

OPŠTI USLOVI za pružanje usluga

PREAMBULA

Ovim Opštim uslovima regulišu se odnosi između NIKOLA MARKOVIC PR MOST NET (u daljem tekstu PROVAJDER) i Pretplatnika tj. njihova međusobna prava i obaveze povodom pružanja usluga PROVAJDER-a, kao i odnos Opštih uslova sa ugovorima između Pretplatnika (korisnika) i PROVAJDER-a, a u skladu za Zakonom o elektronskim komunikacijama ("Službeni glasnik RS", br. 44/2010, 60/2013 - odluka US 62/2014 i 95/2018) i Pravilnikom o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja („Službeni glasnik RS“, br.58/2018).

Saglasno članu 107. Zakona o elektronskim komunikacijama, PROVAJDER će mesec dana unapred obavestiti na pogodan način Pretplatnika o nameri jednostrane izmene uslova ugovora, kao i o pravu Pretplatnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na način koji nije na korist Pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima.

PRIKLJUČENJE NA MREŽU

Član 1.

Priključenje na mrežu predstavlja preduslov za korišćenje usluge PROVAJDER -a. PROVAJDER se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na svoju Internet mrežu u roku od 48 casova od dana zaključenja Ugovora, i započne pružanje usluge ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 radnih dana od dana zaključenja Ugovora.

Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 45 radnih dana od dana njegovog nastupanja, Pretplatnik i PROVAJDER zadržavaju pravo otkaza ovog Ugovora i dalje, zaključenje novog Ugovora pod izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želeo.

Pri zaključenju Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa za priključenje na mrežu, neophodno je da Pretplatnik prezentuje dokaz o vlasništvu nad objektom koji se priključuje na PROVAJDER ili ukoliko Pretplatnik nije vlasnik predmetnog objekta, potrebno je da dostavi saglasnost vlasnika objekta da može da zaključi pretplatnički ugovor.

Objekat može biti zasebna celina i poseban deo objekta (ukoliko se radi o stanu ili poslovnom prostoru u zgradi sa više drugih stanova i/ili poslovnih prostora). Izgrađena instalacija od ulaznih vrata objekta – stana Pretplatnika ili poslovnog prostora u stambenoj zgradi, odnosno do mesta ulaska instalacije na krovu kuće, ili do „regulacione linije, kuće ili poslovnog prostora kada je objekat Pretplatnika individualna kuća je u trajnom vlasništvu PROVAJDER-a, a Pretplatnik ima pravo korišćenja iste. Mesto ulaska instalacije u objekat Pretplatnika predstavlja priključno mesto.

Troškovi Rada i materijala na unutrašnjoj instalaciji u objektu Korisnika, do jedne tačke (ap, ruter i sl.), padaju na teret "PROVAJDER", dok Korisnik plaća, utrošeni materijal za razvođenje instalacije na druge uređaje, a na osnovu računa koji mu se ispostavlja odmah po završenim radovima u objektu i koji sadrži tačnu specifikaciju utrošenog materijala sa radovima.

Cene radova i materijala na unutrašnjoj instalaciji predstavljaju sastavni deo važećeg Cenovnika "PROVAJDER"-a.

U slučajevima kada Pretplatnik zadržava već postojeću instalaciju u svom objektu (stan, kuća, poslovni prostor), sve naknadne intervencije prilikom održavanja (rad i materijal) u objektu Pretplatnika, u takvim slučajevima naplaćivaće se shodno važećem cenovniku. Isto pravilo primenjivaće se i u slučaju da je do oštećenja instalacije koju je postavio PROVAJDER (u stanu, kući, poslovnom prostoru) došlo krivicom Pretplatnika.

Član 2.

PROVAJDER se obavezuje da će redovno, uredno i kvalitetno održavati svoju priključnu opremu (centralu, primarnu i sekundarnu mrežu uključujući uređaje u horizontalno - vertikalnom etažnom razvodu u zgradi do stana Pretplatnika) na koji je priključen uređaj Pretplatnika, a Pretplatnik se obavezuje da će održavati instalaciju u svom stanu tako da neće uticati na nesmetan rad PROVAJDERA i omogućiti ovlašćenim licima PROVAJDER-a da u vreme izgradnje mreže, funkcionalne kontrole, otklanjanja eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje MREŽE, mogu izvoditi radove na priključnom mestu, u zajedničkim prostorima zgrade, i omogućiti nesmetan pristup instalacijama sistema u njegovom stambenom objektu ili nekretnini, kao i do susednih objekata prema projektnoj dokumentaciji, bez posebne nadoknade za navedene slučajeve.

Član 3.

