

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA I KORIŠĆENJA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA ZTR CITY-SERVIS

1. OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Opštim uslovima pružanja i korišćenja elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) se bliže uređuju uslovi pod kojima ZTR CITY-SERVIS (u daljem tekstu: ZTR CITY-SERVIS), zasniva korisničke odnose, pruža usluge i utvrđuje postupak za ostvarivanje međusobnih prava i obaveza ZTR CITY-SERVIS i lica koja po osnovu korisničkog Ugovora koriste usluge koje pruža ZTR CITY-SERVIS (u daljem tekstu: Korisnik). Ovi Opšti uslovi čine sastavni deo korisničkog Ugovora i obavezuju na isti način kao i ugovorne odredbe.

Član 2.

ZTR CITY-SERVIS i Korisnik su dužni da se u izvršavanju međusobnih prava i obaveza, koja proizilaze iz međusobnih odnosa, u svemu pridržavaju usvojenih propisa i zakona u ovoj oblasti.

2. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

Korisnički odnos se zasniva, na zahtev Korisnika, danom potpisivanja korisničkog Ugovora (u daljem tekstu: Ugovor). Korisnik se prilikom zaključenja Ugovora obaveštava o ponudi usluge, eventualnoj vremenskoj obavezi korišćenja servisa, cenama u skladu sa važećim Cenovnikom kao i o posebnim pogodnostima i mogućnostima promene paketa, odnosno raskida ugovora. Korisnik je dužan da prilikom odabira odgovarajuće usluge pored Ugovora popuni obrazac ZTR CITY-SERVIS kojima se bliže određuje predmet usluge, cena, podaci o opremi i ugrađenom materijalu, koji čine sastavni deo Ugovora i ugovorne dokumentacije.

Zahtev za zaključenje Ugovora može podneti punoletno, poslovno sposobno lice, odnosno ovlašćeni zastupnik ili punomoćnik pravnog lica na jedan od sledećih načina:

- u pisanoj formi, na obrascu operatora;
- u usmenoj formi, na ovlašćenom prodajnom mestu operatora;
- u elektronskoj formi.

Podnosilac zahteva je dužan da službeno lice koje vrši prijem zahteva, tačno i potpuno obavesti o svim podacima potrebnim za njegovu obradu.

Prilikom zaključenja Ugovora, Korisnik je dužan da se kod ZTR CITY-SERVIS legitimira, i to:

- državljanin Republike Srbije sa ličnom kartom ili drugim zakonom priznatim identifikacionim dokumentom, strani državljanin pasošem, a privremeno raseljena lica, lica koja imaju izbeglički status, kao i druga lica koja se nalaze u posebnom statusu na osnovu zakonom priznatog identifikacionog dokumenta;
- pravna lica i preduzetnici potpunim izvodom iz registracije Agencije za privredne registre (ili drugog registra kada su u pitanju preduzetnici) i depoom kartona s potpisima lica ovlašćenih za zastupanje.

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata

Nakon podnošenja zahteva za zaključenje Ugovora, ZTR CITY-SERVIS vrši proveru pravnih i tehničkih uslova za zasnivanje korisničkog odnosa i pružanje usluge, a uz prethodnu saglasnost potpisača, može vršiti i proveru platežne sposobnosti podnosioca zahteva, pribavljanjem izveštaja od kreditnog biroa o kreditnim zaduženjima i zaduženjima prema pružaocima elektronskih komunikacionih usluga, izveštaja o bonitetu ili na drugi uobičajen način.

Nakon izvršene provere ZTR CITY-SERVIS može:

- zahtevati dopunu nepotpunog zahteva i / ili
- od podnosioca, kao dopunu zahteva i preduslov zaključenja Ugovora, zahtevati odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja usluga.

Smatraće se da zahtev koji nije uredno podnet u svemu u skladu sa Opštim uslovima nije ni podnet.

ZTR CITY-SERVIS ne preuzima obavezu da o odbijanju zahteva informiše podnosioca.

U postupku zaključivanja Ugovora koriste se isključivo obrasci ZTR CITY-SERVIS

Ugovor se, u zavisnosti od aktuelne ponude ZTR CITY-SERVIS, može zaključiti na određeno ili neodređeno vreme, u skladu sa zvaničnim Cenovnikom ZTR CITY-SERVIS.

U slučaju ugovaranja korišćenja usluga na određeno vreme, Korisnik zaključuje Ugovor na minimalni period važenja ugovora ili produžava njegovo važenje na novi minimalni period važenja.

ZTR CITY-SERVIS ima obavezu da, najkasnije 30 dana pre isteka perioda na koji je ugovor na određeno vreme zaključen, na pogodan način (prilog mesečnom računu, SMS poruka, putem elektronske pošte), obavesti korisnika o periodu važenja ugovora i o njegovim pravima i obavezama s tim u vezi i istovremeno ga savetuje o najboljim tarifama u vezi sa svojim uslugama.

Nakon isteka perioda na koji je ugovor na određeno vreme zaključen, ugovor se automatski produžava na neodređeno vreme i krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kom momentu uz maksimalni otkazni rok od mesec dana bez plaćanja troškova

vezanih za raskid ugovora, uz izuzetak naknade za korišćenje usluge tokom otkaznog roka u skladu sa Cenovnikom ZTR CITY-SERVIS.

Ukoliko Korisnik zaključi ugovor na određeno vreme, tj. na period obaveznog trajanja ugovora, odnosno na minimalni period važenja Ugovora, ostvaruje akcijske pogodnosti definisane zvaničnim cenovnikom ZTR CITY-SERVIS. Po isteku inicijalno ugovorenih akcijskih pogodnosti, Korisnik nastavlja korišćenje usluge u skladu sa komercijalnom ponudom iz važećeg Cenovnika ZTR CITY-SERVIS.

Korisnik koji koristi svoju opremu neophodnu za korišćenje usluga ZTR CITY-SERVIS i koji zaključi ugovor na neodređeno vreme, odnosno bez minimalnog perioda važenja ugovora, obavezuje se da će uslugu koristiti minimum 30 dana.

Ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili na daljinu se zaključuje tako što ZTR CITY-SERVIS Korisniku uz Ugovor i obavezne sastavne delove ugovora, dostavlja i obrazac za odustanak od ugovora i obaveštenje o podacima propisanim zakonom koji reglišu zaštitu potrošača (ukoliko nije sadržano u ugovoru, opštim uslovima, posebnim uslovima ili drugim aktima koji regulišu uzajamna prava i obaveze ZTR CITY-SERVIS i Korisnika).

ZTR CITY-SERVIS ima pravo da odbije zaključenje Ugovora, odnosno zasnivanje pretplatničkog odnosa:

- ukoliko je protiv podnosioca pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili drugi postupak;
- ukoliko se utvrdi da je podnosilac pravno lice ili privredni subjekt insolventan, prezadužen, da ne izmiruje redovno svoje obaveze, ili da je njegov račun blokiran;
- ukoliko postoji nemogućnost pružanja usluge, a naročito nepostojanje tehničkih uslova;
- iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije, odnosno odlukom nosioca javnog ovlašćenja donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.

