

Друштво ограничене одговорности за каблирање Сат Систем интернет Бела Црква, дана 01.04.2019. године, донело је:

ПРАВИЛНИК О ОПШТИМ УСЛОВИМА ПРУЖАЊА ИНТЕРНЕТ УСЛУГА ПОСРЕДСТВОМ КДС

УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овај Правилник садржи Опште услове којима се уређују услови под којима ДОО Сат Систем интернет Бела Црква (у даљем тексту: Провајдер) пружа Корисницима услуге кабловског интернета. Општи услови представљају саставни део Уговора о пружању и коришћењу интернет услуга употребом кабловског дистрибутивног система (КДС)(у даљем тексту: Уговор) и у сваком случају обавезују на исти начин као и закључени Уговор.

УСЛОВИ ЗА ПРИКЉУЧЕЊЕ НА КАБЛОВСКИ ИНТЕРНЕТ

Члан 2.

Предуслов за коришћење услуге кабловског интернета (у даљем тексту: услуга) је постојање техничких могућности за увођење услуге у виду кабловске инфраструктуре на локацији Корисника. Испуњеност предуслова подразумева да Корисник има потписан уговор са Провајдером којим је регулисано прикључење на кабловски ситем и заснивање корисничког односа за кабловску телевизију, као и редовно плаћање обавеза од стране Корисника по том уговору. Приликом прикључења Корисника на кабловски интернет Провајдера, Корисник и Провајдер закључују Уговор. Кориснички однос заснива се даном потписивања Уговора. Приликом склапања уговора Корисник је дужан да покаже на увид овлашћеном лицу Провајдера личну карту или одговарајућу потврду за идентификацију.

Члан 3.

Осим Корисника, услуге Провајдера су доступне и члановима домаћинства који живе на адреси прикључења односно запосленима у просторијама на адреси прикључења. Ова чињеница не ослобађа Корисника од обавезе плаћања и поштовања одредби Уговора и Општих услова. Корисник не може, без писменог одобрења Провајдера, пренети своја права и обавезе на треће лице. Провајдер задржава право да одбије захтев заинтересованог лица да постане Корисник ако је раније постојао кориснички однос који је раскинут кривицом заинтересованог лица.

УСЛУГЕ И НАПЛАТА

Члан 4.

У циљу регулисања наплате својих услуга Провајдер доноси Ценовник за интернет услуге (у даљем тексту: Ценовник). Све опције услуге кабловског интернета и правила коришћења истих дефинисани су Ценовником за интернет услуге(у даљем тексту: Ценовник).

Члан 5.

Током коришћења интернет услуга евидентира се пренети саобраћај у оба смера . Ако је одређена количина саобраћаја укључена у цену месечне накнаде , онда тај саобраћај који се остварује преко укљученог саобраћаја до краја обрачунског периода, додатно се наплаћује као прекорачење по актуелном Ценовнику. Обрачун накнаде може да се врши за пренос у оба смера или само за једну од тих. Код пакета без мерења пренетог саобраћаја пакети су ограничени брзином преноса. Назначена брзина је максимално могућа остварена брзина.

Корисник се самостално опредељује за тарифни пакет који жели да користи и задржава право измене тарифног пакета у складу са Ценовником.

Опредељење за жељени тарифни пакет врши се на прописаним обрасцима који чине саставни део Уговора.

Тарифни пакет се бира пре обрачунског периода. Промена тарифног пакета је омогућена од 15-ог у наредном месецу ако је захтев предат у текућем месецу. Провајдер има право да уведе нове тарифне пакете и укине тарифне пакете. У случају да се укида неки од тарифних пакета, Корисник треба да изабере други тарифни пакет од понуђених до почетка следећег обрачунског периода. У супротном, Провајдер ће уместо њега изабрати тарифни пакет најсличнији укинутим пакету. Додељивање јавне статичке ИП адресе се сматра услугом.

Провајдер одређује минимално време на које се адреса додељује. Захтев за додељивање и одјаву се предаје на прописаном обрасцу који чини саставни део Уговора.

Члан 6.

Провајдер задржава право измене опција услуге кабловског интернета и правила коришћења истих, као и право измене накнада наведених у Ценовнику.

Физичка лица уплате врше у просторијама Провајдера за пријем странака.

ОБАВЕШТАВАЊЕ КОРИСНИКА

Члан 7.