Pretplatnik ima pravo prenosa priključka na drugu lokaciju pod uslovom da postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji koje u svakom konkretnom slučaju procenjuju tehnička lica PROVAJDER -a. Da bi ostvario ovo pravo, Pretplatnik je u obavezi da najkasnije u roku od 1 (jedan) mesec od preseljenja na novu lokaciju podnese pisani zahtev, u suprotnom Pretplatnik gubi pravo na prenos priključka. U slučaju da postoje tehničke mogućnosti i kada Pretplatnik izmiri sva dospela dugovanja, PROVAJDER će izvesti neophodne radove za preseljenje priključka.

Ukoliko Pretplatnik u toku važenja pretplatničkog ugovora bude isključen sa MREŽNOG sistema i/ili kod istog bude izvršena demontaža priključka, a Pretplatnik se potom samostalno i/ili preko trećeg lica ponovo priključi na mrežu PROVAJDER-a, takav Pretplatnik se obavezuje da bez obzira na njegovu krivičnu i materijalnu odgovornost zbog izvršenja neovlašćenih radnji, plati PROVAJDER-u novčani iznos u visini od 10.000,00 dinara po svakom pojedinačnom slučaju. Plaćanje navedenog novčanog iznosa utiče na nadoknadu svake eventualne štete u postupcima utvrđivanja krivične i materijalne odgovornosti.

Član 4.

Usluga Interneta koju Pretplatnik odabere podrazumeva korišćenje izabranog Internet paketa u skladu sa Cenovnikom.

Uslovi za korišćenje Internet usluge su priključenje Pretplatnika na Internet mrežu PROVAJDER-a, kao i izmirivanje obaveze od strane Pretplatnika.

Član 5.

PROVAJDER se obavezuje da će Pretplatniku omogućiti korišćenje usluge Interneta, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika. Pretplatnik se može opredeliti za režim korišćenja usluge, režim se odnosi na odabir određenih Internet paketa (brzine upload/download) sa neograničenim korišćenjem u toku jednog obračunskog perioda čije se korišćenje plaća naknadno na kraju obračunskog perioda.

Sve opcije usluge i pravila korišćenja istih definisani su Cenovnikom, Pravilima korišćenja interneta, objavljenim na web sajtu www.mostnet.rs

Pretplatnik se samostalno opredeljuje za paket Internet usluge koju želi da koristi, i u toku trajanja pretplatničkog odnosa zadržava pravo izmene paketa, u skladu sa Cenovnikom. Promena postpaid paketa vrši se kontaktiranjem PROVAJDERA. Ukoliko PROVAJDER primi takvo Pretplatnikovo obaveštenje do poslednjeg radnog dana u tekućem mesecu, Pretplatniku će biti omogućeno korišćenje izabranog paketa počevši od prvog dana narednog meseca, a koji će mu se fakturisati na osnovu Cenovnika za taj drugi – izabrani paket.

Iniciranje promene postpaid paketa Pretplatnik može da vrši i putem e-mail-a (office@mostnet.rs). Pretplatnik koji inicira promenu putem e-mail-a dostaviće se novi aneks ugovora te mu biti omogućena promena paketa od prvog dana u narednom mesecu.

Pretplatnik može koristiti dodatnu opciju u vidu fiksne private/javne IP adrese, a sve u skladu sa Cenovnikom.

Pretplatnik je saglasan da PROVAJDER može, u cilju poboljšanja kvaliteta usluge, bez posebnog odobrenja Pretplatnika, za istu cenu obezbediti Pretplatniku veću brzinu protoka u odnosu na opciju usluge (paket) za koji se Pretplatnik prethodno opredelio na osnovu Cenovnika.

PROVAJDER zadržava pravo izmene Pravilnika o korišćenju interneta.

Član 6.

Zaključivanjem Pretplatničkog ugovora za korišćenje usluge Interneta, Pretplatnik bira internet paket koji će da koristi kao i minimalni period korišćenja usluge uz pogodnosti definisane Cenovnikom.

Na osnovu zaključenog Ugovora, Pretplatnik može jednostrano da raskine ugovor pre isteka minimalno ugovorenog perioda, u kom slučaju je dužan da plati novčani iznos u visini popusta koji je ostvario u okviru datih promotivnih pogodnosti ili preostale pretplate do isteka ugovorenog perioda, a šta mu je povoljnije. Odredbe o plaćanju ovog novčanog iznosa primenjuju se i u slučaju da PROVAJDER jednostrano raskine ugovor vezan za paket usluga, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospеле obaveze u skladu sa čl. 12 ovih Opštih uslova

Član 7.

U slučaju da je Pretplatnik duže od mesec dana, a najviše 6 meseci u toku kalendarske godine, iz opravdanih razloga sprečen da koristi uslugu Interneta, neophodno je da se pisano, na propisanom obrascu, obrati PROVAJDER-u radi odobrenja takvog zahteva za privremenim isključenjem.

