

4.3. Korisnik zadržava pravo da u toku trajanja ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora zameni izabrani paket u skladu sa odredbama Opštih uslova.

Č1.5

5.1. Provajder se obavezuje da Korisniku usluge pruža u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta saglasno važećim propisima kojima su utvrđeni parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i elektronskih komunikacionih mreža.

5.2. U skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, Provajder će primeniti sve neophodne mere za sprečavanje preteranog opterećenja mreže.

5.3. provajder je dužan da u skladu sa važećim propisima primeni odgovarajuće tehničke i druge mere radi obezbeđivanja bezbednosti i integriteta elektronske komunikacione mreže i pružanja usluga korisniku.

Č1.6

6.1. Prilikom korišćenja usluga Korisnik je dužan da se uzdrži od svakog ponašanja koje se može smatrati nedozvoljenim ponašanjem u skladu sa Opštim uslovima.

6.2. U slučaju nedozvoljenog ponašanja Korisnika, saglasno odredbama Opštih uslova, Provajder ima pravo da:

- Korisnika pisanim putem upozori da prestane sa nedozvoljenim ponašanjem;
- privremeno ograniči pružanje usluga Korisniku u cilju sprečavanja nedozvoljenog ponašanja, uz slanje pisanog upozorenja;
- privremeno obustavi pružanje usluga Korisniku, uz slanje pisanog upozorenja.
- jednostrano raskine zaključeni ugovor pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja na štetu Korisnika.

Č1.7

7.1. Naknadu za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu Korisnik plaća Provajderu u jednokratnom iznosu utvrđenom ovim ugovorom uz prvi račun za pružene usluge.

7.2. Naknadu za korišćenje usluga koje su predmet ovog ugovora Korisnik plaća Provajderu u vidu mesečnih pretplata čija je cena utvrđena važećim Cenovnikom i ovim ugovorom.

7.3. Obaveza plaćanja ugovorenih mesečnih pretplata za pružene usluge dospeva 15-og u mesecu za predhodni mesec.

7.4. Korisnik je saglasan da se sve naknade za pružene usluge nađu na zbirnom računu na kojem je svaka usluga i naknada iskazana pojedinačno i jasno.

7.5. U zavisnosti od izabrane opcije od strane Korisnika, račune za pružene usluge Provajder će dostavljati Korisniku preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti, na adresu prebivališta navedenu u ugovoru, odnosno elektronskim putem, na adresu elektronske pošte koju Korisnik u tu svrhu odredi.

7.6. Ukoliko Korisnik do dana dospelosti nije primio račun, to ga ne oslobađa obaveze plaćanja ugovorenih mesečnih pretplata na način i u rokovima utvrđenim ovim ugovorom.

7.7. U slučaju da Korisnik ne izvrši obavezu plaćanja ugovorene mesečne pretplate o dospelosti, Provajder ima pravo da na dugovani iznos obračuna zakonsku zateznu kamatu od dana dospelosti do konačne isplate, kao i da u skladu sa Opštim uslovima Korisniku privremeno obustavi pružanje usluga.

7.8. Privremeno obustavljanje pružanja usluga, Korisnika ne oslobađa plaćanja utvrđenih mesečnih pretplata sve do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, odnosno do dana raskida ugovora.

7.9. Ukoliko Korisnik ni u roku od 15 dana od dana privremene obustave pružanja usluga ne izmiri svoja dospela dugovanja, Provajder ima pravo da jednostrano raskine ugovor na štetu Korisnika i/ili dug potražuje prinudnim putem.

7.10. U slučaju raskida ugovora predviđenog predhodnim stavom, Korisnik je u obavezi da Provajderu nadoknadi štetu u iznosu koji odgovara zbiru utvrđenih mesečnih pretplata za mesece preostale do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, računajući od dana raskida ugovora pa do isteka ugovornog minimalnog perioda trajanja, u roku od 20 dana od dana raskida ugovora.

Č1.8

8.1. Ugovor se zaključuje na određeno vreme sa minimalnim periodom trajanja od 24 (*dvadeset i četiri*) meseca računajući od dana potpisivanja obe ugovorne strane i važi do njegovog otkaza, odnosno raskida u skladu sa odredbama ovog ugovora, opštih i posebnih uslova.

8.2. U slučaju da korisnik najkasnije u roku od 30 (*trideset*) dana pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja provajderu ne podnese pisanu izjavu o otkazu, ugovor se smatra produženim na neodređeno vreme.

8.3. U slučaju blagovremeno podnete pisane izjave o otkazu iz predhodne tačke, ugovor prestaje istekom ugovorenog minimalnog perioda trajanja.

8.4. Nakon isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja, svaka ugovorna strana može jednostrano raskinuti ovaj ugovor podnošenjem pisane izjave o otkazu drugoj ugovornoj strani uz poštovanje otkaznog roka od 30 (*trideset*) dana.

