj ambalaži i sa pratećom dokumentacijom, do dana stupanja raskida pretplatničkog odnosa na snagu.

Najmanji period korištenja usluge je 90 dana, nakon toga može da se podnese zahtev za prekid usluge

U slučaju neplaćanja obaveza Provajder zadržava pravo isključenja pretplatnika i demontaže uređaja koji je vlasništvo Provajdera do isplate duga u celini.

Član 17. Politika privatnosti
REALNET je posvećen zaštiti svih informacija koje sakuplja i čuva o svojim korisnicima. Korisnici naših usluga prihvataju da se podaci o njima koriste u skladu sa ovom Politikom privatnosti. Provajder sakuplja minimalnu količinu podataka o Vama, i to u svrhu pružanja kvalitetne usluge. Provajder može sakupljati sve informacije koje nam šaljete u zavisnosti od tipa formulara koji popunjavate, uključujući ime, adresu, broj telefona, e-mail adresu, kao i sve ostale podatke koje možete ostaviti na sajtu. Provajder koristi sakupljene informacije prvenstveno u svrhu obrade zahteva korisnika. Sve standardne mere predostrožnosti se preduzimaju kako bi se sprečio neovlašćen pristup ovim podacima.

Online naplata koja se vrši na sajtu Provajdera je brza, jednostavna i u potpunosti bezbedna. Transakcija se vrši na bezbednom serveru Banke Erste, sa kojom REALNET ima ugovor o primanju online uplata. Podaci o Vašoj kreditnoj kartici ni u kom trenutku nisu dostupni Provajderu, stoga se ograđujemo od bilo kakve mogućnosti zloupotrebe istih.

Provajder može povremeno slati newsletter na primarni kontakt e-mail, međutim korisnicima je pružena mogućnost odjave sa mailing liste, ukoliko isti više ne žele primati.

Provajder ne razmenjuje ni jednu Vašu informaciju sa trećim licima, osim sa državnim organima, u skladu sa propisima. Provajder zadržava pravo korišćenja informacija u cilju održavanja kontakta sa korisnicimai obaveštavanja o razvoju poslovanja.

Provajder garantuje da striktno primenjuje standardne bezbedonosne mere štiteći lične podatke sakupljene od svojih korisnika. Ipak, uvek se mogu dogoditi propusti vezani za bezbednost koji nisu pod kontorlom Provajdera. Odlukom da Provajderu obezbedi lične podatke, korisnik se slaže i razume činjenicu da bezbednost, integritet i privatnost njegovih podataka ne može biti 100% garantovana. Provajder zadržava pravo da bilo kada izmeni ovu Politiku privatnosti. Svaka izmena je važeća od momenta objavljivanja na sajtu Provajdera. Korisnik se obavezuje da povremeno pročita ovu politiku privatnosti kako bi bio upoznat sa eventualnim izmenama iste. Ukoliko korisnik nastavi da koristi sajt i usluge Provajdera, nakon izmena Politike privatnosti, podrazumeva se da je istu i prihvatio kao važeću.

Član 18. Objavljivanje Opštih uslova korišćenja
Opšti uslovi korišćenja usluga čine se javno dostupnim na web sajtu Provajdera.
Član 19. Promena Opštih uslova korišćenja
Provajder zadžava pravo da bez prethodne najave promeni sve ili pojedine odredbe Opštih uslova korišćenja usluga Provajdera, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti Korisnika.

Član 20. Prihvatanje Opštih uslova korišćenja
Sklapanjem Ugovora sa Provajderom, Korisnik potvrđuje da je saglasan sa odredbama Opštih uslova korišćenja usluga.

Član 21. Trajanje Opštih uslova korišćenja
Primena Opštih uslova korišćenja počinje danom objavljivanja na sajtu Provajdera, 25.03.2016. godine i traje do njihove izmene.

Član 22. UGOVORI NA DALJINU I UGOVORI KOJI SE ZAKLJUČUJU VAN POSLOVNIH PROSTORIJA OPERATORA

22/1. Ugovor zaključen van poslovnih prostorija operatora ili na daljinu se zaključuje tako što operator korisniku uz ugovor dostavlja I obrazac za odustanak od ugovora i obaveštenje o podacima propisanim zakonom koji regliše zaštitu potrošača (ukoliko nije sadržano u ugovoru, opštim uslovima, posebnim uslovima ili drugim aktima koji regulišu uzajamna prava i obaveze operatora I korisnika).

22/2. Troškove korišćenja sredstava komunikacije na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija radi zaključivanja ugovora snosi operator u celosti.

22/3. Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija operatora, u roku od 14 dana od zaključenja ugovora. Protekom navedenog roka prestaje pravo korisnika na odustanak. Korisnik ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (obrazac za odustanak).

22/4. Operator će, u slučaju odustanka od ugovora, izvršiti povraćaj uplata koje je primio od korisnika u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Operator je ovlašćen da zadrži iznos naknade za uspostavu usluge odnosno iznos naknade za korišćenje usluge srazmerno vremenu od aktivacije usluge do odustanka, odnosno da korisniku naknadno fakturiše odnosno obračuna primenjive naknade, u skladu sa cenovnikom operatora, bez obzira na odustanak.

22/5. Operator može odložiti povraćaj sredstava dok ne dobije opremu koju je korisniku izdao na korišćenje, ili dok korisnik ne dostavi pouzdan dokaz da je poslao opremu operatoru, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada se operator ponudi da sam preuzme opremu. Operator o sopstvenom trošku preuzima opremu koja je bila isporučena korisniku na lokaciji korišćenja usluge, samo ako oprema po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora; u suprotnom obavezu vraćanja i direktne troškove vraćanja opreme snosi korisnik. Korisnik je dužan da povraćaj opreme izvrši bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

22/6. Odredbe ovog dela Opštih uslova se odnose isključivo na lica koja spadaju u kategoriju potrošača saglasno zakonu koji reguliše zaštitu potrošača.