Za vreme trajanja minimalnog perioda korišćenja usluge, Pretplatnik nema pravo na privremeno isključenje Internet usluge na sopstveni zahtev.

Član 8.

PROVAJDER ne odgovara za:

- ñ Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče;
- ñ Prekide u radu nastale usled nestanka električne energije na delu infrastrukture, slučajeva više sile, kao i usled drugih razloga na koje PROVAJDER ne može objektivno da utiče;
- ñ Štetu koju Pretplatnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima;
- ñ Povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju na Internetu izvrši treće lice;
- ñ Sigurnost i tačnost informacija koje Pretplatnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;

Štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice usled povrede Pretplatnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;

ñ Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Pretplatnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke PROVAJDER -a. PROVAJDER ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Pretplatnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provera radi zaštite od takvih programa. PROVAJDER nije odgovoran za na taj način pričinjenu štetu. PROVAJDER ne odgovara za štetu nanetu Pretplatniku eventualnim prekidom usluga iz gore navedenih razloga.

ñ Isključivo Pretplatnik odgovara krivično, građanski ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje. Pretplatnik odgovara PROVAJDER-u za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda kod drugih pretplatnika) prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

Član 9.

ñ Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim propisima Republike Srbije i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama i preporukama, koje se odnose na korišćenje Interneta, računara i računarskih mreža, kao i pravilima i uputstvima definisanim u Pravilniku o ponašanju na internetu.

ñ Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično delo ili privredni prestup, vrši povreda

odredaba autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši delo neloyalne konkurencije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka i oblasti telekomunikacionog prava., kao i kodeksa ponašanja na Internetu a čiji se izvod nalazi dalje u tekstu ovih Opštih uslova.

ñ Neka od ponašanja koja se prema prihvaćenom kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

- Korišćenje servisa, odnosno odabrane opcije usluge Interneta PROVAJDER-a za neovlašćen pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i Internetu;
- Ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa od strane drugih korisnika;
- Ugrožavanje nesmetanog rada mreže PROVAJDER -a ili bilo kog drugog dela Interneta;
- Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- Narušavanje privatnosti ostalih pretplatnika Interneta PROVAJDER -a ili Interneta uopšte;
- Neovlašćena promena zadate IP adrese ili MAC adrese modema;
- Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam);
- 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.

Član 10.

Ukoliko PROVAJDER oceni da se Pretplatnik prilikom korišćenja Interneta ponaša na način iz člana 9. Opštih uslova, te ga pisano, odnosno e-mailom upozori, posle čega Pretplatnik ne prekinе sa ovakvim ponašanjem, PROVAJDER ima pravo da ukine Pretplatniku pravo korišćenja Interneta, privremeno na određeni vremenski rok, ili stalno, tako što će raskinuti Ugovor uz pismeno obaveštenje Pretplatniku koji odgovara za svu pričinjenu štetu.

Pisano obaveštenje Pretplatniku nije potrebno ukoliko je korišćenje Interneta Pretplatniku onemogućeno u vezi sprovođenja istrage od strane nadležnih sudskih i izvršnih organa. U tom slučaju PROVAJDER ima pravo da podatke o Pretplatniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, a po nalogu navedenih organa.

ZAJEDNIČKE ODREDBE

Naplata usluga

Član 12.

Pretplatnik je u obavezi da za korišćenje usluge/usluga plaća sve naknade u skladu sa Cenovnikom.

Dospelost mesečnih obaveza plaćanja usluga je najkasnije do 25-og. u mesecu za prethodni mesec.

Ukoliko Korisnik do dana dospelosti nije primio račun, to ga ne oslobađa obaveze plaćanja ugovorenih mesečnih pretplata na način i u rokovima utvrđenim Ugovorom.

Svoje obaveze plaćanja Pretplatnici mogu izvršavati preko Pošte, banaka i na naplatnim mestim. Bez obzira na način plaćanja koji izabere Pretplatnik,

PROVAJDER neće naplaćivati nikakvu dodatnu naknadu u vezi sa izabranim načinom plaćanja.

U slučaju neizmirenja obaveza, Pretplatnika po Ugovoru, o njihovoj dospelosti, PROVAJDER zadržava pravo da obračuna i naplati zakonsku zateznu kamatu na dospela potraživanja.

U slučaju da Pretplatnik ne izvrši svoje obaveze plaćanja prema PROVAJDER-u u roku, odnosno ne plati dve rate ili mesečne pretplate u roku, po bilo kom osnovu iz Ugovora, PROVAJDER ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje), uz prethodnu opomenu i ostavljanje dodatnog roka za plaćanje, izuzev ukoliko je zakonom ili podzakonskim aktom drugačije uređen postupak isključenja korisnika.

