

PRAVILNIK o OPŠTIM USLOVIMA pružanja internet usluga posredstvom KDS-a

UVODNE ODREDBE

Član 1.

Ovaj Pravilnik sadrži Opšte uslove kojima se uređuju uslovi pod kojima SZR "Domboš TV" preduzetnik Eđedi Eržebet (u daljem tekstu: Provajder) pruža Korisnicima usluge kablovskog interneta. Opšti uslovi predstavljaju sastavni deo Ugovora o pružanju i korišćenju internet usluga upotrebom kablovskog distributivnog sisema (KDS) (u daljem tekstu: Ugovor) i u svakom slučaju obavezuju na isti način kao i zaključeni Ugovor.

USLOVI ZA PRIKLJUČENJE NA KABLOVSKI INTERNET

Član 2.

Preduslov za korišćenje usluge kablovskog interneta (u daljem tekstu: usluga) je postojanje tehničkih mogućnosti za uvođenje usluge u vidu kablovske infrastrukture na lokaciji Korisnika. Ispunjenost preduslova podrazumeva da Korisnik ima potpisan ugovor sa Provajderom kojim je regulisano priključenje na kablovski sistem i zasnivanje korisničkog odnosa za kablovsku televiziju, kao i redovno plaćanje obaveza od strane Korisnika po tom ugovoru. Prilikom priključenja Korisnika na kablovski internet Provajdera, Korisnik i Provajder zaključuju Ugovor. Korisnički odnos zasniva se danom potpisivanja Ugovora. Prilikom sklapanja ugovora Korisnik je dužan da pokaže na uvid ovlašćenom licu Provajdera ličnu kartu ili odgovarajuću potvrdu za identifikaciju.

Član 3.

Osim Korisnika, usluge Provajdera su dostupne i članovima domaćinstva koji žive na adresi priključenja odnosno zaposlenima u prostorijama na adresi priključenja. Ova činjenica ne oslobađa Korisnika od obaveze plaćanja i poštovanja odredbi Ugovora i Opštih uslova. Korisnik ne može, bez pismenog odobrenja Provajdera, preneti svoja prava i obaveze na treće lice.

Provajder zadržava pravo da odbije zahtev zainteresovanog lica da postane Korisnik ako je ranije postojao korisnički odnos koji je raskinut krivicom zainteresovanog lica.

USLUGE I NAPLATA

Član 4.

U cilju regulisanja naplate svojih usluga Provajder donosi Cenovnik za internet usluge (u daljem tekstu: Cenovnik).

Sve opcije usluge kablovskog interneta i pravila korišćenja istih definisani su Cenovnikom za internet usluge (u daljem tekstu: Cenovnik).

Član 5.

Tokom korišćenja internet usluga evidentira se preneti saobraćaj u oba smera . Ako je određena količina saobraćaja uključena u cenu mesečne naknade , onda taj saobraćaj koji se ostvaruje preko uključenog saobraćaja do kraja obračunskog perioda, dodatno se naplaćuje kao prekoračenje po aktuelnom Cenovniku. Obračun naknade može da se vrši za prenos u oba smera ili samo za jednu od tih. Kod paketa bez merenja prenetog saobraćaja paketi su ograničeni brzinom prenosa.

Naznačena brzina je maksimalno moguća ostvarena brzina.

Uvid u evidenciju o količini prenetog saobraćaja omogućeno je putem web-sajta Provajdera.

Korisnik se samostalno opredeljuje za tarifni paket koji želi da koristi i zadržava pravo izmene tarifnog paketa u skladu sa Cenovnikom. Opredeljenje za željeni tarifni paket vrši se na propisanim obrascima koji čine sastavni deo Ugovora. Tarifni paket se bira pre obračunskog perioda. Promena tarifnog paketa je omogućena od 1-og u narednom mesecu ako je zahtev predat u tekućem mesecu.

Provajder ima pravo da uvede nove tarifne pakete i ukine tarifne pakete. U slučaju da se ukida neki od tarifnih paketa, Korisnik treba da izabere drugi tarifni paket od ponuđenih do početka sledećeg obračunskog perioda. U suprotnom , Provajder će umesto njega izabrati tarifni paket najslabijim ukinutom paketu.

Dodeljivanje javne statičke IP adrese se smatra uslugom. Provajder određuje minimalno vreme na koje se adresa dodeljuje. Zahtev za dodeljivanje i odjavu se predaje na propisanom obrascu koji čini sastavni deo Ugovora.

Član 6.

Provajder zadržava pravo izmene opcija usluge kablovskog interneta i pravila korišćenja istih, kao i pravo izmene naknada navedenih u Cenovniku.

Fizička lica uplate vrše u prostorijama Provajdera za prijem stranaka.

OBAVEŠTAVANJE KORISNIKA

Član 7.