3. OBAVEZE ZTR CITY-SERVIS

ZTR CITY-SERVIS se obavezuje da:

- Korisniku omogućiti korišćenje usluge ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi i potrebni preduslovi za realizaciju usluge na lokaciji Korisnika;
- svoju mrežu, neophodnu za korišćenje ugovorenih usluga, održava u ispravnom stanju u cilju neometanog korišćenja usluga od strane Korisnika;
- Korisniku obezbedi korišćenje usluge u skladu sa važećim standardima i propisima iz ove oblasti;
- 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 ZTR CITY-SERVIS kada je to potrebno, promenu tehnologije omogućiti;
- podatke o Korisniku, kao i podatke koji su namenjeni Korisniku čuva i čini ih dostupnim Korisniku za vreme trajanja Ugovora.

• pruži Korisniku sve podatke neophodne za konfigurisanje opreme na strani Korisnika;

• bez odlaganja obavesti Korisnika o problemima koje ustanovi na njegovom korisničkom priključku;

4. OBAVEZE KORISNIKA

Korisnik se obavezuje da:

• ZTR CITY-SERVIS dostavi kompletne i ispravne lične podatke i da u slučaju promene podatka obavesti istog najkasnije 7 dana od nastanka promene;

• čuva u tajnosti svoje parametre za pristup sistemu za korišćenje usluga koji u navedeni u Ugovoru. Podatke o svom nalogu Korisnik može da saopšti samo administratoru sistema ili službeniku tehničke podrške lično i to tek kada se nesumnjivo utvrdi njegov identitet;

• se prilikom instaliranja opreme i korišćenja servisa pridržava uputstava koje je dobio od ZTR CITY-SERVIS-a;

• plaća mesečnu naknadu prema važećem Cenovniku;

• blagovremeno reklamira sve uočene nedostatke koji mogu uticati na kvalitet ugovorenog odnosa;

• da će javne telekomunikacione usluge koristiti samo za svoje potrebe;

• poštuje pozitivno pravne propise i međunarodno pravo u pogledu zaštite autorskih prava i prava industrijske svojine. U tom smislu, zabranjeno je svako neovlašćeno snimanje, javno objavljivanje i distribucija programskih sadržaja koji su Korisniku dostupni korišćenjem usluge, kao i svaki drugi oblik iskorišćavanja istih, u bilo koju svrhu osim za ličnu upotrebu.

5. KVALITET USLUGA

Parametri kvaliteta usluga koje pruža ZTR CITY-SERVIS su u skladu sa pravilnikom Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge kojim se regulišu parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga. ZTR CITY-SERVIS ne može garantovati da će mreže, a time i usluge, funkcionisati bez povremenih i privremenih prekidova, zagušenja i smetnji. U slučaju smetnji u funkcionisanju mreža, odnosno usluga, ZTR CITY-SERVIS će smetnje otkloniti u najkraćem roku, ne dužem od 48 časova.

U slučaju da korisnik primeti smetnju u funkcionisanju usluge ima pravo i obavezu da je bez odlaganja prijavi kako bi ZTR CITY-SERVIS ispitao osnovanost prijave i uzroke eventualne smetnje i preduzeo mere za njeno otklanjanje, u suprotnom smatraće se da Korisnik nije imao smetnji.

U slučaju da prekid u funkcionisanju usluge traje duže od 48 časova neprekidno krivicom ZTR CITY-SERVIS-a, Korisnik ima pravo na srazmerno umanjenje mesečne pretplate za usluge za koje se plaća fiksna mesečna pretplata.

ZTR CITY-SERVIS je dužan da o prekidu obavesti korisnika i navodeći razloge za nemogućnost otklanjanja kvara ili smetnje.

ZTR CITY-SERVIS je dužan da za vreme trajanja korisničkog odnosa Korisniku omogući korišćenje usluge iz svoje ponude, s tim što zadržava pravo da zbog radova na mreži, zbog potreba održavanja, proširenja ili poboljšanja svojih usluga privremeno obustavi pružanje servisa delimično ili u celosti, sve dok za tim postoji opravdana potreba.

5.a. MINIMALNI KVALITET USLUGE I PRIGOVOR PRETPLATNIKA

ZTR CITY-SERVIS Korisniku nudi sledeći minimalni nivo kvaliteta usluge:

- Vreme povezivanja usluge na fiksnoj lokaciji za 90% uspostavljenih usluga (ukoliko postoje tehničke mogućnosti) : 8 radnih dana;
- Procenat kvarova na pristupnoj mreži < 15%;
- Vreme otklanjanja kvara na pristupnoj mreži za 95% kvarova u okviru 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom delu mreže);
- Procenat neuspešnih poziva < 1%;
- Vreme odziva službe kontakt centra: 70 % odgovorenih poziva u roku do 15 sekundi;
- Procenat računa koji su ispravljani (Procenat prigovora koji rezultiraju ispravkom računa) < 1%;
- Vreme rešavanja prigovora > 80% za 48 sata.

ZTR CITY-SERVIS će na svom sajtu www.ssbnet.co.rs jednom godišnje objavljivati vrednosti parametara kvaliteta svojih usluga.

Propisani parametri kao i minimalno propisane vrednosti se odnose na pristup Internetu i Internet usluge u fiksnoj komunikacionoj mreži i na fiksnoj lokaciji, mereno na Internet portu modema sa Ethernet kablom. Minimalna, brzina odabranog paketa za internet usluge ne može biti manja od 70 % maksimalne ugovorene brzine. Uobičajeno dostupna brzina je veća ili jednaka 80% maksimalne ugovorene brzine i dostupna u 90% vremena. Saglasno važećem Zakonu o elektronskim komunikacijama, Pretplatnik može u pisanom obliku da podnese ZTR CITY-SERVIS-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.

ZTR CITY-SERVIS obezbeđuje kvalitet usluga u skladu sa parametrima kvaliteta objavljenim na web strani www.ssbnet.co.rs u delu Dokumentacija. 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. ZTR CITY-SERVIS ne odgovara za štetu 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 istovremeno najavljenih radova na održavanju mreža i usluga u rokovima primerenim okolnostima. ZTR CITY-SERVIS će u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti pretplatniku odgovor u pisanom obliku, kojim će prihvatiti osnovni zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama ugovora o 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 Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge 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. Pretplatniku koji podnese prigovor i uredno izvrši obavezu plaćanja iz stava 3. ovog člana, ZTR CITY-SERVIS 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. Korisnik može da izjavi reklamaciju prodavcu, odnosno ZTR CITY-SERVIS , radi ostvarivanja svojih prava vezanih za nesobarnost iz važećeg Zakona o zaštiti potrošača, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka. Korisnik može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa. ZTR CITY-SERVIS će potrošaču izdati pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije. ZTR CITY-SERVIS će bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem da odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Ukoliko ZTR CITY-SERVIS 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.

5.b PROTOK PODATAKA ZA USLUGU PRISTUPU INTERNETA

Protok podataka za uslugu pristupa internetu, za preuzimanje i slanje podataka u fiksним i mobilnim mrežama, su parametri kvaliteta pružanja usluge pristupa internetu. Protok podataka za uslugu pristupa internetu određuju se za fiksne i mobilne mreže.