Po izmirenju svih svojih obaveza prema PROVAJDER-u, Pretplatniku će biti omogućeno ponovno korišćenje usluge/usluga (ponovno priključenje) uz obavezu plaćanja naknade za ponovno priključenje, u skladu sa Cenovnikom.

Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 60 dana računajući od dana isključenja usluge/usluga, PROVAJDER zadržava pravo da izvrši demontažu Pretplatnikovog priključka/opreme, nakon čega se smatra da je Ugovor automatski raskinut, a Pretplatnikova obaveza da isplati preostala dugovanja ostaje. Ukoliko Korisnik kome je demontiran priključak želi da ponovo zasnje pretplatnički odnos sa PROVAJDER-om, PROVAJDER će sa istim zaključiti novi ugovor, ali pod uslovom da je takav Korisnik izmirio sva svoja ranija dugovanja prema PROVAJDER-u.

Prigovor Pretplatnika na pruženu uslugu i rešavanje reklamacije u pogledu nesaobraznosti

Član 13.

Saglasno članu 113. Zakona o elektronskim komunikacijama i Pravilnikom o rešavanju prigovora-reklamacije korisnika od 01.11.2016 Pretplatnik može u pisanom obliku da podnese PROVAJDER-u prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene usluge, kao i da traži naknadu štete, saglasno odredbama ugovora o pružanju usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog.

Rok za podnošenje prigovora iz stava 1 ovog člana 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.

Pretplatnik 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.

U odnosu na član 15. ovih Opštih uslova, PROVAJDER ne odgovara za štetu iz stava 1 ovog člana, ako je kvalitet pružene usluge manji od propisanog ili ugovorenog zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvideti, izbeći, odnosno ukloniti (viša sila), kao i zbog blagovremeno najavljenih radova na održavanju mreža i usluga u rokovima primerenim okolnostima.

PROVAJDER će u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti pretplatniku odgovor u pisanom obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama ugovora o pružanju pružanju usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog, odnosno odbiti zahtev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor može se obratiti Agenciji ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom, u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora operatora na prigovor, odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je operator bio dužan da se izjasni o prigovoru.

U slučaju da račun po kome je korisnik ostvario pravo na srazmerno umanjenje nije plaćen, korisnik je dužan da isplati iznos utvrđen nakon srazmernog umanjenja.

U slučaju da je račun plaćen, iznos srazmernog umanjenja utvrđenog u skladu sa tačkom 6.ovog pravilnika, biće odobren korisniku kao akontacija za naredne račune, odnosno vraćen Korisniku na njegov zahtev.

Povraćaj novca korisniku, Operator, iz tehničkih razloga može izvršiti isključivo uplatom na tekući račun korisnik, koji on u tu svrhu dostavi operatoru.

Rok za povraćaj novca korisniku je 30 (trideset dana) od dana prijema zahteva, s tim što se može produžiti u slučaju neblagovremenog, odnosno neurednog dostavljanja podataka o računu korisnika.

Pretplatniku koji podnese prigovor i uredno izvrši obavezuplaćanja iz stava 3. ovog člana neće obustaviti pružanje usluge prijema poziva, pozivanja službi za hitne intervencije, kao ni isključiti terminalnu opremu pretplatnika iz svoje mreže, do isteka roka za pokretanje vansudskog ili sudskog postupka iz stava 6. ovog člana, odnosno do okončanja vansudskog ili sudskog postupka iz stava 6. ovog člana. Pretplatnik (u daljem tekstu ovog člana: potrošač) može da izjavi reklamaciju prodavcu, odnosno - PROVAJDER u, radi ostvarivanja svojih prava vezanih za nesaobraznost iz čl. 52, 54. i 81. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014), kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka. Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pozivanjem broja **0800/80-80-83**,

++381643481548 ili +381628871280 , pisanim putem na adresu Karadjordjeva 4 15320 Ljubovija, elektronskim putem na e-mail

office@mostnet.rs), uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.) PROVAJDER će potrošaču izdati pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. PROVAJDER će bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem da odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor PROVAJDER-a na reklamaciju potrošača će sadržati odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije koji je do 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije. PROVAJDER će postupiti u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Ukoliko PROVAJDER iz objektivnih razloga ne bude u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, obavestiće potrošača o produžavanju roka za rešavanje reklamacije i navesti rok u kome će je rešiti, a uz njegovu saglasnost, što će evidentirati u evidenciji primljenih reklamacija.

Oprema

Član 14.