Обавештавање Корисника вршиће се у писаној форми под којим се подразумева и слање обавештења путем електронске поште или истицањем на веб страници Провајдера и објављивање на интерном инфо каналу Провајдера и у овим случајевима сматраће се да је обавештење достављено Кориснику истог дана када је Провајдер послао е-маил, истицао или објавио обавештење.

УПОТРЕБА КАБЛОВСКОГ МОДЕМА

Члан 8.

Коришћење кабловског интернета могуће је искључиво са кабловским модемом који обезбеђује Провајдер. Кабловски модем је у власништву Провајдера и издаје се за коришћење Кориснику и у случају раскида Уговора корисник је дужан да га врати пре потписивања захтева о раскиду. Инсталацију, конфигурацију и пуштање у рад врши овлашћено лице Провајдера.

Члан 9.

Провајдер се обавезује да ће бесплатно отклонити све кварове на модему осим оних који настају због неправилног руковања, ненаменског коришћења или због непридржавања датих упутстава за употребу. Корисник не сме да самостално или уз ангажовање трећег лица врши отклањање кварова на модему него да контактира Провајдера који ће извршити те радње.

У случају кварова на модему проузрокованих од стране Корисника Провајдер има право на надокнаду штете, а Корисник се обавезује да то плати по Ценовнику, након чега ће му Провајдер обезбедити исправан кабловски модем који такође остаје у власништву Провајдера.

ПРЕСЕЉЕЊЕ

Члан 10.

Пресељење кабловског модема на другу локацију је могуће у случају ако Корисник тражи пресељење прикључка по основу уговора којим је регулисано прикључење на кабловски систем и заснивање корисничког односа за кабловску телевизију по условима који важе по том уговору. Забрањено је пресељење кабловског модема без сагласности Провајдера.

ПРИВРЕМЕНО ИСКЉУЧЕЊЕ

Члан 11.

На захтев Корисника Провајдер ће привремено обуставити услугу Кориснику у складу са Уговором. Потребно је поднети захтев за суспендовање на прописаном обрасцу. Суспендовање је могуће од 1-ог у наредном месецу ако је захтев предат у текућем месецу.

На основу разлога поменутим у Уговору Провајдер има право на привремено искључење Корисника. Пре привременог искључења, ако Провајдер сматра да је потребно може послати опомену Кориснику да отклони разлог за искључење у остављеном року. Привремено искључење по било ком основу не ослобађа Корисника од плаћања обавеза која произлазе из Уговора и на основу Ценовника.

Члан 12.

Услови за поновно прикључење су отклањање разлога за искључење, измирење заосталих обавеза, надокнада причињене штете и уплата накнаде за поновно прикључење по важећем Ценовнику. Уколико Корисник не измири заостале обавезе и не надокнади причињену штету ни након опомињања од стране Провајдера, дуг подлеже обрачуну и наплати прописане законске камате и наплате судским путем. Провајдер има право да наплати надокнаду за своје ангажовање по основу опомињања у складу са Ценовником и у складу са законским прописима.

ОДГОВОРНОСТИ И ОБАВЕЗЕ ПРОВАЈДЕРА

Члан 13.

Основне обавезе Провајдера су:

- По закључењу уговора на локацији Корисника урадити инсталацију, конфигурацију и пуштање у рад кабловског модема,
- Пружање услуге на основу избора Корисника, у складу са Уговором и Ценовником,
- Обезбедити све што је потребно да се услуга преноса података обавља стандардним квалитетом,
- Да пружа непрекидан приступ Интернету изузев кварова или планираних одржавања на КДС-у или опреми Провајдера или на мрежи надпровајдера,
- Чувати тајност података о Кориснику,
- Да обавештава Кориснике у вези са пружањем основне и додатних услуга.

Члан 14.