Protok podataka za uslugu pristupa internetu u fiksним mrežama može biti: minimalni protok podataka, uobičajeno dostupan protok podataka i maksimalno ugovoren protok podataka za preuzimanje i slanje podataka.

Minimalan protok podataka u fiksним mrežama treba da bude veći ili jednak 70% maksimalno ugovorenog protoka.

Uobičajeno dostupan protok podataka u fiksним mrežama treba da bude veći ili jednak 80% maksimalno ugovorenog protoka i dostupan u 90% vremena.

Maksimalno ugovoren protok podataka je protok podataka koju pružalac usluge navede kao maksimalan protok podataka u ugovoru, koji krajnji korisnici potpisuju sa pružaocem usluge pristupa internetu.

6. PROMENA UGOVORA I DODATNI ZAHTEVI

Korisnik može podneti zahtev za izmenu ugovorenih uslova i dodatne zahteve u skladu sa ponudom ZTR CITY-SERVIS-a, u skladu sa procedurom ZTR CITY-SERVIS-a, u zavisnosti od vrste zahteva. Preduslov za realizaciju zahteva je postojanje pravnih i tehničkih mogućnosti za njihovu realizaciju.

Korisnik je u obavezi da podnese zahtev za svaku promenu ugovorenih uslova i realizaciju dodatnih zahteva, uključujući ali ne ograničavajući se na ugovoreni ličnih podataka i registraciju kontakt podataka, promenu paketa usluga, aktiviranje dodatnih servisa, privremeno isključenje usluge (u daljem tekstu: parkiranje usluge) na zahtev Korisnika, promenu ugovorene lokacije korišćenja usluge na drugu lokaciju (seoba usluge) i sl.

Korisnici se upućuju da zahteve za promenu ugovorenih uslova i realizaciju dodatnih zahteva podnose na obrascima ZTR CITY-SERVIS-a budući da sadrže sve potrebne elemente za obradu zahteva. Zahtevi se mogu podnositi u pisanoj formi (slanjem na adresu ZTR CITY-SERVIS-a i elektronskim putem (slanjem na adresu sitiserivsbrus@gmail.com, uz prethodnu identifikaciju korisnika.

Za vreme minimalnog period trajanja Ugovora, Korisnik ima pravo da, uz pismeni zahtev, promeni ugovorenu uslugu ili paket usluga, ukoliko izmena ugovorene usluge podrazumeva uslugu sa većom cenom, pri čemu se i cena usluge povećava u skladu sa zvaničnim Cenovnikom na dan promene. Ukoliko je promena zahtevana u toku meseca za tekući mesec, Korisnik je u obavezi da za tekući mesec doplati odgovarajuću razliku. Nakon isteka minimalnog trajanja ugovorne obaveze korisnik može da izvrši promenu usluge bez ograničenja ali ne više od jedan put u roku od 30 dana.

7. IZMENA USLOVA UGOVORA

Opšti uslovi, Cenovnik i druga opšta akta ZTR CITY-SERVIS-a koja regulišu uzajamna prava i obaveze ZTR CITY-SERVIS-a i Korisnika su podložna promenama.

ZTR CITY-SERVIS je dužan da na pogodan način (prilog mesečnom računu, SMS poruka, putem elektronske pošte, a uz to i na svojoj internet stranici ili info kanalu) najmanje 30 dana unapred obavesti korisnike, o nameri jednostrane izmene ugovorenih uslova pružanja usluge, kao i pravu krajnjeg korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom.

Korisnik ima pravo da, u roku od 30 dana po prijemu obaveštenja iz prethodne tačke, raskine Ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, pod uslovom da se najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, na način koji nije na korist Korisnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima.

Ukoliko Korisnik u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja iz prethodne tačke, pisanim putem, ne raskine Ugovor, smatraće se da je prihvatio predmetne izmene.

Korisnik nema pravo da raskine ugovor, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, kada je jednostrana izmena uslova ugovora od strane ZTR CITY-SERVIS administrativne prirode i nema negativnih posledica na krajnjeg korisnika ili je posledica usklađivanja sa zakonskim i regulatornim promenama.

8. USPOSTAVA USLUGE

Rok za uspostavu usluge, u slučaju postojanja tehničkih mogućnosti, je 30 (trideset) dana od potpisivanja Ugovora. ZTR CITY-SERVIS može odstupiti od rokova definisanih Pravilnikom usled više sile, nepredviđenih okolnosti koje mogu uticati na tehničke mogućnosti realizacije, kao i u slučaju posebnog dogovora sa podnosiocem zahteva /Korisnikom.

U slučaju potrebe, a u funkciji uspostave i održavanja odabranog servisa, Korisnik je dužan da ZTR CITY-SERVIS-u omogući pristup lokaciji koja ispunjava uslove za tehničku realizaciju, uspostavu servisa, odnosno instalaciju korisničke opreme.

ZTR CITY-SERVIS nije dužan da instalira, održava, niti vrši bilo kakve intervencije na računaru ili lokalnoj računarskoj mreži kod Korisnika, osim u vezi sa opremom potrebnom za realizaciju servisa koju je Korisnik dobio na korišćenje od ZTR CITY-SERVIS-a.

9. PROMOTIVNE POGODNOSTI

Posebnim odlukama, ZTR CITY-SERVIS-a može predvideti promotivne pogodnosti za korisnike. Pogodnosti moraju biti jasno i vidljivo istaknute, uključujući i uslove pod kojima se pogodnosti mogu ostvariti.

Po isteku pogodnosti, Korisnik nastavlja korišćenje usluge u skladu sa zvaničnim Cenovnikom ZTR CITY-SERVIS-a.

10. RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

ZTR CITY-SERVIS može raskinuti korisnički odnos sa Korisnikom ako Korisnik ne izmiri svoje dugovanje iz korisničkog odnosa u roku od 30 dana od obustave pružanja usluga, odnosno isključenja usluge. U slučaju jednostranog raskida ugovora ZTR CITY-SERVIS ima pravo da preduzme sve pravno dozvoljene radnje u cilju naplate svojih potraživanja kao i eventualnih ugovornih kazni (za nevracenu opremu) i naknade štete. Zaostale obaveze podležu obračunu i naplati zakonom propisane zatezne kamate i naplate

sudskim putem. Ugovor se smatra raskinutim danom prijema pisanog obaveštenja o raskidu od strane ZTR CITY-SERVIS-a.