Obaveštavanje Korisnika vršiće se u pisanoj formi pod kojim se podrazumeva i slanje obaveštenja putem elektronske pošte, isticanje na web stranici Provajdera i objavljivanje na internom info kanalu Provajdera i u ovim slučajevima smataće se da je obaveštenje dostavljeno Korisniku istog dana kada je Provajder poslao e-mail , isticao ili objavio obaveštenje.

UPOTREBA KABLOVSKOG MODEMA

Član 8.

Korišćenje kablovskog interneta moguće je isključivo sa kablovskim modemom koji obezbeđuje Provajder. Kablovski modem je u vlasništvu Provajdera i izdaje se za korišćenje Korisniku i u slučaju raskida Ugovora Korisnik je dužan da ga vrati. Instalaciju, konfiguraciju i puštanje u rad vrši ovlašćeno lice Provajdera.

Član 9.

Provajder se obavezuje da će besplatno otkloniti sve kvarove na modemu osim onih koji nastaju zbog nepravilnog rukovanja, nenamenskog korišćenja ili zbog nepridržavanja datih uputstava za upotrebu. Korisnik ne sme da samostalno ili uz angažovanje trećeg lica vrši otklanjanje kvarova na modemu nego da kontaktira Provajdera koji će izvršiti te radnje. U slučaju kvarova na modemu prouzrokovanih od strane Korisnika Provajder ima pravo na nadoknadu štete, a Korisnik se obavezuje da to plati po Cenovniku, nakon čega će mu Provajder obezbediti ispravan kablovski modem koji takođe ostaje u vlasništvu Provajdera.

PRESELJENJE

Član 10.

Preseljenje kablovskog modema na drugu lokaciju je moguće u slučaju ako Korisnik traži preseljenje priključka po osnovu ugovora kojim je regulisano priključenje na kablovski sistem i zasnivanje korisničkog odnosa za kablovsku televiziju po uslovima koji važe po tom ugovoru. Zabranjeno je preseljenje kablovskog modema bez saglasnosti Provajdera.

PRIVREMENO ISKLJUČENJE

Član 11.

Na zahtev Korisnika Provajder će privremeno obustaviti uslugu Korisniku u skladu sa Ugovorom. Potrebno je podneti zahtev za suspendovanje na propisanom obrascu. Suspendovanje je moguće od 1-og u narednom mesecu ako je zahtev predat u tekućem mesecu.

Na osnovu razloga pomenutih u Ugovoru Provajder ima pravo na privremeno isključenje Korisnika.

Pre privremenog isključenja, ako Provajder smatra da je potrebno može poslati opomenu Korisniku da otkloni razlog za isključenje u ostavljenom roku.

Privremeno isključenje po bilo kom osnovu ne oslobađa Korisnika od plaćanja obaveza koja proizlaze iz Ugovora i na osnovu Cenovnika.

Član 12.

Uslovi za ponovno priključenje su otklanjanje razloga za isključenje, izmirenje zaostalih obaveza, nadoknada pričinjene štete i uplata naknade za ponovno priključenje po važećem Cenovniku.

Ukoliko Korisnik ne izmiri zaostale obaveze i ne nadoknadi pričinjenu štetu ni nakon opominjanja od strane Provajdera, dug podleže obračunu i naplati propisane zakonske kamate i naplate sudskim putem.

Provajder ima pravo da naplati nadoknadu za svoje angažovanje po osnovu opominjanja u skladu sa Cenovnikom i u skladu sa zakonskim propisima.

Član 13.

Osnovne obaveze Provajdera su:

- Po zaključenju ugovora na lokaciji Korisnika uraditi instalaciju, konfiguraciju i puštanje u rad kablovskog modema,
- Pružanje usluge na osnovu izbora Korisnika, u skladu sa Ugovorom i Cenovnikom,
- Obezbediti sve što je potrebno da se usluga prenosa podataka obavlja standardnim kvalitetom,
- Da pruža neprekidan pristup Internetu izuzev kvarova ili planiranih održavanja na KDS-u ili opremi Provajdera ili na mreži nadprovajdera,
- Čuvati tajnost podataka o Korisniku,
- Da obaveštava Korisnike u vezi sa pružanjem osnovne i dodatnih usluga.

Član 14.