Провајдер не одговара за :

- Прекиде у раду настале услед нестанка електричне енергије на делу инфраструктуре, случајева више силе (поплава, пожар, струјни удар, удар грома, експлозије, земљотреса, рата, временских непогода итд.), као и услед и других узрока који су ван контроле Провајдера,
- Прекид везе уколико тај прекид наступи као последица радова на инфраструктури мреже о којима је Корисник благовремено обавештен све док трају радови,
- Штету нанету Кориснику евентуалним прекидом услуга из горе наведених разлога.
- Неправилно функционисања КДС мреже, уколико до проблема дође искључиво из разлога на које давалац услуга не може да утиче,
- Загушење, кашњења или грешке у функционисању делова Интернета на које објективно не може да утиче,
- Техничке сметње које могу настати уколико Корисник не прихвати све или поједине препоруке Провајдера
- Исправност, употребу и функционисање Корисникових уређаја који су прикључени на мрежу кабловског интернета
- Штету коју Корисник недозвољеним понашањем учини трећим лицима, као ни за штету које Корисник претрпи услед недозвољеног понашања других корисника Интернета

- Ажурност , исправност, квалитет и благовременост достављања информација које Корисник размењује са осталим корисницима Интернета,
- Повреду права на приватност, сигурност и тајност података Корисника коју на кабловском интернету изврши треће лице,
- Штету која настане за Корисника или треће лице због пропуштања одговорности Корисника да чува у тајности своје податаке,
- Провајдер не гарантује да подаци снимљени са Интернета немају неки од компјутерских вируса или других инфективних и деструктивних програма. Корисник треба да штити свој систем од вируса и деструктивних програма. Провајдер није одговоран за ову врсту штете.

ОБАВЕЗЕ КОРИСНИКА – КОРИШЋЕЊЕ УСЛУГЕ

Члан 15.

Корисник се обавезује да поштује и следећа правила коришћења услуга:

да услугу користи искључиво за сопствене потребе и за потребе чланова свог домаћинства, односно да не пружа услугу трећим лицима по било ком основу;

-да се придржава сваког разумног упутства и обавештења оператора које се односи на правилно коришћење услуга;

-да услугу не користи на начин којим се крше важећи прописи ма које државе који га обавезују, укључујући нарочито повреду ауторских права и права интелектуалне својине, повреду личних права и објављивање или дистрибуцију недозвољеног садржаја;

-да не угрожава рад и не наноси штету функционалности било ког дела мреже ма ког оператора;

-да се уздржи од слања незатражених порука (коришћење система за аутоматско позивање и комуникацију без људске интервенције, факс уређаја, електронске поште или других врста електронских порука, ради непосредног оглашавања);

-да се уздржи од коришћења услуге за неовлашћени приступ или за добијање контроле над другим системима на Интернету.

РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 16.

Ако Корисник примети неисправност или лош квалитет везано за пружање интернет услуге треба у што краћем року да пријави Провајдеру лично или телефонски у просторији за пријем странака или на број телефона за пријаву кварова, који је објављен на интерном инфо каналу или веб страници Провајдера. У противном сматраће се да Корисник није имао приговоре.

У случају прекида услуге или неправилног функционисања, корисник има право и обавезу да позове број за хитне интервенције 069/851-00-01 који је истакнут и у просторијама провајдера или пријавити рекламацију на бесплатан број 0800/700-803.Рок за решавање рекламација је 8 дана од пријаве истих.

У случају да је до неисправности или лошег квалитета услуге дошло услед квара или неисправности на кабловско дистрибутивном систему, за који је одговоран Провајдер, техничка служба ће у прописаном року отклонити квар односно неисправност.

У случају да приговори нису резултати квара или неисправности на кабловско дистрибутивном систему за које је Провајдер одговоран, Провајдер ће обавестити Корисника о узроку истих и наплатити услугу изласка на терен по важећем Ценовнику.

Евентуална штета за коју Провајдер може одговорати не може бити већа од износа који је Корисник уплатио за услугу.

ПОДАЦИ О ПРЕТПЛАТНИКУ И ПРУЖЕНОЈ УСЛУЗИ

Члан 17.

SAT СИСТЕМ ДОО прикупља и обрађује личне податке претплатника, у свему према важећем Закону о заштити података о личности. SAT СИСТЕМ ДОО гарантује тајност личних података у границама важећих прописа. Са наведеним подацима SAT СИСТЕМ ДОО може поступати у циљу реализације Уговора, извршавања његових на закону заснованих обавеза, наплате потраживања, а у друге сврхе уз сагласност претплатника. Подаци о пруженој услузи, везани за конкретног претплатника се, осим у циљу извршавања обавеза предвиђених важећим прописима, обрађују и чувају у мери у којој је то неопходно ради израде рачуна и у периоду до истека законом предвиђеног рока за подношење приговора од стране претплатника и до истека рока за наплату потраживања. Претплатник ће обавестити SAT СИСТЕМ ДОО о свакој промени својих података који су потребни за примену Уговора без одлагања након што до промене дође. Уколико претплатник то не учини, одговараће за сваку штету која због тога настане SAT СИСТЕМ-у или трећим лицима. Уколико му из истог разлога рачуни, опомене због неплаћања и друга документа SAT СИСТЕМ не могу бити достављени, сматраће се да је на основу постојећих података достава ваљано извршена. Променом података претплатника сматра се и промена имена и презимена физичког лица.