Ugovor će se smatrati raskinutim i ukoliko Korisnik nije primio obaveštenje o raskidu zato što je promenio adresu prebivališta/boravišta, adresu registrovanog sedišta i/ili adresu za prijem pošte, a o promeni iste nije blagovremeno obavestio ZTR CITY-SERVIS ili ukoliko izbegava prijem obaveštenja o raskidu, odnosno ukoliko ZTR CITY-SERVIS ni posle 2 (dva) pokušaja ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja preporučenom pošiljkom na poslednju poznatu adresu Korisnika, s tim što će se, u tom slučaju, kao dan raskida uzeti dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušao uručenje obaveštenja o raskidu ugovora

ZTR CITY-SERVIS može, bez otkaznog roka, jednostrano raskinuti korisnički odnos i u sledećim slučajevima:

- ako Korisnik omogućiti drugom licu neovlašćeno korišćenje usluga / opreme;
- ako Korisnik koristi prijemnike u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket/pakete i njihov sadržaj;
- ako Korisnik koristi opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u Ugovoru;
- ako Korisnik prevarno koristi uslugu/usluge; a
- ako Korisnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo ZTR CITY-SERVIS-a, vlasnika programa ili trećih lica;
- ako ZTR CITY-SERVIS prestane da pruža odgovarajuću uslugu/usluge;
- ako se Korisnik ponaša na nedozvoljen način a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova

ZTR CITY-SERVIS zadržava pravo jednostranog raskida ugovora u slučaju naknadno nastalih pravnih ili tehničkih nemogućnosti pružanja servisa.

Korisnik može jednostrano da otkáže Ugovor, bez obrazloženja, slanjem pisane izjave o otkazu na adresu sedišta ZTR CITY-SERVIS-a i na email adresu sitiservisbrus@gmail.com, sa otkaznim rokom od 30 dana, kao i dolaskom u poslovnicu ZTR CITY-SERVIS i potpisivanjem Zahteva o raskidu ugovora, sa otkaznim rokom od 30 dana.

Korisnik pravo raskida može iskoristiti u pogledu Ugovora u celini ili u delu koji se odnosi na pojedinačne usluge, pod uslovom da Korisnik koristi uslugu kod koje je delimičan raskid moguć.

U slučaju da pre isteka minimalnog perioda važenja ugovora, korisnik, koji ima svojstvo potrošača u smislu važećih propisa, jednostrano raskine ugovor Ugovor ili ZTR CITY-SERVIS krivicom korisnika raskine Ugovor, Korisnik je u obavezi da, u zavisnosti šta je za njega povoljnije, na ime troškova u vezi sa raskidom, plati iznos mesečnih naknada za mesec preostale do isteka minimalnog perioda važenja Ugovora ili iznos u visini popusta na usluge i ostale naknade koje je Korisnik ostvario na osnovu Ugovora, do datuma raskida.

U slučaju da pre isteka minimalnog perioda važenja Ugovora Korisnik koji nema svojstvo potrošača u smislu važećih propisa – poslovni korisnik, otkáže Ugovor ili ZTR CITY-SERVIS krivicom korisnika raskine Ugovor, Korisnik je u obavezi da jednokratno, do datuma roka za plaćanje naznačenog na račun, ZTR CITY-SERVIS nadoknadi štetu u visini iznosa mesečnih naknada za mesec preostale do isteka minimalnog perioda važenja Ugovora, po Cenovniku važećem na dan otkaza, odnosno raskida Ugovora.

U slučaju otkaza/raskida Ugovora, Korisnik se obavezuje da izmiri sve svoje dospelbe obaveze prema ZTR CITY-SERVIS nastale do otkaza, odnosno raskida Ugovora i vrati opremu koja je u vlasništvu ZTR CITY-SERVIS na adresu sedišta u roku od 7 dana od dana otkaza, odnosno raskida Ugovora ili obezbedi pristup istoj radi demontaže. Ukoliko u naznačenom roku Korisnik ne izvrši povraćaj opreme ili je vrati u neispravnom stanju, odnosno oštećenu, u obavezi je da nadoknadi njenu protivvrednost po važećem Cenovniku.

Pisano obaveštenje o raskidu Ugovora koje se podnosi u ime Korisnika koji obavlja poslovnu delatnost, podnosi se preporučenom pošiljkom sa povratnicom ili elektronskim putem, od strane ovlašćenog lica, na memorandumu firme, overeno pečatom i potpisom ovlašćenog lica.

U slučaju smrti Korisnika, njegovi naslednici ili članovi porodice mogu ZTR CITY-SERVIS-a tražiti prenos korisničkog odnosa u skladu sa tačkom 20. ovih Opštih uslova.

Na zahtev naslednika ili člana porodice, ZTR CITY-SERVIS može da omogući promenu korisnika usluga i zaključi nov Ugovor sa naslednikom ili članom porodice. Ukoliko naslednici ili članovi porodice preminulog Korisnika ne podnesu zahtev za prenos korisničkog odnosa, korisnički odnos se smatra raskinutim danom smrti Korisnika. Naslednici preminulog Korisnika će se smatrati solidarno odgovornim do vrednosti Korisnikove nasledne mase, za sve njegove dugove koji su nastali pre datuma smrti.

ZTR CITY-SERVIS može da zaključi nov Ugovor sa svakim pravnim sledbenikom preduzetnika ili pravnog lica koje je prestalo da postoji, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora. U slučaju otvaranja stečajna ili likvidacije nad Korisnikom koji je pravno lice, biće primenjeni važeći pravni propisi koji regulišu ovu oblast, kao i drugi važeći propisi Republike Srbije.

11. UGOVORI NA DALJINU I UGOVORI KOJI SE ZAKLJUČUJU VAN POSLOVNIH PROSTORIJA ZTR CITY-SERVIS-a

Ugovor zaključen van poslovnih prostorija ZTR CITY-SERVIS-a ili na daljinu se zaključuje tako što ZTR CITY-SERVIS Korisniku uz Ugovor i sastavne delove ugovora, dostavlja i obrazac za odustanak od ugovora i obaveštenje o podacima propisanim zakonom koji regulišu zaštitu potrošača (ukoliko nije sadržano u ugovoru, opštim uslovima, posebnim uslovima ili drugim aktima koji regulišu uzajamna prava i obaveze operatora i korisnika).

Troškove korišćenja sredstava komunikacije na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija radi zaključivanja Ugovora snosi ZTR CITY-SERVIS u celosti.

Korisnik ima pravo da odustane od Ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ZTR CITY-SERVIS-a, u roku od 14 dana od dana 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 nedvosmišlen način (obrazac za odustanak). ZTR CITY-SERVIS 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. Vraćanje uplata se vrši na način predviđen tačkom 13. ovih Opštih uslova.

ZTR CITY-SERVIS 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 ZTR CITY-SERVIS-a, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada se ZTR CITY-SERVIS ponudi da sam preuzme opremu. ZTR CITY-SERVIS o sopstvenom trošku preuzima opremu koja je bila isporučena Korisniku na lokaciji korišćenja usluge, samo ako prema po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko PTT ili nekog drugog pravnog lica specijalizovanog za poslove dostave preporučenih pošiljki, u suprotnom, obavezu vraćanja i direktne troškove vraćanja opreme snosi Korisnik. Korisnik je dužan da povraćaj opreme izvrši bez odlaganja.

12. NAPLATA USLUGA

ZTR CITY-SERVIS će Korisniku za usluge izdati e-račun na osnovu adrese elektronske pošte koju Korisnik prilikom zaključenja ugovora bude dostavio kao kontakt podatke ZTR CITY-SERVIS ili o kojoj naknadno, pisanim putem, obavesti ZTR CITY-SERVIS. Ukoliko Korisnik podnese zahev za dostavu računa u papirnomo obliku ili ukoliko Korisnik ne dostavi adresu elektronske pošte, odnosno ne postoje tehničke mogućnosti za prijem računa u elektronskom obliku ZTR CITY-SERVIS će izdati račun Korisniku, bez naknade, u papirnomo obliku.