Pretplatnik se obavezuje da neće samostalno vršiti zahvate na instaliranoj opremi/uređajima PROVAJDER-a koje je dobio na korišćenje za vreme trajanja pretplatničkog odnosa, niti će za to angažovati neovlašćena lica, a u suprotnom Pretplatnik će snositi sve troškove popravke, a davalac usluga ga može trajno isključiti sa mreže bez povraćaja uplaćenih sredstava i kamate.

Pretplatnik se obavezuje da snosi sve eventualne troškove u vezi održavanja i opravki opreme koju je dobio na korišćenje, ukoliko je krivica do njega, a ne do funkcionalnosti opreme.

U slučaju krađe opreme PROVAJDER-a koju je Pretplatnik dobio na korišćenje, Pretplatnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od događaja, o tome obavesti PROVAJDER . U slučaju krađe opreme o kojoj je Pretplatnik obavestio nadležne izvršne organe, te je o tome predočio PROVAJDER-u zapisnik, Pretplatniku će biti omogućeno dobijanje nove opreme na korišćenje. Pretplatnik koji ne prezentuje zapisnik o krađi, u obavezi je da plati PROVAJDER-u iznos zbog nevraćanja opreme u zavisnosti od vrste opreme, a u iznosima koji su određeni ovim Opštim uslovima.

PROVAJDER se obavezuje da će besplatno otkloniti sve kvarove na opremi, osim onih koji nastanu nepažnjom ili namernim delovanjem Pretplatnika (fizički lom, pad, otvaranje i sl.).

U slučaju da zbog neispravnih uređaja, instalacija i opreme PROVAJDER-a da omogućiti tehničkoj službi PROVAJDER-a uvid na licu mesta radi sačinjenja zapisnika o nastaloj šteti. Nakon proteka roka od 8 dana od dana štetnog događaja korisnik gubi pravo da potražuje iznos naknade štete od PROVAJDER-a, ukoliko nije blagovremeno obavestio PROVAJDER-a o nastaloj šteti i ukoliko nije omogućio utvrđivanje uzroka štete i procenu njenog iznosa.

Preseljenje opreme PROVAJDER -a koja je data Pretplatniku na korišćenje može se izvršiti samo uz saglasnost i asistenciju PROVAJDER-a. Zahtev za preseljenje opreme podnosi se u PROVAJDER-u. Zahtev se izvršava u roku od 8 dana od dana odobrenja zahteva, ukoliko ima tehničkih mogućnosti na novoj lokaciji, ukoliko je podnosilac zahteva izmirio sve svoje obaveze prema PROVAJDER-u. Zabranjeno je preseljenje PROVAJDER-ove opreme samovlasno i samostalno bez tehničke službe PROVAJDER-a. Ukoliko Pretplatnik postupi suprotno ovom određenju, PROVAJDER ima pravo da takvom Pretplatniku ukine uslugu i zahteva povraćaj opreme u ispravnom stanju, ili ukoliko to nije moguće, u obavezi je da plati PROVAJDER-u iznos za ne vraćenu opremu u zavisnosti od vrste opreme, a u iznosima koji su određeni Cenovnikom.

Korisnik je dužan da u roku od 8 dana od dana prestanka ugovora, po bilo kom osnovu, Operatoru vrati kompletnu opremu koju je preuzeo na korišćenje u ispravnom stanju, odnosno, ukoliko zbog prirode opreme to nije moguće, Operatoru u istom roku omogućiti nesmetani pristup lokaciji na kojoj se oprema nalazi radi njene demontaže. Ukoliko Korisnik ne vrati opremu u roku navedenom u predhodnom stavu, odnosno ne omogućiti Operatoru pristup lokaciji na kojoj se oprema nalazi, ili opremu vrati nekompletnu, ili u neispravnom stanju, odnosno ukoliko se prilikom demontaže utvrdi da oprema nije kompletna ili je u neispravnom stanju, dužan je da Operatoru naknadi pričinjenu štetu isplatom odgovarajućeg iznosa naknade utvrđenog Cenovnikom, odnosno tržišne cene nove opreme, ukoliko takva naknada nije definisana.

KVALITET PRUŽANJA USLUGA

Član 15.

PROVAJDER se obavezuje da će Pretplatniku na priključnom mestu obezbediti kvalitetan servis u skladu sa raspoloživim kapacitetima i standardima saglasno važećim propisima kojima su utvrđeni parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i elektronskih komunikacionih mreža., kao i u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, primeni sve neophodne mere za sprečavanje preteranog opterećenja mreže, ograničavanjem brzine protoka interneta Pretplatnicima. (Pravilnik o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija).

PROVAJDER će u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, osigurati jednaku dostupnost svojih usluga osobama sa invaliditetom.