ПРИГОВОРИ – НАЧИН ПОДНОШЕЊА И РЕШАВАЊА

Члан 18.

Корисник може у писаном облику да поднесе оператору приговор на износ којим је задужен за пружену услугу, односно на квалитет (саобразност) пружене услуге и других недостатака. Рок за подношење приговора је 30 дана од дана доспећа рачуна за услугу, када се ради о приговору на износ рачуна, односно 30 дана од дана пружања услуге, када се ради о приговору на квалитет услуге, односно 30 дана од настанка другог недостатка који је разлог приговора. Без обзира на поднети приговор, корисник је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а ако оспорава цео рачун, дужан је да плати просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се приговор односи. Кориснику који плати наведени износ оператор неће обуставити пружање услуге пријема позива, позивања служби за хитне интервенције, као ни искључити терминалну опрему претплатника из своје мреже, до истека рокова предвиђених важећим прописима.

Оператор је дужан да најкасније у року од осам дана од дана пријема приговора, писаним или електронским путем, одговори кориснику на изјављени приговор.

Одговор оператора на приговор корисника садржи одлуку да ли га прихвата, изјашњење о захтеву корисника и конкретан предлог и рок за решавање приговора.

Рок за решавање приговора не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења приговора. Изузетно, уколико оператор из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву корисника у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање приговора обавести корисника и наведе рок у коме ће га решити, као и да добије његову сагласност.

Продужавање рока за решавање приговора могуће је само једном.

Уколико је приговор основан, а корисник је претходно платио рачун у целости, кориснику ће, на његов захтев, бити враћен одобрени износ. У случају да корисник не поднесе захтев за враћањем плаћеног, а уговор је и даље важећи, сматраће се да је извршио авансну уплату у висини одобреног износа.

Враћање новца кориснику (без обзира на основ враћања) се, из техничких и организационих разлога, може вршити искључиво уплатом на текући рачун корисника који корисник достави оператору. Рок за враћање новца је 30 дана од пријема захтева, а може се продужити у случају неблаговременог достављања података о рачуну корисника оператору.

Начин подношења и решавања приговора је ближе регулисан Правилником оператора о поступању у случају приговора који је јавно доступан у просторијама оператора и на захтев корисника.

ПРОМЕНЕ У КОРИСНИЧКОМ ОДНОСУ

Члан 19.

Промена Корисника из Уговора је могућа само ако се истовремено и идентично мења Корисник из уговора којим је регулисано прикључење на кабловски систем и заснивање корисничког односа за кабловску телевизију по условима који важе по том уговору.

У случају да Провајдер одобри промену Корисника из уговора којим је регулисано прикључење на кабловски систем и заснивање корисничког односа за кабловску телевизију, извршиће истовремено и идентично промену Корисника из Уговора.

Све обавезе и права који произлазе из корисничког односа прелазе на новог Корисника.

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 20.

Корисник се обавезује да услугу користи искључиво за сопствене потребе, не може препродати или дати на даље коришћење услугу дефинисану Уговором.

Члан 21.

У случају спора, уговорне стране ће покушати да се договоре, а уколико у томе не успеју, исти ће се решавати пред надлежним судом.

Члан 22.

Правилник је јаван докуменат и као такав доступан је свим заинтересованим лицима.

Члан 23.

Општи услови садржани у овом правилнику се мењају у складу са изменама закона, и Провајдер задржава право да у складу са измењеним тржишним условима пословања и према својој пословној политици врши измене и допуне ових Општих услова, а у вези са тим благовремено ће информисати своје претплатнике на прикладан начин.

Општи услови ступају на снагу даном доношења.

ДОО САТ СИСТЕМ ИНТЕРНЕТ
БЕЛА ЦРКВА

директор, Дејан Дадић