ZTR CITY-SERVIS nije dužan da proverava vlasništvo adrese elektronske pošte – e maila i brojeva telefona koje je Korisnik, kao kontakt podatke, dostavio ZTR CITY-SERVIS, Korisnik preuzima odgovornost za tačnost datih podataka. Ukoliko dođe do promene kontakt podataka na strani Korisnika, isti je u obavi da odmah, bez odlaganja, o tome obavesti ZTR CITY-SERVIS.

U slučaju da Korisnik ne primi račun na napred opisan način, to ga ne oslobađa obaveze plaćanja računa u roku dospelosti, Korisnik je u obavezi da do dana isteka roka za plaćanje računa kontaktira ZTR CITY-SERVIS (slanjem e-maila, pozivanjem kontakt centra itd.), kako bi mu račun, odnosno informacija o iznosu računa bila dostavljena.

Korisnik je saglasan da mu ZTR CITY-SERVIS uz račun dostavi i detaljnu specifikaciju pruženih usluga, isključivo po njegovom izričitom zahtevu. Napred navedenu specifikaciju ZTR CITY-SERVIS izdaje bez naknade Korisniku.

Obrračunski period je jedan mesec, a plaćanje se vrši nakon izvršene usluge ispostavljanjem računa od strane ZTR CITY-SERVIS. Korisnik će za sve izvršene usluge ZTR CITY-SERVIS-a, shodno zaključenom Ugovoru, biti zaduživan počevši od dana aktivacije konkretne usluge, zaključno sa zadnjim danom u mesecu. Dospelost mesečnih obaveza plaćanja usluga je do 20. u mesecu za prethodni mesec.

Korisnik je dužan da izvrši plaćanje iznosa na račun bez obzira da li je uslugu / usluge koristio Korisnik ili neko treće lice sa ili bez njegove saglasnosti. ZTR CITY-SERVIS nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je Korisnik dao netačne i/ili nepotpune podatke ili što nije ispravno uneo u obrazac za plaćanje broj računa i/ili druge neophodne podatke za pravilno evidentiranje uplate.

Ukoliko Korisnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge, ZTR CITY-SERVIS ima pravo da Korisniku privremeno onemogući korišćenje usluga nakon prethodne opomene u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana. Ukoliko Korisnik ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od 2 (dva) meseca od dana dospelosti obaveze, pri čemu je proteklo i najmanje 30 (trideset) dana od dana slanja opomene, ZTR CITY-SERVIS može da isključi Korisnika.

Ukoliko Korisnik, nakon privremenog isključenja zbog duga, a pre isteka roka za automatski raskid ugovora, izvrši uplatu dospelih potraživanja, ZTR CITY-SERVIS će u roku od 48 sati ponovo nastaviti sa pružanjem usluga koje su bile privremeno obustavljene zbog neizmirenih obaveza. Ponovna aktivacija usluga naplaćuje se u skladu sa važećim Cenovnikom.

Kod usluge Fiksne telefonije, ZTR CITY-SERVIS radi zaštite interesa Korisnika i sprečavanja mogućih prevara i zloupotreba, ima pravo upućivanja pisanog (uključujući i email) ili usmenog telefonskog obaveštenja Korisniku u bilo kom trenutku u toku meseca, ukoliko njegova potrošnja značajno prelazi uobičajene iznose potrošnje za datog Korisnika (neubičajena potrošnja), kao i zahtevanja dodatnih sredstava obezbeđenja naplate usluge ili suspendovanja usluge radi sprečavanja nastupanja težih štetnih posledica po Korisnika i / ili ZTR CITY-SERVIS-a.

12A. PLAĆANJE PUTEM PLATNIH KARTICA

Pretpatnici imaju mogućnost da vrše uplatu putem platne kartice. Uneti podaci o platnoj kartici se prilikom inicijalnog plaćanja preko kriptovane veze unose direktno na web

stranici i čuvaju u PCI/DSS okruženju provajdera za plaćanje, a sve u skladu sa lokalnom zakonskom regulativom i pravilima kartičarskih organizacija, te ovi podaci nisu dostupni ZTR CITY-SERVIS-u. Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Iznos za koji će biti zadužena platna kartica Pretplatnika biće izražen u lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije/ banka izdavalac, a koji ZTR CITY-SERVIS-u u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na sajtu i one koja se može videti na bankovnom izvodu korisnika kartice. U slučaju otkazivanja servisa koji je Pretplatnik prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, ZTR CITY-SERVIS je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika platne kartice. ZTR CITY-SERVIS se pridržava svih standarda i zahteva koje propisuju kartičarske organizacije čiji su brendovi VISA, EC/MC i Maestro. Kartičarske organizacije u svojim javno dostupnim uputstvima ZTR CITY-SERVIS-u daju preporuke i u vezi najbolje poslovne prakse.

13. REKLAMACIJA / PRIGOVOR KORISNIKA

Korisnik može da podnese prigovor sa obrazloženjem na kvalitet pružene usluge i iznos kojim je zadužen za izvršene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge ili od dana nemogućnosti korišćenja usluge ili dospeća računa za uslugu. Uz izjavljenu reklamaciju / prigovor Korisnik je dužan da dostavi račun za izvršene usluge na uvid kao i sve druge dokaze u prilog svojih tvrdnji.

Prigovori na iznos računa i na kvalitet pružene usluge se podnose u pisanoj formi u Poslovnoj jedinici ZTR CITY-SERVIS-a ili slanjem pisma na zvaničnu adresu sedišta ZTR CITY-SERVIS-a, putem elektronske pošte i / ili usmenim putem pozivanjem broja dostupnog na internet stranici ZTR CITY-SERVIS. Prilikom dostavljanja prigovora, potrebno je da svaki korisnik jasno naznači da li se radi o prigovoru na iznos računa ili prigovoru na kvalitet pružene usluge. Takođe je potrebno da Korisnik koji podnosi prigovor dostavi odgovarajuće podatke potrebne za proveru ličnog identiteta.

Kada se prigovor podnosi u ime Korisnika koji obavlja poslovnu delatnost, potrebno je da prigovor podnese ovlašćeno lice Korisnika, na memorandumu firme, overen pečatom i potpisom ovlašćenog lica. Drugo lice može u ime Korisnika, podneti prigovor ukoliko dostavi overeno punomoćje koje nije dato advokatu, mora biti overeno kod nadležnog organa overe i da sadrži svrhu i obim ovlašćenja i lične podatke Korisnika usluga i podnosioca prigovora.

U slučaju podnetog prigovora na iznos dela računa kojim je Korisnik zadužen, Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa. Ukoliko Korisnik osporava ceo iznos računa, Korisnik je dužan da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koja su prethodila periodu na koji se prigovor odnosi.

ZTR CITY-SERVIS je dužan da najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije / prigovora, pisanim ili elektronskim putem odgovori Korisniku na izjavljenu reklamaciju / prigovor.