PROVAJDER se dodatno obavezuje da će Pretplatniku obezbediti kvalitetan servis ukoliko je PROVAJDER izvodio radove na unutrašnjoj instalaciji u objektu Pretplatnika. Ukoliko Pretplatnik zadržava već postojeću instalaciju u svom objektu, PROVAJDER garantuje za kvalitet servisa samo na priključnom mestu.

Garantovana mesečna raspoloživost Usluge je 95%.

Ukoliko Korisnik, usled smetnje, ili kvara na telekomunikacionoj mreži PROVAJDER-a, nije mogao nesmetano da koristi veze u trajanju od najmanje 1dan,12sati,31minut u toku meseca, cena mesečne pretplate, za uslugu, će se umanjiti srazmerno vremenu trajanja smetnji. Vreme trajanja smetnji je vreme proteklo od trenutka prijave smetnje, od strane Korisnika, do trenutka dostavljanja informacije korisniku od strane PROVAJDER o rešavanju smetnje. Neraspoloživost usluge do koje dođe usled planiranih prekid, ne uključuje se pri izračunavanju raspoloživosti usluge.

Isto tako, neraspoloživost usluge do koje dođe usled delovanja ili propusta Korisnika, neće stvoriti obavezu umanjenja cene mesečne pretplate.

Operater je odgovoran da obezbedi kvalitetan rad elektronskih komunikacionih mreža i kvalitet usluga koje pruža, u skladu sa propisima koji uređuju oblast elektronskih komunikacija, aktima Agencije, ugovorom zaključenim sa korisnikom, odnosno ovim opštim uslovima.

Operater je odgovoran za otklanjanje kvarova i smetnji na elektronskoj komunikacionoj mreži i elementima mreže, koji se koristi za pružanje usluge, a koji su u njegovoj nadležnosti.

Operator obavlja poslove utvrđivanja mesta i uzroka smetnji i kvarova za njihovo otklanjanje, pri čemu će voditi računa o blagovremenom i kvalitetnom otklanjanju smetnji i kvarova. Kvarove i smetnje, Operator će otkloniti, najkasnije u roku od 48 sati od trenutka njihovog nastanka, bez obzira da li su nastali na delu sistema, ili celom sistemu. Ukoliko Operator nije u mogućnosti da otkloni kvar, ili smetnju u roku od 48 sati, o tome će, na odgovarajući način, obavesti Pretplatnike i Agenciju i navedene razloge za nemogućnost otklanjanja kvara ili smetnji. U slučaju da prekid traje duže od 48 sati, odtrenutka njegovog nastanka, Operator je će iznos mesečne pretplate umanjiti srazmerno 4s 14d u kome nije pružao uslugu, za usluge za koje se plaća fiksna mesečna pretplata. Operator će posebno da 4s 1 računa o blagovremenom otklanjanju kvarova i smetnji, kod posebnih kategorija pretplatnika, kao što su, domovi za starije i nemoćne osobe, starije ili invalidne osobe koje žive u kući ili stanu 4s 1.

Bezbednost i integritet mreže

Član 16.

Operater će radi obezbeđivanja bezbednosti i integriteta javnih komunikacionih mreža i pružanja usluga, tajnosti komunikacije, kao i zaštite podataka o ličnosti, saobraćaju i lokaciji, primeni adekvatne tehničke i organizacione mere, primerene postojećim rizicima, a posebno mere za prevenciju i minimizaciju uticaja bezbednosnih incidenata po korisnike i međupovezane mreže, kao i mere za obezbeđivanje kontinuiteta rada javnih komunikacionih mreža i pružanja usluga. Operater će saradivati sa drugim operaterom u obezbeđivanju bezbednosti i integriteta javnih komunikacionih mreža i usluga.

Ako dođe do neovlašćenog pristupa, značajnog gubitka podataka, ugrožavanja tajnosti komunikacija, bezbednosti ličnih podataka, Operater će o tom riziku obavestiti Pretplatnike i ako je takav rizik van opsega mera koje je Operater dužan da primeni, on će obavestiti Pretplatnike o mogućim merama zaštite i troškovima u vezi sa primenom tih mera.

Prekid signala

Član 17.

PROVAJDER može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove, popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja svih usluga.

U slučaju prekida distribucije signala navedenog u prethodnom stavu ovog člana, kada prekid traje duže od 48 časova, Pretplatnik ima pravo na srazmerno umanjenje mesečne naknade.

Ograničenje od odgovornosti

Član 18.

PROVAJDER odgovora u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima za izmenu, poremećaj ili definitivni ili privremeni prekid u distribuciji i svaku teškoću prijema usluga vezanu uz mesto i uslove prijema, izuzev u slučaju neadekvatne opreme Pretplatnika, promenu ili prekid koji nastane usled administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na PROVAJDER, nepravilnu instalaciju od strane Pretplatnika ili neovlašćeni servis opreme ili nepravilnu upotrebu iste od strane Pretplatnika.