8.5. U slučaju jednostranog raskida ugovora u skladu sa predhodnom tačkom ovog člana, ugovor prestaje istekom roka od 30 (*trideset*) dana od dana obaveštavanja druge ugovorne strane o otkazu.

8.6. U slučaju da korisnik jednostrano otkáže ugovor pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja, ili provajder pre isteka ugovorednog minimalnog perioda trajanja jednostrano raskine ugovor krivicom korisnika u skladu sa odredbama ovog ugovora i opštih uslova, a uzimajući u obzir pogodnosti koje je korisnik ostvario prilikom zaključenje ugovora u skladu sa ponudom provajdera, korisnik je u obavezi da provajderu naknadi štetu u iznosu koji odgovara zbiru utvrđenih mesečnih pretplata za mesece preostale do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, odnosno u iznosu koji odgovara visini pogodnosti koje je korisnik ostvario po osnovu zaključenog korisničkog ugovora do dana raskida, u zavisnosti od toga šta je za korisnika povoljnije, a u skladu sa odredbama opštih uslova.

Čl.9

9.1. Korisnik može podneti prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge u roku od 30 (*trideset*) dana od dana dospeća obaveze plaćanja, odnosno prigovor na kvalitet pruženih usluga u roku od 30 (*trideset*) dana od dana pružanja usluga, kao i iz drugih razloga predviđenih važećim propisima.

9.2. provajder će u skladu sa odredbama opštih uslova i Pravilnika o načinu rešavanja prigovora - reklamacija korisnika, postupiti po podnetom prigovoru i odgovoriti korisniku u roku od 15 (*petnaest*) dana od dana prijema prigovora, osim ukoliko korisnik ima svojstvo potrošača u skladu sa važećim propisima, u kom slučaju rok za odgovor iznosi 8 (*osam*) dana.

9.3. U slučaju osnovanosti prigovora na iznos kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, odnosno ukoliko se po prigovoru utvrdi da je kvalitet pruženih usluga niži od propisanog ili da je prekid u pružanju usluga trajeo duže od 48 (*četrdeset i osam*) sati iz razloga koji su na strani provajdera, račun korisnika će biti umanjen srazmerno nedostatku pružene usluge, shodno odredbama Pravilnika o načinu rešavanja prigovora - reklamacija.

9.4. Prigovor se može podneti:

- lično u poslovnim prostorijama provajdera koje se nalaze u Nišu na adresi **Vizantijski bulevar 9/6**

- pisanim putem na adresu : Krajnalić komunikacije doo Niš, **Vizantijski bulevar 9/6**

- elektronskim putem na E-mail adresu: office@netnet.rs

- pozivom na brojeve telefona : +381 18 200736

+381 18 200737

9.5. Ukoliko nije zadovoljan načinom na koji je prigovor rešen, korisnik se u skladu sa zakonom, može u roku od 15 (*petnaest*) dana od dana prijema odgovora provajdera, odnosno od dana isteka roka za odgovor, obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora, odnosno pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom.

Čl.10

10.1. Provajder se obavezuje da Korisniku ustupi na korišćenje svu opremu neophodnu za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga koje su predmet ovog ugovora.

10.2. Oprema neophodna za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga koje su predmet ovog ugovora u isključivom je vlasništvu Provajdera.

10.3. Prilikom preuzimanja ili zamene opreme, Korisnik potpisuje revers, čime potvrđuje da je preuzeo svu opremu koja je u njemu navedena.

10.4. Revers je sastavni deo ovog ugovora.

10.5. Korisnik je dužan da u roku od 8 dana od dana prestanka ugovora, po bilo kom osnovu, o svom trošku Provajderu vrati kompletnu opremu koju je preuzeo na korišćenje u ispravnom stanju, odnosno, ukoliko zbog prirode opreme to nije moguće, Provajderu u istom roku omogućiti nesmetani pristup lokaciji na kojoj se oprema nalazi radi njene demontaže.

10.6. Ukoliko Korisnik ne vrati opremu u roku navedenom u predhodnom stavu, odnosno ne omogućiti Provajderu pristup lokaciji na kojoj se oprema nalazi, ili opremu vrati nekompletnu ili u neispravnom stanju, odnosno ukoliko se prilikom demontaže utvrdi da oprema nije kompletna ili je u neispravnom stanju, dužan je da Provajderu naknadi pričinjenu štetu isplatom odgovarajućeg iznosa naknade utvrđenog Cenovnikom, odnosno tržišne cene nove opreme, ukoliko takva naknada nije definisana.

Čl.11.

11.1. U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, kao i drugim važećim propisima, provajder će prikupljati, čuvati i obrađivati samo one podatke o korisniku, odnosno podatke o saobraćaju i lokaciji korisnika u okviru elektronske komunikacione mreže provajdera, koji su neophodni za proveru identiteta korisnika, odnosno za zaključenje i realizaciju ugovora, sačinjavanje i izdavanje faktura i uredno izvršavanje zakonskih obaveza predviđenih važećim propisima, na način i u rokovima predviđenim opštim uslovima i važećim propisima.

