

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA INTERNETA

Predmet opštih uslova:

Član 1.

Opštim uslovima korišćenja internet usluga (u daljem tekstu : Opšti uslovi) uređuju se uslovi pod kojima Z.T.R City Service iz Brusa (u daljem tekstu: Davalac usluga) pruža Korisnicima usluge korišćenja servisa Interneta. Internetom se smatra globalna informatičko-računarska mreža.

Član 2.

Priključenje Korisnika na server Davaoca usluga, kojim se omogućava pristup Korisnika na Internet, vrši se na bežični način.

Član 3.

Korisnik prihvata činjenicu da brzina protoka na paketu ne znači da će Korisnik u svakom trenutku imati tu brzinu protoka, već da je to maksimalna brzina koja može varirati, sa tim u vezi Korisnik neće i ne može smatrati Z.T.R City Service odgovornim ukoliko protok bude niži od označenog u bilo kom trenutku.

Član 4.

Cena korišćenja Internet usluga sastoji se od fiksne nadoknade za 30 kalendarskih dana korišćenja iste, za odabrani paket, tj. pristupnu brzinu.

Član 5.

Visina naknade za korišćenje Internet usluga je određena cenovnikom Davaoca internet usluga koji je dostupan u sedištu Davaoca usluge ili je objavljen na sajtu Davaoca usluge.

Obaveze Davaoca usluga:

Član 6.

Obaveza Davaoca usluga je:

1. Da bez odlaganja, putem elektronske pošte ili telefonskim putem obavesti korisnika usluga o problemima nastalim na njegovom korisničkom nalogu,
2. Odmah po uplati odabranog internet paketa (najkasnije do kraja radnog vremena tog dana) Korisniku usluga kreira korisnički nalog,
3. Nakon isticanja vremenskog perioda uplaćenog od strane Korisnika usluga (30 dana), onemogućiti pristup uslugama Agencije istom a ponovnim aktiviranjem naloga omogućiti korišćenje Internet usluga,

Obaveze Korisnika usluga:

Član 7.

Obaveza Korisnika usluga je da:

1. Obezbedi svu neophodnu komunikacionu i drugu opremu za povezivanje na komunikacionu opremu Davaoca usluge u skladu sa preporukama Z.T.R City Service.
2. Čuva svoju lozinku u tajnosti
3. Da se uzdržava od ponašanja koje se u smislu ovih Opštih uslova smatra nedozvoljenim.

Nedozvoljeno ponašanje:

Član 8.

Ponašanje Korisnika usluga smatraće se nedozvoljenim ako je u suprotnosti sa propisima i međunarodnim pravom, odnosno u suprotnosti sa konvencijama, ugovorima, drugim aktima i opšte prihvaćenim kodeksima ponašanja u ovoj oblasti.

Ponašanje Korisnika usluga smatraće se nedozvoljenim naročito ako:

1. Sadrži elemente krivičnog dela, privrednog prestupa ili prekršaja,
2. Vršiti povredu autorskog prava ili prava industrijske svojine,
3. Vršiti delo neloyalne konkurencije,
4. Ugrožava ili povređuje lična prava,
5. Vršiti povredu dobrih poslovnih običaja i prava potrošača,
6. Vršiti distribuciju nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte,
7. Koristi servise Davaoca usluga za neovlašćeni pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu,
8. Vršiti "spam"-ovanje putem slanja istovetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu,
9. Ukoliko ugrožava ili ometa korišćenje usluga drugim korisnicima, ugrožava rad mreže i servisa Davaoca usluga ili bilo koje druge mreže ili drugog dela Interneta,
10. Šalje ili prosleđuje dobrotvorne zahteve, peticije, lančana pisma kao i reklamne i promotivne materijale za proizvode i usluge, izuzev na mesta predviđena za takav vid oglašavanja,

11. Vršiti distribuciju računarskih virusa ili drugih računarskih programa ili skripti sa infektivnim ili destruktivnim osobinama,

12. Prosleđuje ili preprodaje uslugu trećem licu, bez pismene dozvole Davaoca usluga.

Odgovornost Korisnika usluga za nedozvoljeno ponašanje

Član 9.

Korisnik usluga odgovara Davaocu usluga za svaku štetu prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

Član 10.

Ukoliko Davalac usluga po svojoj proceni ili po prijemu prijave, zaključi da se Korisnik usluga u korišćenju servisa ponašao na nedozvoljen način, Davalac usluga može da:

- pošalje upozorenje Korisniku usluga,
 - suspenduje Korisnikov pristup Internetu,
 - blokira određeni Internet saobraćaj ili servise,
 - ukine Korisnikov nalog,
 - prosledi podatke Korisnika usluga ovlašćenim javnim službama
- Ukoliko Korisnik nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem po ponovnom aktiviranju naloga, Davalac usluga ima pravo da tom Korisniku onemogući pristup Internetu bez naknadnog obaveštenja Korisnika. Ocena Davaoca usluga o nedozvoljenom ponašanju Korisnika usluga smatraće se osnovanom u slučaju kada postoji sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika u smislu ovih Opštih uslova. Ukoliko Korisnik usluga dokaže da njegovo ponašanje nije bilo nedozvoljeno, Davalac usluga će mu omogućiti da iskoristi preostalo neiskorišćeno vreme.

