

## **OPŠTI USLOVI O PRUŽANJU INTERNET USLUGA**

### **Uvodne odredbe**

#### Član 1.

Opštim uslovima o pružanju internet usluga (u daljem tekstu, Opšti uslovi), uređuju se odnosi između Ivan Petrović PR kablovke telekomunikacije Istok Net Kupuzište, (u daljem tekstu Provajder), kao pružaoca internet usluga i pretplatnika kao korisnika usluga (u daljem tekstu Pretplatnik).

#### Član 2.

Provajder omogućava Pretplatniku da se putem Mrežne opreme Provejdera priključi na Internet. Internetom se u smislu ovih Opštih uslova smatra globalna informatičko-računarska mreža.

#### Član 3.

Pretplatnik u smislu ovih Opštih uslova je domaće ili strano fizičko ili pravno lice koje koristi usluge Provejdera.

### **Ugovorni (pretplatnički) odnos**

#### Član 4.

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

- zaključenjem Ugovora između Provejdera i Pretplatnika
- prihvatanjem uplate naknade za korišćenje usluga koju Pretplatnik vrši na osnovu aktuelne ponude, prema važećem Cenovniku i Opštim uslovima

#### Član 5.

Ugovor se zaključuje u formi i prema proceduri koju odredi Provajder. Pretplatnik ovlašćuje Provajdera da izvrši proveru verodostojnosti podataka dostavljene od strane Pretplatnika. 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 pretplatničkog odnosa specificira se vrsta usluge, odnosno paketa koji je predmet korišćenja, prema ponudi i Cenovniku Provejdera, važećim na dan osnivanja ugovornog odnosa.

#### Član 6.

Ugovor između Provajdera i Pretplatnika sačinjavaju Opšti uslovi i cena usluge. Ugovor se smatra zaključenim zajedničkim potpisivanjem ili kada se izvrši prva uplata usluge, čime se prihvataju Opšti uslovi i cena usluge.

Ugovor se zaključuje po pravilu na određeno vreme sa mogućnošću produženja. Produženjem Ugovora smatra se nastavak uplate usluga od strane Pretplatnika ili ukoliko Pretplatnik ne vrati Provajderu Mrežnu opremu koju je dobio na korišćenje.

#### **Priključenje pretplatnika**

#### Član 7.

Priključenje na internet mrežu Provajdera predstavlja preduslov za korišćenje usluge. Priključenje se vrši na lokaciji Pretplatnika, a preduslov je da postoje tehničke mogućnosti za realizaciju i da Pretplatnik obezbedi mesto za instalaciju Mrežne opreme Provajdera.

#### Član 8.

Provajder se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na svoju Internet mrežu u roku od 48 časova od dana zaključenja Ugovora, i započne pružanje usluge.

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 8 radnih dana od dana njegovog nastupanja, Pretplatnik i Provajder zadržavaju pravo otkaza Ugovora i dalje, zaključenje novog Ugovora pod izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želeo.

#### **Obaveze Provajdera**

#### Član 9.

Provajder se obavezuje:

1. Pretplatniku predoči cene internet usluga i uslove korišćenja usluge, kao i cene za otkazivanje Ugovora i oštećenja Mrežne opreme Provajdera
2. svoju mrežnu i komunikacionu opremu neophodnu za nesmetano korišćenje internet usluge od strane Pretplatnika održava u ispravnom stanju i u skladu sa tehničkim propisima i standardima
3. da izvrši sva neophodna konfigurisanja opreme koje obezbeđuje Provajder za realizaciju internet usluge koju je Pretplatnik izabrao i platio
4. pruži neophodnu tehničku podršku (telefonsku i putem elektronske pošte) u rešavanju problema vezanih za pružanje internet usluge
5. obavesti Pretplatnika o problemima nastalim na svojoj internet mreži
6. čuva tajnost podataka Pretplatnika

7. u slučaju tehničke neispravnosti opreme koja nije prouzrokovana greškom Pretplatnika, Provajder je dužan da zameni
8. ukoliko Provajder ne otkloni kvar u roku od 10 dana, Pretplatnik ima pravo da zatraži jednostrani raskid ugovora i pre isteka ugovne obaveze

### **Obaveze Pretplatnika**

#### Član 10.

Korisnik se obavezuje:

1. da Provajderu pre zasnivanja ugovornog odnosa dostavi kopletnu i ispravnu podatke i to: ime i prezime, JMBG, adresu stanovanja, broj fiksnog i mobilnog telefona, adresu elektronske pošte, identifikacione i kontakt podatke pravnog lica i podatke o njihovim zastupnicima, kao i da o nastanku promene obaveste Provajdera
2. da u slučaju vršenja dodatnih instalacijskih usluga od strane Provajdera, po zahtevu Pretplatnika, bez odlaganja plati iznos izvrenih usluga
3. da redovno plaća mesečnu naknadu za odabrani paket
4. da bez odlaganja prijavi svaki problem u funkcionisanju internet usluge
5. da internet uslugu koristiti za sebe i ne prenosi pravo korišćenja na treća lica ni na koji način
6. da mrežnu opremu dobijenu od provajdera koristi za sopstvene potrebe i na navedenoj lokaciji prema uputstvu i tehničkim specifikacijama proizvođača
7. da mrežnu opremu ne daje trećim licima
8. da internet uslugu koristi u skladu sa propisima, pravilima ponašanja i načinima korišćenja interneta
9. ne koristi usluge Provajdera na način takav da nekome može ugroziti život ili narušiti zdravstveno stanje
10. da prati poruke primljenje putem elektronske pošte od strane Provajdera