Rok za rešavanje reklamacije / prigovora ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije / prigovora. Izuzetno, ukoliko ZTR CITY-SERVIS iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Korisnika u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije / 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 reklamacija / 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 ZTR CITY-SERVIS-u. Rok za vraćanje novca je 30 dana od prijema zahteva, a može se produžiti u slučaju neblagovremenog dostavljanja podataka o računu Korisnika ZTR CITY-SERVIS-u.

Način podnošenja i rešavanja reklamacija / prigovora je bliže regulisan Pravilnikom o rešavanju prigovora / reklamacija korisnika na izvršenu uslugu, koji je jasno istaknut na svim prodajnim mestima ZTR CITY-SERVIS-a, a dostupan je i na zvaničnoj web prezentaciji – www.ssbnet.co.rs

ZTR CITY-SERVIS ne odgovara za štetu 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.

Pravilnik o rešavanju prigovora/reklamacija korisnika na izvršenu uslugu jasno je istaknut na svim prodajnim mestima ZTR CITY-SERVIS, a dostupan je i na zvaničnoj web prezentaciji.

14. OPREMA

Opremu neophodnu za korišćenje usluga ZTR CITY-SERVIS-a, Korisnik može dobiti na korišćenje od ZTR CITY-SERVIS-a ili da koristi svoju opremu.

Oprema koju je Korisnik dobio na korišćenje odabranih usluga, ostaje u vlasništvu ZTR CITY-SERVIS-a i ista se Korisniku daje na korišćenje uz potpisivanje specifikacije korisničke opreme. Instalirana oprema, po isteku ili raskidu Ugovora, mora biti vraćena ZTR CITY-SERVIS-u u stanju u kojem je i primljena na korišćenje, u originalnoj ambalaži sa originalnom dokumentacijom. Korisnik se obavezuje da će opremu dobiti na korišćenje čuvati sa pažnjom dobrog domaćina. U slučaju neispravne ili oštećene opreme, ukoliko je oštećenje nastalo neovlašćenim delovanjem Korisnika, Korisnik je u obavezi da nadoknadi njihovu protivvrednost po važećem Cenovniku.

Uslovi iz prethodnog stava važe i u slučaju izgubljene / vraćene opreme. ZTR CITY-SERVIS nije u obavezi da izvrši povraćaj sredstava ukoliko je Korisnik po ovom osnovu platio naknadu, a naknadno izvršio vraćanje opreme.

Korisnik se obavezuje da:

- neće samostalno, niti uz pomoć trećeg lica, vršiti zahvate na instaliranoj opremi koja je u vlasništvu ZTR CITY-SERVIS-a, a koju je Korisnik dobio na korišćenje za vreme trajanja Ugovora;
- će snositi sve troškove u vezi popravke i održavanja opreme koju je dobio na korišćenje, ukoliko se ustanovi da je uzrok problema nestručno korišćenje opreme;
- će, u slučaju krađe opreme koju je dobio na revers, u roku od 24 sata obavestiti ZTR CITY-SERVIS o novonastaloj situaciji i dostaviti zvaničan zapisnik ovlašćenih nadležnih izvršnih organa. Ukoliko je Korisnik dostavio ZTR CITY-SERVIS zapisnik ovlašćenih izvršnih organa, Korisniku će biti omogućeno dobijanje nove opreme na korišćenje. Ukoliko Korisnik ne dostavi zapisnik o krađi, u obavezi je da plati naknadu zbog nevraćanja opreme, a koja je definisana važećim Cenovnikom.

ZTR CITY-SERVIS se obavezuje da će zameniti neispravnu opremu i otkloniti sve kvarove na opremi bez dodatne naknade, osim onih kojih nastanu nepažnjom ili namernim delovanjem Korisnika (fizički lom, otvaranje i slično).

Ukoliko Korisnik koristi svoju opremu, neophodno je da ista bude kompatibilna sa ZTR CITY-SERVIS IT mrežom. Preduslov za zasnivanje korisničkog odnosa između ZTR CITY-SERVIS-a i Korisnika koji koristi svoju opremu, jeste da Korisnik prijavi model i MAC adresu WiFi uređaja koji poseduje kako bi se utvrdila kompatibilnost sa ZTR CITY-SERVIS IT mrežom i izdalo tehničko odobrenje za korišćenje predmetne opreme.

Korišćenje sopstvene opreme dozvoljeno je samo za osnovni servis ZTR CITY-SERVIS-a, što podrazumeva korišćenje internet usluge.

Korisnik je odgovoran za ispravnost i korišćenje svoje opreme i ZTR CITY-SERVIS nije odgovoran za štetu pričinjenu trećem licu koja je nastala preko pristupa Korisnika javnoj komunikacionoj mreži ZTR CITY-SERVIS-a.

ZTR CITY-SERVIS nije odgovoran za nepravilno korišćenje, eventualno oštećenje ili krađu Korisnikove opreme.

U slučaju sumnje u ispravnost, zakonito i ugovoreno korišćenje usluga, ZTR CITY-SERVIS ima pravo da bez prethodne najave izvrši pregled Korisnikove opreme.

U slučaju neispravnosti Korisnikove opreme ili nefunkcionalnosti usluge prouzrokovane neispravnom Korisnikovom opremom ili krivicom Korisnika, ZTR CITY-SERVIS može izvršiti odgovarajuću intervenciju, pri čemu Korisnik plaća taksu definisanu zvaničnim cenovnikom ZTR CITY-SERVIS-a.

U slučaju nefunkcionisanja usluge, ukoliko se ustanovi da je uzrok na strani ZTR CITY-SERVIS-a, ZTR CITY-SERVIS će izvršiti odgovarajuću intervenciju bez naplate takse.

Priključenje korisnika sa sopstvenom opremom na mrežu ZTR CITY-SERVIS-a naplaćuje se prema zvaničnom cenovniku Astra telekom-a.

Korisnik snosi odgovornost za plaćanje usluga omogućenih preko pristupa Korisnika javnoj komunikacionoj mreži ZTR CITY-SERVIS-a.

15. PRESELJENJE PRIKLJUČKA

Zahtev za preseljenje priključka se podnosi isključivo na obrascima ZTR CITY-SERVIS-a.

Korisnik ima pravo preseljenja priključka (u daljem tekstu: seoba usluge). Seoba usluge je moguća samo ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji, uz uslov da je Korisnik u momentu podnošenja zahteva izmirio sve dospele obaveze i uz najavu od najmanje mesec dana unapred. Seoba se vrši o trošku Korisnika, uz plaćanje naknade definisane zvaničnim Cenovnikom ZTR CITY-SERVIS-a. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za seobu, Korisnik koji je zasnovao korisnički odnos na neodređeno vreme može otkazati Ugovor tako da Ugovor prestaje istekom roka od 30 (trideset) dana od prijema zahteva za seobu. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za seobu usluge, Korisnik koji je zasnovao korisnički odnos sa minimalnim periodom trajanja korisničkog odnosa, ima pravo da raskine ugovor na način predviđen i sa posledicama iz tačke 10. ovih Opštih uslova.

ZTR CITY-SERVIS nije odgovoran za nepostojanje tehničkih mogućnosti za seobu usluge.