Ograničene odgovornosti Davaoca usluga

Član 11.

Davalac usluga ne odgovara za:

1. Zagušenje, kašnjenje ili greške u funkcionisanju dela Interneta ili opreme na koje objektivno ne može da utiče.
2. Štetu koju Korisnik usluga nedozvoljenim ponašanjem učini trećem licu.
3. Povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju na Internetu izvrši treće lice, kao i za sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta.
4. Štetu koja nastane za korisnika ili trećem licu usled povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu.
5. Prekid ili ograničen pristup Korisnika Internetu i servisima u slučaju da je problem nastao na sistemu ili opremi korisnika usluga, kao i nestručnim korišćenjem opreme i ponuđenih servisa. Troškove i obavezu otklanjanja takvih problema snosi Korisnik usluga.
6. Tačnost informacija ili za podatke preuzete sa Interneta koji imaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine.
7. Nepravilan rad opreme zbog vremenskih uticaja.
8. Nepravilan rad zbog konfiguracije opreme izvršene od strane Korisnika ili osoba kojima je Korisnik poverio konfigurisanje opreme a koja nije usaglašena sa Z.T.R City Service.
9. Bilo koju nepravilnost koja je uslovljena višom silom.

Prekid veze sa Internetom usled održavanja mreže Davaoca usluga ili tehničkih problema

Član 12.

Davalac usluga ne odgovara za prekid veze sa Internetom, ako taj prekid nastupi kao posledica rada Davaoca usluga na infrastrukturi svoje mreže sve dok traju ti radovi ili u slučaju havarije (kvarova) na infrastrukturi i obavezuje se da će omogućiti konstantnu vezu sa Internetom najmanje 98,5% ukupnog vremena trajanja naloga. U slučaju kada je veza sa Internetom nedostupna manje od 98,5% ukupnog vremena po ovom članu, Davalac usluga se obavezuje da to nadoknadi Korisniku produženjem vremena pristupa do ispunjenja obaveza iz ovog člana.

Smetnje, maksimalno trajanje prekida

Član 14.

Operator će Korisniku obezbediti usluge u skladu sa tehničkim mogućnostima, 24 časa dnevno, sedam dana u nedelji. Operator će, ukoliko dođe do smetnji ili prekida u radu telekomunikacionih servisa i usluga, utvrditi i otkloniti svaki kvar ili prekid na mreži i obezbediti ponovno uspostavljanje usluge u roku od 24 časa.

Korisnik će biti dužan da plaća naknadu za korišćenje usluga za vreme trajanja smetnji i/ili prekida ukoliko dođe do prekida u pružanju usluga zbog radova na mreži ili ako je zbog potreba održavanja privremeno

obustavljeno pružanje usluga delimično ili u celosti, sve dok za tim postoji opravdana potreba, ali ne duže od 48 časova.
U slučaju kontinuiranog prekida koji traje duže od 48 časova, Korisnik nije dužan da plati nadoknadu za period za koji nije imao uslugu, ukoliko je blagovremeno prijavio kvar, osim u slučaju više sile.

Zasnivanje korisničkog odnosa zaključenje ugovora

Član 14.

Korisnik može biti fizičko lice, pravno lice.
Ugovor stupa na snagu nakon potpisivanja Ugovora i Zapisnika o primopredaji, aktivaciji usluge i utrošku materijala od strane Korisnika.
Prilikom zaključenja Korisničkog Ugovora korisnik je dužan da dostavi sve validne podatke i to:
- Fizička lica: ime i prezime, adresa prebivališta, JMBG, broj lične karte, kontakt telefon i adresa za slanje računa (domaća fizička lica na osnovu lične karte, a strana na osnovu pasoša i odobrenja privremenog ili stalnog boravka);
- Pravna lica i Preduzetnici: naziv, adresa, matični broj, PIB, lice ovlašćeno za zastupanje, lice za kontakt, kontakt telefon, adresa za slanje računa, potvrdu da je u sistemu PDV-a, ukoliko je ima.
Provera podataka se vrši na osnovu uvida u originalna dokumenta. Operator može zadržati fotokopije dokumenata na osnovu kojih je izvršena provera podataka. O svakoj promeni podataka Korisnik je dužan da obavesti Korisnički servis. Operatora u roku od 8 dana, računajući od dana nastanka promene - u suprotnom se smatra da je Operator dostavio sva obaveštenja, račune i ostalu korespondenciju na propisan način Korisniku.

Informacije o povrljivosti

Član 15.