Provajder ne odgovara za :

- Prekide u radu nastale usled nestanka električne energije na delu infrastrukture, slučajeva više sile (poplava, požar, strujni udar, eksplozije, zemljotresa, rata, vremenskih nepogoda itd.), kao i usled i drugih uzroka koji su van kontrole Provajdera,
- Prekid veze ukoliko taj prekid nastupi kao posledica radova na infrastrukturi mreže o kojima je Korisnik blagovremeno obavešten ,sve dok traju radovi,
- Štetu nanetu Korisniku eventualnim prekidom usluga iz gore navedenih razloga.
- Nepravilno funkcionisanja KDS mreže, ukoliko do problema dođe isključivo iz razloga na koje davalac usluga ne može da utiče,
- Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče,
- Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Korisnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke Provajdera
- Ispravnost, upotrebu i funkcionisanje Korisnikovih uređaja koji su priključeni na mrežu kablovskog interneta
- Štetu koju Korisnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima, kao ni za štetu koje Korisnik pretrpi usled nedozvoljenog ponašanja drugih korisnika Interneta
- Ažurnost , ispravnost, kvalitet i blagovremenost dostavljanja informacija koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta,
- Povredu prava na privatnost, sigurnost i tajnost podataka Korisnika koju na kablovskom internetu izvrši treće lice,
- Štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice zbog propuštanja odgovornosti Korisnika da čuva u tajnosti svoje podatke,
- Provajder ne garantuje da podaci snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih infektivnih i destruktivnih programa. Korisnik treba da štiti svoj sistem od virusa i destruktivnih programa. Provajder nije odgovoran za ovu vrstu štete.

REKLAMACIJE

Član 15.

Ako Korisnik primeti neispravnost ili loš kvalitet vezano za pružanje internet usluge treba u što kraćem roku da prijavi Provajderu pismeno, lično ili telefonski u prostoriji za prijem stranaka ili na broj telefona za prijavu kvarova, koji je objavljen na internom info kanalu i web stranici Provajdera.

Korisnik može kontaktirati Provajdera na sledeće načine:

- pozivom na broj za prijavu kvara 064 841 83 06 od ponedeljka do subote od 8 do 22 sati
- lično u kancelarijama za prijem stranka u toku radnog vremena
- pozivom na broj 024 731 449 ili 0800 024 027 u toku radnog vremena kancelarije za prijem stranaka u Malom Idošu
- poštom na adresu Domboš TV-a, Mali Idoš, Glavna ulica 106/a
- elektronskom poštom na adresu office@dombosnet.net

Adresa i radno vreme kancelarija za prijem stranaka je objavljen na internom info kanalu.

U slučaju da je do neispravnosti ili lošeg kvaliteta usluge došlo usled kvara ili neispravnosti na kablovsko distributivnom sistemu, za koji je odgovoran Provajder, tehnička služba će u propisanom roku otkloniti kvar odnosno neispravnost.

U slučaju da prigovori nisu rezultati kvara ili neispravnosti na kablovsko distributivnom sistemu za koje je Provajder odgovoran, Provajder će obavestiti Korisnika o uzroku istih i naplatiti uslugu izlaska na teren po važećem Cenovniku.

Eventualna šteta za koju Provajder može odgovarati ne može biti veća od iznosa koji je Korisnik uplatio za uslugu.

PROMENE U KORISNIČKOM ODNOSU

Član 16.

Promena Korisnika iz Ugovora je moguća samo ako se istovremeno i identično menja Korisnik iz ugovora kojim je regulisano priključenje na kablovski sistem i zasnivanje korisničkog odnosa za kablovsku televiziju po uslovima koji važe po tom ugovoru.

U slučaju da Provajder odobri promenu Korisnika iz ugovora kojim je regulisano priključenje na kablovski sistem i zasnivanje korisničkog odnosa za kablovsku televiziju, izvršiće istovremeno i identično promenu Korisnika iz Ugovora.

Sve obaveze i prava koji proizlaze iz korisničkog odnosa prelaze na novog Korisnika.

POSTUPANJE PODACIMA O LIČNOSTI

Član 17.

Provajder vrši obradu podataka o ličnosti korisnika na način i u skladu sa Obaveštenjem o obradi podataka o ličnosti koje je istaknuto u kancelarijama za prijem stranaka i dostupan na Internet stranici Provajdera. Zaključivanjem Ugovora smatra se da je Korisnik upoznat sa sadržajem Obaveštenja o obradi podataka o ličnosti.

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 18.

Korisnik se obavezuje da uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe, ne može preprodati ili dati na dalje korišćenje uslugu definisanu Ugovorom.

Član 19.

U slučaju spora po ovom Ugovoru , ugovorne strane će pokušati da se dogovore, a ukoliko u tome ne uspeju, isti će se rešavati pred nadležnim sudom

Član 20.

Pravilnik je javan dokumenat i kao takav dostupan je svim zainteresovanim licima.

Član 21.

Opšti uslovi sadržani u ovom pravilniku se menjaju u skladu sa izmenama zakona, i Provajder zadržava pravo da u skladu sa izmenjenim tržišnim uslovima poslovanja i prema svojoj poslovnoj politici vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova, a u vezi sa tim blagovremeno će informisati svoje pretplatnike na prikladan način.

Opšti uslovi stupaju na snagu danom potpisivanja Ugovora.