Preseljenje opreme, koja je data na korišćenje Korisniku na drugu lokaciju u objektu ili na drugo priključno mesto, može biti izvršeno samo uz saglasnost i asistenciju ZTR CITY-SERVIS-a. Ukoliko Korisnik postupi suprotno ovom stavu, ZTR CITY-SERVIS ima pravo da Korisniku ukine uslugu i zahteva povraćaj opreme u ispravnom stanju ili ukoliko nije moguće, naplati naknadu štete zbog nevraćanja opreme, a koja je definisana važećim Cenovnikom.

16. OGRANIČENJE OD ODGOVORNOSTI

ZTR CITY-SERVIS odgovara isključivo za stvarnu štetu koju je pretrpeo i dokazao Korisnik kao posledicu namere ili grube nepažnje ZTR CITY-SERVIS-a, izuzev ukoliko je imperativnim propisima predviđena drugačija odgovornost. ZTR CITY-SERVIS ne odgovara za izgubljenu dobit niti za posledičnu štetu.

Išključuje se odgovornost ZTR CITY-SERVIS-a za pretrpljenu štetu u slučaju da je do štete došlo usled:

- više sile ili razloga čije se dejstvo nije moglo predvideti, ni izbeći ili otkloniti.
- radnje Korisnika ili trećeg lica, koju ZTR CITY-SERVIS nije mogao predvideti i čije posledice nije mogao izbeći ili otkloniti, a naročito zbog toga što se Korisnik nije pridržavao uputstava ZTR CITY-SERVIS-a, važećih propisa, Ugovora, Opštih uslova i drugih akata ZTR CITY-SERVIS-a 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 ZTR CITY-SERVIS-a sa drugim operatorom;

- planiranih radova na mreži blagovremeno najavljenih korisnicima;

- smetnji u funkcionisanju usluge na koje ZTR CITY-SERVIS objektivno ne može da utiče uključujući, ali ne ograničavajući se na smetnje izazvane interferencijom, odnosno frekvenijskim opsegom mreže koji je dodeljen od strane regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge, atmosferskim prilikama, fizičkim preprekama, nepokrivitenosti 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.;

- sadržaja prenetog podsredstvom korišćenja usluge;

ZTR CITY-SERVIS nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Korisnika pretrpi drugi Korisnik ili bilo koje treće lice ili sam Korisnik. Korisnik je odgovoran ZTR CITY-SERVIS-u, drugom Korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Korisnika u korišćenju usluge / usluga Astra Telekom-a, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve definisane ovim Opštim uslovima i standardima prakse.

ZTR CITY-SERVIS nije odgovoran Korisniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Korisnika od strane trećih lica, štetu na uređajima Korisnika nastalu usled virusa i sl. do kojih dođe nakon povezivanja Korisnika na javnu komunikacionu mrežu ZTR CITY-SERVIS-a ili do koje dođe usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili ZTR CITY-SERVIS-a.

Šteta za koju odgovara ZTR CITY-SERVIS ni pod kojim uslovima ne može biti veća od iznosa mesečne naknade koju je Korisnik uplatio za korišćenje usluge.

17. NEDOZVOLJENE RADNJE KORISNIKA

Ponašanje Korisnika koje se ima smatrati nedozvoljenim je svako ponašanje koje je suprotno imperativnim propisima Republike Srbije i međunarodnom pravu kao i zaključenim ugovorima i konvencijama te važećim preporukama, kodeksima koji se odnose na korišćenje Interneta, računara i računarskih mreža.

Naročito se ima smatrati nedozvoljenim ponašanje kojim se vrši krivično delo, privredni prestup, povreda 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 u oblasti telekomunikacionog prava, kao i kodeksa ponašanja na Internetu.

Korisnik je odgovoran i za svu štetu koju prouzrokuje ovakvim svojim ponašanjem. Za svoje nedozvoljeno ponašanje, krivično, građanski i na bilo koji drugi način, odgovara isključivo Korisnik.

Ocena ZTR CITY-SERVIS-a o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatraće se osnovanom u slučaju kada postoji sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika u smislu ovih Opštih uslova.

Ukoliko, po svojoj oceni ili po prijemu prijave, zaključiti da se Korisnik u korišćenju servisa ponaša na nedozvoljen način, ZTR CITY-SERVIS može, radi otklanjanja uzroka kršenja pravila:

- poslati upozorenje Korisniku;
- suspendovati Korisniku odlazne pozive;
- suspendovati Korisniku uslugu fiksne telefonije.

Ukoliko Korisnik nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem po ponovnom aktiviranju usluge, ZTR CITY-SERVIS ima pravo da Ugovor odmah jednostrano raskine, uz obaveštenje upućeno Korisniku. Ukoliko Korisnik dokaže da njegovo ponašanje nije bilo nedozvoljeno u smislu ovih Opštih uslova, ZTR CITY-SERVIS će mu omogućiti ponovno korišćenje usluge.

18. POSTUPANJE SA PODACIMA O LIČNOSTI

Korisnik zaključenjem korisničkog ugovora potvrđuje da je od strane ZTR CITY-SERVIS na jasan i nedvosmislen način obavešten i upoznat sa Politikom zaštite podataka o ličnosti korisnika ZTR CITY-SERVIS (u daljem tekstu: Politika zaštite podataka o ličnosti korisnika), koja je objavljena na internet stranici ZTR CITY-SERVIS, kao i da mu je pre zaključenja korisničkog ugovora, u pisanom obliku, dostavljen dokument - Informacija o obradi podataka o ličnosti.

Korisnik je upoznat i saglasan da ZTR CITY-SERVIS može preneti potraživanja iz korisničkog ugovora na treće lice i podatke o Korisniku može ustupiti trećem licu radi naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza Korisnika po korisničkom ugovoru. Korisnik je upoznat da ZTR CITY-SERVIS obrađuje, čuva i štiti podatke o ličnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i internim aktima ZTR CITY-SERVIS-a, a u svrhe izvršenja ugovornog odnosa između Korisnika i ZTR CITY-SERVIS-a ili kako bi se preduzele radnje pre zaključenja ugovora (rešavanje reklamacija, određivanje visine računa i njegovo dostavljanje, provera i stvaranje tehničkih mogućnosti za realizaciju usluge), radi zaštite potrošača (obrada i odgovor na reklamacije), rešavanje odštetnog zahteva i naplate potraživanja; u cilju ispunjenja zakonskih obaveza po osnovu propisa iz oblasti elektronskih komunikacija (dostavljanje podataka o komunikaciji na

osnovu sudskog naloga) i zakona iz oblasti računovodstva i poreza; u cilju ostvarivanja legitimnih interesa ZTR CITY-SERVIS ili trećeg lica, kao što je poboljšanje ponuda usluga ZTR CITY-SERVIS-a, uključujući prikupljanje informacija od korisnika o iskustvu i zadovoljstvu sa uslugama ZTR CITY-SERVIS-a, radi sprečavanja i istrage prevara i drugih krivičnih dela i zloupotreba na štetu ZTR CITY-SERVIS, njenih korisnika i/ili trećih lica, radi pokretanja i vođenja pravnih postupaka pred državnim organima radi ostvarivanja prava i interesa ZTR CITY-SERVIS ili trećeg lica ili na osnovu pristanka Korisnika. Korisnik je saglasan da ZTR CITY-SERVIS prikuplja njegove podatke o ličnosti i iste obrađuje na način i u skladu sa Politikom zaštite podataka o ličnosti korisnika.