### **Nedozvoljeno ponašanje Pretplatnika**

#### Član 10.

Nedozvoljenim ponašanjem Pretplatnika smatra se sledeće:

1. radnja kojom se vrši krivično delo ili privredni pristup
2. radnja kojom se vrši povreda autorskog prava i intelektualne svojine
3. radnja kojom se vrši delo nelojalne konkurencije
4. radnja kojom se ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava
5. radnja kojom se vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti potrošača

6. ukoliko se nekom radnjom vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava i kodeksa ponašanja na internetu
7. distribucija nezatraženih propagandnih poruka putem elektronske pošte (spamova)
8. korišćenje usluga Provajdera za neovlašćeni pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na internetu
9. ugrožavanje nesmetanog korišćenja internet usluga od strane drugih krosnika, ugrožavanje nesmetanog rada mreže
10. distribucija virusa ili drugi programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama

#### Član 11.

Pretplatnik prema Provajderu i prema trećim licima snosi isključivu moralnu, materijalnu, krivičnu odgovornost i sve eventualne vidove odgovornosti usled nedozvoljenog ponašanja, sve prema pravilima krivičnog i prekršajnog upravnog prava

Pretplatnik odgovara Provajderu za svaku štetu prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

#### **Pravo Provajdera u slučaju nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika**

#### Član 12.

Ukoliko zaključi da je ponašanje Pretplatnika na internetu nezakonito, odnosno nedozvoljeno Provajder može da:

1. bez obaveštenja raskine Ugovor bez otkaznog roka
2. bez obaveštenja suspenduje svoje obaveze prema Ugovoru i odmah pismeno obavesti Pretplatnika o nedozvoljenom ponašanju sa upozorenjem o suzdržavanju od takvog ponašanja uz mogućnost raskida Ugovora bez otkaznog roka ako se takvo ponašanje nastavi
3. suspenduje Pretplatnika do daljnjeg ukoliko ne prekine nedozvoljeno ponašanje

#### **Ograničenje odgovornosti Provajdera**

#### Član 13.

Provajder ne snosi odgovornost za nemogućnost ili otežanost korišćenja internet usluge za sledeće:

1. zbog zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju interneta na koje objektivno ne može da utiče
2. povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju na internetu izvrši treće lice
3. štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice usled povrede Pretplatnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu

4. ne garantuje da podaci snimljeni sa interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili druge programe koje manifestuju infektivne i destruktivne osobine. Obaveza je Pretplatnika za sprovođenje određenih procedura u cilju zaštite od takvih programa
5. štetu koja je veća od iznosa koji je Pretplatnik platio za internet uslugu
6. neispravnost ili nefunkcionalnost opreme Pretplatnika kao ni za neispravnost, nefunkcionalnost ili nelegalnost instaliranog softvera od strane Pretplatnika
7. finansijsku štetu nanetu Pretplatniku ili trećim licima usled korišćenja svih vrsta finansijskih ili ostalih poslovnih transakcija od strane Pretplatnika ili trećih lica na internetu
8. štetu nastalu krađom privatnih ili poverljivih podataka sa računara Pretplatnika od strane trećih lica
9. usled nedostatka kapaciteta ili prestanka pružanja neke usluge javne telekomunikacione mreže Telekom Srbije koja je neophodna za uspostavljanje konekcije
10. nepravilne instalacije, konfigurisanja i rada opreme Pretplatnika i nepridržavanja uputstava koje je Pretplatnik dobio od Provajdera
11. nepravilno 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 Telekom Srbije)
12. prekid veze ako nastupi kao posledica radova Provajdera na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, pod uslovom da Provajder o tome obavesti Pretplatnika 24 časa pre nego što otpočnu radovi
13. štetu prouzrokovanu sadržajima koji se nalaze ili su preuzeti sa interneta.

### **Cene i plaćanje internet usluge**

#### Član 14.

Provajder cenu usluga utvrđuje cenovnikom koji objavljuje i nudi Pretplatniku. Provajder zadržava pravo da jednostavno izmeni cenovnik kojim određuje visinu naknade. Provajder je dužan da o izmeni cenovnika obavesti Pretplatnika 10 dana pre početka primene novog cenovnika.