Operator garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika i tajnost sadržine saobraćaja.
Korisnik se o vrstama dostupnih usluga, svojim pravima i obavezama može informisati pozivanjem Korisničkog servisa ili pristupom zvaničnoj internet prezentaciji Operatora (www.ssbnet.co.rs).
Operator će prikupiti, koristiti, čuvati, odnosno na drugi način obraditi sve podatke o Korisniku navedene u Korisničkom Ugovoru, kao i ostalim obrascima, koji čine prilog Korisničkom Ugovoru, u meri u kojoj je to potrebno za izvršenje ovog Ugovora i unapređenje kvaliteta usluga.
Potpisivanjem Korisničkog Ugovora, Korisnik je dao izjavu da je upoznat sa svrhom obrade podataka i dao je saglasnost i prihvatio da Operator podatke o Korisniku može:
1. učiniti dostupnim vlasniku programa radi vođenja evidencija vezanih za izvršenje Ugovora i za potrebe istraživanja tržišta, u meri potrebnog da se ta svrha ostvari, nezavisno od načina prijema programa (kablovska TV, internet);
2. prikupljene i/ili obrađene podatke koristiti radi sprovođenja anketa o ponudi i kvalitetu usluga kod svojih Korisnika;
3. prikupljene i obrađene podatke učiniti dostupnim krajnjim nosiocima prava, bez prenosa podataka krajnjim nosiocima prava i u slučaju da program prima putem interneta, u meri u kojoj je to potrebno radi vođenja evidencija u cilju izvršenja Ugovornih obaveza;
4. u slučaju neizvršenja obaveza po ovom Ugovoru u celosti, Operator može podatke o Korisniku ustupiti trećem licu radi naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza Korisnika po ovom Ugovoru.

Privremeno isključenje korisnika

Član 16.

Operator će privremeno isključiti korisnika u sledećim slučajevima:
- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži.
- u slučaju neplaćanja mesečne pretplate.
Za vreme privremenog isključenja Korisnik je dužan da plaća Ugovorenu pretplatu.
Ukoliko je Korisnik privremeno isključen zbog neplaćanja mesečne pretplate, radi ponovnog priključenja na mrežu Operatora dužan je da plati dospеле, a neizmirene obaveze.
Po izvršenom priključenju na mrežu Operatora, Korisnik je obavezan da plati naknadu za ponovno priključenje u skladu sa važećim Cenovnikom, koja će biti iskazana na prvom narednom računu.
Korisnik koji iz nekog razloga neće određeno vreme koristiti usluge dužan je da u toku Ugovorne obaveze plaća pretplatu u punom iznosu.

Trajno isključenje korisnika

Član 17.

Ugovor će jednostrano biti raskinut i usluga deaktivirana, pored napred navedenih slučajeva u Opštim uslovima, i u slučaju da Korisnik ne plati zaduženju po računu 30 dana, počev od dana privremenog isključenja.

Komunikacija između Davaoca i Korisnika usluga

Član 17.

Komunikacija ili obaveštavanje između Davaoca i Korisnika po svim pitanjima bitnim za sprovođenje Opštih uslova vršiće se na jedan od ova dva načina: u pisanoj formi slanjem obaveštenja elektronskom poštom ili telefonskim putem preko dežurnog broja telefona koji je istaknut na izlogu sedišta Z.T.R City Service, u Brusu, ul.Ivo Lole Ribara br.6 (u PTC Bela Kuca). Smatraće se da je obaveštenje poslato elektronskom poštom dostavljeno Korisniku onog dana kada je isto isporučeno u njegov mail-box kod Davaoca usluga. Neposredna komunikacija o tekućim problemima na korisničkom nalogu biće dostupna Korisniku usluga na dežurni telefon Davaoca usluga radnim danom od 9.00 do 15.00 h i subotom od 9.00 do 15.00 h. kao i ličnim putem u sedište Z.T.R City Service u radno vreme.

Ostale odredbe:

Član 18.

Priključak je u vlasništvu Davaoca usluga i ne može se prenositi na treće lice.

Član 19.

Z.T.R City Service zadržava pravo promene cena usluga. Svaka promena cena biće objavljena na sajtu Davaoca usluga i službenim prostorijama Z.T.R City Service. Korisnik je saglasan da Operator može, u cilju poboljšanja kvaliteta usluge, bez posebnog odobrenja Korisnika, za istu cenu obezbediti Korisniku veću brzinu protoka u odnosu na opciju usluge (paket) za koji se Korisnik prethodno opredelio na osnovu ponude.

Član 20.

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.
Ugovorne strane saglasno utvrđuju da će sve eventualne probleme nastale u vezi sa korišćenjem usluga Operatora rešavati sporazumno, u duhu poslovne saradnje i dobrih poslovnih običaja. U slučaju da to nije moguće, za rešavanje sporova nadležan je Sud u Brusu.

U Brusu, 01.11.2015.

Za Z.T.R City Service