PROVAJDER se ne smatra odgovornim za zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Pretplatničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje PROVAJDER nije mogao sprečiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotazu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljni transmisioni uticaji.

PROVAJDER nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Pretplatnika pretrpi drugi Pretplatnik ili bilo koje treće lice ili sam Pretplatnik.

Pretplatnik je odgovoran PROVAJDER-u, drugom Pretplatniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika u korišćenju usluga PROVAJDER-a, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve iz člana 12. ovih Opštih uslova.

PROVAJDER nije odgovoran Pretplatniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Pretplatnika od strane trećih lica, štetu na uređajima Pretplatnika nastalu usled virusa i sl, do kojih dođe nakon konekcije Pretplatnika na komunikacionu mrežu – PROVAJDER-a, ili do koje dođe usled korišćenja rutera i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili PROVAJDER-a.

Član 19.

Pretplatnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorišćavati usluge obuhvaćene Pretplatničkim ugovorom i Cenovnikom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati internet signal. U slučaju da Pretplatnik prekrši ovu zabranu, PROVAJDER ima pravo da od Pretplatnika naplati iznos od 200.000,00 dinara za svaki takav pojedinačni slučaj daljeg vida distribucije bez obzira na tehnologiju kojom se distribucija vrši, odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorišćavanje, a PROVAJDER će jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor, i od Pretplatnika zahtevati naknadu svake štete, direktne ili indirektno, koja proizađe iz takvog iskorišćavanja.

Postupanje sa podacima o ličnosti

Član 20.

U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, Operator će prikupljati, čuvati i obrađivati samo one podatke o Pretplatniku koji su neophodni za proveru identiteta Pretplatnika, odnosno za zaključenje i realizaciju ugovora, sačinjavanje i izdavanje faktura i uredno izvršavanje zakonskih obaveza predviđenih važećim propisima.

Operator zadržava pravo da podatke o Pretplatniku upotrebljava u cilju vođenja evidencija vezanih za realizaciju ugovora, komunikacije sa Pretplatnikom, kao i da iste prosledi trećim licima radi naplate potraživanja, odnosno izvršenja ostalih obaveza preuzetih ovim ugovorom. Potpisivanjem ovog ugovora Pretplatnik daje saglasnost Operatoru da prikuplja i obrađuje podatke o Pretplatniku navedene u ovom ugovoru i pratećim dokumentima i izjavljuje da je upoznat sa svrhom obrade podataka.

Presretanje elektronskih komunikacija kojim se otkriva sadržaj komunikacije nije dopušteno bez pristanka korisnika, osim na određeno vreme i na osnovu odluke suda, ako je to neophodno radi vođenja krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Republike Srbije, na način predviđen zakonom.

Navedeno ne sprečava snimanje komunikacija i sa njima povezanih podataka o saobraćaju, koje se obavlja radi dokazivanja komercijalnih transakcija ili drugih poslovnih odnosa, u kojima su obe strane svesne ili bi morale biti svesne ili su izričito upozorene na to da obavljenja komunikacija može da bude snimljena.

Korišćenje elektronskih komunikacionih mreža i usluga radi čuvanja ili pristupanja podacima pohranjenim u terminalnoj opremi pretplatnika ili korisnika, dozvoljeno je pod uslovom da je pretplatniku ili korisniku dato jasno i potpuno obaveštenje o svrsi prikupljanja i obrade podataka, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti, kao i da mu je pružena prilika da takvu obradu odbije.

Navedeno ne sprečava tehničko čuvanje ili pristup podacima u svrhu obezbeđivanja komunikacije u okviru elektronskih komunikacionih mreža ili pružanja usluga koje je pretplatnik ili korisnik izričito zatražio.

Operator-davalac usluge, je dužan da, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, osigura jednaku dostupnost svojih usluga osobama sa invaliditetom.

Pretplatnik daje saglasnost PROVAJDER-u da prikuplja i obrađuje podatke o Pretplatniku, navedene odnosno sadržane u Ugovoru i pratećim obrascima. Pretplatnik izjavljuje da je upoznat sa svrhom obrade i drugim okolnostima i pravima iz člana 15. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, te da je saglasan da PROVAJDER prikupi i obradi podatke o Pretplatniku, u sledeće svrhe:

- radi vođenja evidencija vezanih za izvršenje ugovora i za potrebe istraživanja tržišta, u meri potrebnoj da se ova svrha ostvari.
- radi sprovođenja anketa o ponudi i kvalitetu usluga kod svojih Pretplatnika;
- Isto tako potpisivanjem ovog ugovora Pretplatnik daje izričitu saglasnost da: PROVAJDER može preneti potraživanja iz pretplatničkog ugovora na treće lice, a samim tim i podatke o Pretplatniku može ustupiti trećem licu radi naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza Pretplatnika po ovom Ugovoru. Pretplatnik ne može preprodati ili dati na dalje korišćenje usluge PROVAJDER-a.