#### Član 15.

Predračune i račune Provajder dostavlja Pretplatniku nakon prijema zahteva za zasnivanjem pretplatničkog odnosa, naručivanje dodatnih usluga i periodično u trajanju pretplatničkog odnosa.

Predračuni i računi sadrže obračunati iznos za korišćenja usluga Provajdera i obaveza po osnovu javnih prihoda kao i podatke o načinu i roku plaćanja.

Predračuni i računi dostavljaju se po pravilu putem elektronske pošte kao i uslugom poštanskog operatera na posaban zahtev Pretplatnika.

Provajder nije odgovoran ako pretplatnik ne primi blagovremeno račun u slučajevima kada nije imao pristup internetu u određenom periodu, nije dao tačne podatke o korisničkom nalogu kod Provajdera ili ukoliko nije blagovremeno ažurirao podatke.

Provajder nije odgovoran za greške u radu poštanskih službi.

Član 16.

Plaćanje se može izvršiti u gotovini, kreditnom karticom ili na račun. Troškove platnog prometa snosi Pretplatnik.

**Iznajmljivanje mrežne opreme**

Član 17.

Provajder Pretplatniku pozajmljuje opremu koja potrebna za ostvarivanje veze sa internetom. O tome se sačinjava i i potpisuje poseban revers na mrežnu opremu od strane Pretplatnika i Provajdera. Takva oprema ostaje vlasništvo Provajdera i Pretplatnik je dužan da je po isteku pretplatničkog ugovora vrati.

Obavezu održavanja opreme pozajmljene Pretplatniku preuzima Provajder, osim kada do kvara ili oštećenja dođe krivicom Pretplatnika.

U slučaju otuđenja, oštećenja, kvara ili gubitka mrežne opreme, nepažnjom Pretplatnika ili usled udara groma, troškove popravke ili nabavke nove opreme snosi Pretplatnik.

**Raskid ugovora**

Član 18.

Ugovorni odnos se može raskinuti u skladu sa članom 12. ovih Opštih uslova.

Pretplatnik i provajder imaju pravo jednostranog raskida pretplatničkog odnosa zaključenog na određeno vreme, bez obrazloženja, uz najavu 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 da dana stupanja raskida pretplatničkog odnosa.

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

Prestankom važenja pretplatničkog odnosa ne prestaju i obaveze koje su nastale a nisu izvršene za vreme njegovog trajanja.

Pretplatnik je u obavezi da prilikom raskida ugovora plati Provajderu jednokratni iznos od 5000,00 dinara.

**Bezbednost, tajnost podataka i politika privatnosti**

Član 19.

Ugovorne strane se obavezuju da sve pribavljene podatke koje je druga strana označila kao poverljive u vezi sa zaključivanjem ili realizacijom pretplatničkog odnosa, čuvaju kao poverljive tokom trajanja pretplatničkog odnosa, kao i u roku od dve godine nakon prestanka korisničkog odnosa.

Član 20.

Provajder prikuplja minimalne podatke o Pretplatniku i to u svrhu pružanja kvalitetne usluge i obezbeđivanja pravovremenog informisanja u skladu sa dobrim poslovnim običajima. Provajder može prikupljati sve informacije koji se dostavljaju uključujući ime i prezime, adresu, broj telefona, adresu elektronske pošte kao i druge potrebne podatke.

Provajder prikupljene podatke koristi samo u svrhu obrade zahteva Pretplatnika. Provajder ne razmenjuje ni jednu donijenu informaciju sa trećim licima. Provajder zadržava pravo korišćenja informacija u cilju održavanja kontakta sa Pretplatnicima.

Član 21.

Provajder garantuje da striktno primenjuje standardne bezbednosne mere štiteći lične podatke sakupljenje od svojih korisnika. Ipak, uvek se mogu dogoditi propusti vezani za bezbednost koji nisu pod kontrolom 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. 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.

**Završne odredbe**

Član 22.

Opšti uslovi korišćenja usluga čine se javno dostupnim na oglasnoj table ili web sajtu Provajdera.

Član 23.

Komunikacija ili obaveštavanje po svim pitanjima bitnim za sprovođenje Opštih uslova vršiće se isključivo u pisanoj formi, pod kojim se podrazumeva i slanje obavještenja putem elektronske pošte ili isticanja obavještenja na oglasnoj table ili web sajtu Provajdera.

Smatra da se ja obeveštenje uručeno onog dana kada je isto isporučeno u sanduče elektronske pošte.

Član 24.

Provajder zadržava pravo da bez prethodne najave promeni sve ili pojedine odredbe Opštih uslova, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti Pretplatnika.

Član 25.

Zaključenjem ugovora sa Provajderom, Pretplatnik potvrđuje da je saglasan sa odredbama Opštih uslova korišćenja usluga.

Član 26.

Primena Opštih uslova korišćenja počinje od 14.12.2022. godine i traju do njihove izmene.

U Kupuzištu,  
Dana 14.12.2022. god.

Ivan Petrović  
PR kablovke telekomunikacije  
Istok Net Kupuzište

---