Član 23. KVALITET MREŽA I USLUGA

23/1. Mreže operatora preko kojih se pružaju usluge su visoke raspoloživosti.

Parametri kvaliteta mreža i usluga koje pruža operator su u skladu sa pravilnikom Agencije kojim se regulišu parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga. Parametri kvaliteta se najmanje jednom godišnje za prethodnu kalendarsku godinu objavljuju na WEB stranici operatora. Ipak, operator ne može garantovati da će mreže, a time i usluge, funkcionisati bez povremenih i privremenih prekida, zagušenja i smetnji. U slučaju smetnji u funkcionisanju mreža odnosno usluga, operator će smetnje otkloniti u najkraćem roku, ne dužem od 48 časova.

23/2. Operator ne odgovara za kašnjenja, prekide i smetnje u pružanju usluge ukoliko do njih dođe usled razloga koji su predviđeni tačkom 77. Opštih uslova (odnosi se na razloge navedene u toj tački koji po svojom prirodi mogu prouzrokovati smetnje u pružanju usluge).

23/3. U slučaju da korisnik primeti smetnju u funkcionisanju usluge ima pravo i obavezu da je bez odlaganja prijavi kako bi operator ispitao osnovanost prijave i uzroke eventualne smetnje i preduzeo mere za njeno otklanjanje. Prijava smetnje izvršena telefonskim putem ne smatra se prigovorom.

23/4. U slučaju da prekid u funkcionisanju usluge traje duže od 48 časova, krivicom operatora, operator je u obavezi da iznos mesečne pretplate umanji srazmerno periodu u kome nije pružao uslugu, za usluge za koje se plaća fiksna mesečna pretplata, kao i da o prekidu obavesti korisnika i Agenciju navodeći razloge za nemogućnost otklanjanja kvara ili smetnje.

23/5. Operator kontinuirano unapređuje i optimizuje mreže putem kojih pruža usluge, te ih prilagođava tehnološkim promenama.

23/6. Operator ima pravo da usluge pruža na tehnološki neutralnoj osnovi, kao i da, bez posebne saglasnosti korisnika, promeni tehnologiju preko koje pruža uslugu, pod uslovom da korisniku nastavi pružanje usluge istog ili boljeg kvaliteta, a korisnik se obavezuje da operatoru, kada je to potrebno, promenu tehnologije omogući.

Propisana srednja brzina protoka se obračunava u skladu sa pravilnikom koji reguliše parametre kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga, te zbog prirode usluge iznosi ≥ 80% od ugovorenog protoka, osim za bežični pristup. Ukoliko je srednja brzina protoka merena u toku jednog kalendarskog meseca veća ili jednaka sa propisanom srednjom brzinom, smatraće se da je operator pružio uslugu ugovorenim kvalitetom, bez obzira na povremene i privremene oscilacije brzine.

USLUGE ODRŽAVANJA I PODRŠKE

Za sve informacije u vezi sa priključenjem na distributivnu mrežu, kvalitetom i

korišćenjem usluga operatora korisnici se mogu obratiti operatoru putem adrese elektronske pošte i broja telefona Korisničkog servisa koji su javno dostupni na WEB sajtu operatora.

PRIGOVORI

. Korisnik može u pisanom obliku da podnese operatoru prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet (saobraznost) pružene usluge i drugih nedostataka.

. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge, odnosno 30 dana od nastanka drugog nedostatka koji je razlog prigovora.

. Bez obzira na podneti prigovor, korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi. Korisniku koji plati navedeni iznos operator neće obustaviti pružanje usluge prijema poziva, pozivanja službi za hitne intervencije, kao ni isključiti terminalnu opremu pretplatnika iz svoje mreže, do isteka rokova predviđenih važećim propisima.

. Operator je dužan da najkasnije u roku od osam dana od dana prijema prigovora, pisanim ili elektronskim putem, odgovori korisniku na izjavljeni prigovor. Odgovor operatora na prigovor korisnika sadrži odluku da li ga prihvata, izjašnjenje o zahtevukorisnika i konkretan predlog i rok za rešavanje prigovora.

. Rok za rešavanje prigovora ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja prigovora. Izuzetno, ukoliko operator iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu korisnika u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje prigovora obavesti korisnika i navede rok u kome će ga rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost. Produžavanje roka za rešavanje prigovora moguće je samo jednom.

. Ukoliko je prigovor osnovan, a korisnik je prethodno platio račun u celosti, korisniku će, na njegov zahtev, biti vraćen odobreni iznos. U slučaju da korisnik ne podnese zahtev za vraćanjem plaćenog, a ugovor je i dalje važeći, smatraće se da je izvršio avansnu uplatu u visini odobrenog iznosa.

. Vraćanje novca korisniku (bez obzira na osnov vraćanja) se, iz tehničkih i organizacionih razloga, može vršiti isključivo uplatom na tekući račun korisnika koji

korisnik dostavi operatoru. Rok za vraćanje novca je 30 dana od prijema zahteva, a može se produžiti u slučaju neblagovremenog dostavljanja podataka o računu korisnika operatoru.

Član 24. Nadležnost u slučaju spora

Provajder i Korisnik su saglasni da sporove rešavaju sporazumno, a za slučaj da ne postignu sporazum nadležan je sud u Novom Sadu.