Rok važenja, uslovi pod kojim se produžava i raskid Ugovor

Član 21.

Ugovor između Pretplatnika i PROVAJDER se zaključuje u pismenoj formi, na neodređeno vreme ili određeno vreme sa minimalnim periodom trajanja definisanim na ugovoru.

Ukoliko je Pretplatnik zaključio Ugovor sa minimalnim periodom trajanja, a ukoliko, najkasnije u roku od 30 dana pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja Operatoru ne podnese pisanu izjavu o otkazu, ugovor se smatra produženim na neodređeno vreme. U slučaju blagovremeno podnete pisane izjave o otkazu, ugovor prestaje istekom ugovorenog minimalnog perioda trajanja. Ukoliko je pisana izjava o otkazu podneta nakon isteka roka navedenog u stavu 2 ovog člana, ugovor prestaje istekom roka od 30 dana od dana prijema pisane izjave o otkazu, pod uslovom da do dana stupanja otkaza na snagu, izmiri sva svoja dospela dugovanja prema Operatoru.

Pretplatnik može jednostrano raskinuti Ugovor, pismenim putem bez obrazloženja, sa otkaznim rokom od 30 (trideset) dana, pod uslovom da do dana stupanja otkaza na snagu izmiri sva svoja dospela dugovanja prema PROVAJDER-u.

Pretplatnik može jednostrano da raskine Ugovor, pismenim putem, u slučaju promene Cenovnika, u roku od 30 dana od datuma prijema obaveštenja o promeni cene.

Ukoliko Pretplatnik raskine ugovor, ili je ugovor raskinut krivicom Pretplatnika pre isteka perioda minimalnog trajanja ugovora, Pretplatnik je u obavezi da Operatoru:

1. isplati sve dospеле račune i ugovorene mesečne naknade za ostatak minimalnog trajanja ugovora, ili
2. isplati naknadu za zasnivanje pretplatničkog odnosa uvećanu za novčani iznos u visini razlike do popusta na proizvode i usluge koje je ostvario zaključenjem ugovora u određenom vremenskom trajanju, ako je plaćanje te naknade povoljnije za korisnika

PROVAJDER može jednostrano raskinuti Ugovor, bez obrazloženja, sa otkaznim rokom od 30 (trideset) dana, kao i u ostalim specifičnim slučajevima definisanim Pretplatničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima.

PROVAJDER može, bez otkaznog roka jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor u sledećim slučajevima:

1. Ako Pretplatnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje usluga/opreme;
2. Ako Pretplatnik koristi opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u Pretplatničkom ugovoru;
3. Ako Pretplatnik uzrokuje smetnje na mreži ili ometa PROVAJDER-u pristup elementima mreže i izvođenju radnji za održavanje i izgradnju kablovskih priključaka.
4. Ako Pretplatnik prevarno koristi uslugu/usluge;
5. Ako PROVAJDER prestane da pruža uslugu/usluge;
6. Ako se Pretplatnik ponaša na nedozvoljen način, a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova

Prenos prava i obaveza

Član 22.

PROVAJDER može preneti prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora na treće lice, o čemu blagovremeno i na pogodan način obaveštava Pretplatnika. Pretplatnik može, uz odobrenje PROVAJDER-a preneti prava i obaveza iz pretplatničkog ugovora na treće lice. Pretplatnik ne može preprodati ili dati na dalje korišćenje usluge PROVAJDER-a.

Tehnička podrška

Član 23.

Za sve informacije koje se odnose na priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga, kao i za svaku pomoć, uputstva i preporuke u vezi sa korišćenjem usluga, prijavu kvarova, ili izostanka usluge, vrstama usluga, cenama, tarifama i drugo, Pretplatnik se može obratiti Operatoru pozivanjem brojeva telefona korisničkog servisa, odnosno putem elektronske pošte, u okviru radnog vremena definisanog na sajtu PROVAJDERA, ili pomenute informacije dobiti u poslovnim prostorijama Operatera na adresi Karadjordjeva 4, 15420 Ljubovija, elektronskim putem na e-mail office@mostnet.rs ili na telefone 0800/80-80-83, +381643481548 ili +381628871280

Završne odredbe

Član 24.

Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Opštih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova ugovora i ovih Opštih uslova.

Stupanje na snagu

Član 25.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 01.02.2020 godine