Pristanak na obradu podataka o ličnosti ZTR CITY-SERVIS daje pravo da Korisniku dostavlja informacije o svojim uslugama, ponudama i pogodnostima, kao i da se obrati Korisniku radi ispitivanja zadovoljstva uslugama ZTR CITY-SERVIS. Obrada u navedene svrhe vrši se kako bi ZTR CITY-SERVIS dodatno prilagodila ponudu željama i potrebama Korisnika i blagovremeno ih obavestila o novim uslugama i pogodnostima.

Korisnik ima pravo da opozovete pristanak u svakom trenutku. Opoziv pristanka ne utiče na:

- dopuštenost obrade koja je vršena na osnovu pristanka pre opoziva;
- obradu podataka o ličnosti u svrhe za koje nije potrebna saglasnost prema relevantnim zakonskim propisima i odredbama Politike zaštite podataka o ličnosti korisnika ZTR CITY-SERVIS.

ZTR CITY-SERVIS može koristiti i obrađivati podatke Korisnika koji se zahtevaju u procesu popunjavanja odgovarajućih formi na internet stranici ZTR CITY-SERVIS-a, a u svrhe pružanja realizacije usluga odabranih na internet stranici od strane Korisnika.

Korisnik može ostvariti sledeća prava:

- Pravo na pristup podacima o ličnosti;
- Pravo na ispravku podataka;
- Pravo na brisanje podataka;
- Pravo na ograničavanje obrade;
- Pravo na privremenu zastitu podataka;
- Pravo na prigovor.

Ukoliko Korisnik smatra da se obrada njegovih podataka o ličnosti sprovodi suprotno odredbama zakona ili drugih važećih propisa, može podneti pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti. Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odlukom Poverenika, protiv nje možete tužbom pokrenuti upravni spor u roku od 30 dana od prijema odluke. Podnošenje tužbe u upravnom sporu ne utiče na pravo da se pokrene drugi postupci upravne ili sudske zaštite.

Korisnik može ostvariti svoja prava, popunjavanjem odgovarajućeg pisanog zahteva na propisanom obrascu (dostupnom u poslovnica ZTR CITY-SERVIS). Zahtev za ostvarivanje prava se može preuzeti u bilo kojoj poslovnicu ZTR CITY-SERVIS. Zahtev treba da bude čitljiv, razumljiv i potpisan. Potpisani zahtev za ostvarivanje prava dostavlja se u bilo kojoj poslovnicu ZTR CITY-SERVIS. ZTR CITY-SERVIS će na zahtev odgovoriti bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema kompletnog i ispravnog zahteva. Taj rok može biti produžen za još 60 dana ako je to neophodno, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva. O produženju roka i razlozima za to produženje ZTR CITY-SERVIS će obavestiti Korisnika u roku od 30 dana od dana prijema zahteva.

ZTR CITY-SERVIS pruža informacije informacije u vezi sa ostvarivanjem prava iz člana 26, čl. 29. do 31, člana 36. i 37. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti bez naknade. Ako je zahtev lica na koje se podaci odnose očigledno neosnovan ili preteran, a posebno ako se isti zahtev učestalo ponavlja, ZTR CITY-SERVIS može da:

- naplati nužne administrativne troškove pružanja informacije, odnosno postupanja po zahtevu;
- odbije da postupi po zahtevu.

ZTR CITY-SERVIS je dužna da Korisniku na njegov zahtev dostavi kopiju podataka koje obrađuje (čl. 26. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti) i može da zahteva naknadu nužnih troškova za izradu kopija koje zahteva lice na koje se podaci odnose.

U cilju zaštite prava Korisnika, kao lica čiji se podaci obrađuju, Korisnik se može u bilo kom trenutku obratiti Licu za zaštitu podataka o ličnosti na jedan od sledećih načina:

- Email: sitiservisbrus@gmail.com
- Pošta: Lole Ribara br.7 37220 , Brus

19. PRENOS PRAVA PO UGOVORU

Ugovor u celini ili bilo koje pravo i obaveza po Ugovoru se ne mogu preneti na treće lice (u daljem tekstu: Novi korisnik) bez saglasnosti ZTR CITY-SERVIS-a. Zahtev za prenos Korisničkog odnosa podnosi se u Poslovnoj jedinici ZTR CITY-SERVIS-a uz prisustvo oba Korisnika. Prilikom podnošenja zahteva oba Korisnika prilažu na uvid ličnu kartu. ZTR CITY-SERVIS će na zahtev Korisnika izvršiti prenos Korisničkog odnosa na novog Korisnika, zasnivanjem Korisničkog odnosa sa novim Korisnikom, u skladu sa ovim Opštim uslovima, samo pod uslovom da je Korisnik izmirio sve svoje obaveze prema ZTR CITY-SERVIS dospele do dana podnošenja Zahteva za prenos.

Novi korisnik preuzima prava i obaveze prethodnika uključujući i prava i obaveze vezane za minimalni period korišćenja usluga definisanih Ugovorom koji preuzima od Korisnika koji prenosi svoj korisnički ugovor. U slučaju da Korisnik koji prenosi svoj korisnički ugovor ne izmiri sva svoja dospela, a neplaćena dugovanja prema ZTR CITY-SERVIS, plaćanje svih usluga korišćenih od strane Korisnika prenosioca Ugovora biće zatražena od Novog korisnika.

U slučaju smrti Korisnika, ukoliko njegovi naslednici ili članovi porodice nastave sa korišćenjem usluga mogu podneti zahtev za prenos Korisničkog odnosa, pri čemu na sebe preuzimaju odgovornost za neplaćene račune, kao i za minimalni period korišćenja usluga definisanih Ugovorom koji preuzima od preminulog

Korisnika. ZTR CITY-SERVIS može preneti svoja prava i obaveze iz Ugovora na treće lice, uz prethodno obaveštavanje korisnika.

20. ZAVRŠNE ODREDBE

Ukoliko neki od članova Opštih uslova postane suprotan zakonu ili neizvršiv, to neće uticati na zakonitost i izvršivost ostalih članova i uslova iz Ugovora i Opštih uslova.

ZTR CITY-SERVIS i Korisnik će sve sporove nastojati da reše sporazumom, a Korisnik se u tom cilju obavezuje da će se u slučaju bilo kakvog spora prvenstveno obratiti ZTR CITY-SERVIS radi mirnog i vansudskog rešavanja spora. Sporovi koji ne mogu da se reše sporazumno, rešavaće se pred nadležnim sudom.

Ovi Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici ZTR CITY-SERVIS-a dana 20.04.2026. godine.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 20.04.2026.. godine.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju i na korisnike koji su Ugovor zaključili pre dana njihovog objavljivanja.

Danom početka primene ovih Opštih uslova, prestaju da važe prethodno važeći od 11.12.2025. godine.