11.2. provajder zadržava pravo da podatke o korisniku upotrebljava u cilju vođenja evidencija vezanih za realizaciju ugovora, komunikacije sa korisnikom, kao i da iste prosledi trećim licima radi naplate potraživanja, odnosno izvršenja ostalih obaveza preuzetih ovim ugovorom i predviđenih važećim zakonskim propisima.

11.3. Potpisivanjem ovog ugovora korisnik daje saglasnost provajderu da prikuplja i obrađuje podatke o korisniku navedene u ovom ugovoru i pratećim dokumentima i izjavljuje da je upoznat sa svrhom obrade istih.

Čl.12

12.1. Provajder će Korisniku, u zavisnosti od vrste usluga koje su predmet ovog ugovora, dodeliti pristupne parametre: korisničko ime, korisničku šifru, odnosno adresu elektronske pošte.

12.2. Pristupni parametri dodeljeni Korisniku navedeni su u odgovarajućem dokumentu koji je sastavni deo ovog ugovora.

12.3. Korisnik je dužan da dodeljene pristupne parametre drži u tajnosti i spreči njihovo korišćenje od strane tećih lica.

Čl.13

13.1. Za sve informacije koje se odnose na priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga, podatke o cenama, tarifama i ostalim primenljivim naknadama, troškovima održavanja i načinima plaćanja, kao i za svaku pomoć, uputstva i preporuke u vezi sa korišćenjem usluga, korisnik se može obratiti provajderu pozivanjem brojeva telefona

korisničkog servisa, radnim danima i subotom od 07-22 časova, a nedeljom od 08-18 časova, odnosno putem elektronske pošte u svako doba.

13.2. Brojevi telefona korisničkog servisa su:

+ 381 18 200736

+ 381 18 200737

13.3. E mail adresa korisničkog servisa je:

office@netnet.rs

13.4. Elektronska adresa za prijavljivanje nezatraženih i škodljivih elektronskih poruka je podrska@netnet.rs

13.5. Komunikacija i obaveštavanje između ugovornih strana o svim pitanjima bitnim za sprovođenje ugovora vršiće se u pisanoj formi pod kojom se podrazumeva i slanje obaveštenja putem elektronske pošte, odnosno isticanje informacija i obaveštenja na zvaničnoj internet strani provajdera (www.netnet.rs)

Čl.14

14.1. Opšti uslovi doneti od strane Provajdera objavljeni su na internet stranici Provajdera (www.netnet.rs) i u štampanoj formi, na vidnom mestu istaknuti u poslovnim prostorijama Provajdera.

14.2. Opšti uslovi čine sastavni deo ovog ugovora i kao takvi obavezuju Korisnika u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

14.3. Potpisivanjem ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa odredbama Opštih uslova i prihvata njihovu primenu u svemu što nije izričito drugačije regulisano ovim ugovorom.

Čl.15

15.1. Cenovnikom usluga utvrđena je ponuda Provajdera sa specifikacijom usluga, iznos naknada za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu, cene mesečnih pretplata u zavisnosti od vrste usluge, izabranog paketa i ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, kao i iznos ostalih primenljivih naknada u skladu sa Opštim uslovima i ovim ugovorom.

15.2. Potpisivanjem korisničkog ugovora, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa Cenovnikom i istovremeno prihvata njegovu primenu.

15.3. Cenovnik usluga sastavni je deo ovog ugovora.

Čl.16

16.1. Korisnik je saglasan da Provajder zadržava pravo da u toku trajanja ovog ugovora jednostrano vrši izmene Cenovnika, Opštih uslova i drugih uslova pružanja usluga koje su predmet ovog ugovora, pri čemu je Provajder dužan da o tim izmenama obavesti Korisnika najmanje mesec dana unapred, na način predviđen Opštim uslovima.

16.2. Korisnik ima pravo da po prijemu obaveštenja iz predhodnog stava 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 u korist Korisnika, a naročito u pogledu promene cena, načina tarifiranja, specifikacije paketa i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima.

Čl.17

17.1. Ugovorne strane su saglasne da će sve eventualne sporove nastojati da reše sporazumno i mirnim putem, u suprotnom, svi sporovi po ovom ugovoru će se rešavati pred nadležnim sudom.

Čl.18

18.1. Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovetna primerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 1 (jedan) primerak

Prilozi koji čine sastavni deo ovog ugovora:

1. Zahtev za zaključenje ugovora
2. Opšti uslovi
3. Obrazac za odustanak od ugovora
4. Pristupni parametri
5. Revers
6. Obaveštenje-pristanak za obradu podataka o ličnosti korisnika

Ugovorne strane:

Za Korisnika:

Za Provajdera:
