

OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE USLUGA
PREAMBULA
PREDMET I PRIMENA

Opštim uslovima za pružanje usluga uređuju se uslovi pod kojima privredno društvo **JOCIĆ VLADICA PR INTERNET I KABLOVSKE KOMUNIKACIJE TORLAK KDS, Tupižnička 3, 19340 Minićevo, matični broj 51892798** (u daljem tekstu: Operator) zasniva korisničke odnose i pruža usluge elektronskih komunikacija (u daljem tekstu: Usluga) za koje je upisan u Registar koji vodi Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge, a čiji su podaci dostupni na adresi www.ratel.rs, fizičkim licima, pravnim licima i preduzetnicima (u daljem tekstu: Korisnik), u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS” br. 44/10, 60/13 - US i 62/14).

ČLAN 1.
PRIKLJUČENJE KORISNIKA

Preduslov za korišćenje svih usluga koje nudi Operator, predstavlja priključenje na distributivni sistem Operatora. Priključenje na distributivni sistem Operatora može se izvršiti ukoliko za to postoje tehnički preduslovi. Korisnik je u obavezi da za korišćenje Usluge plaća sve naknade u skladu sa Cenovnikom Operatora. Korisnik je dužan da pribavi potrebnu opremu za priključenje ili u dogovoru sa Operaterom iskoristi svoju već postojeću opremu. Izgrađena instalacija i oprema do korisničkog uređaja, su u trajnom vlasništvu Korisnika.

ČLAN 2.
MONTAŽA OPREME

Lica ovlašćena od strane Operatora su jedina ovlašćena lica da manipulišu opremom, montiraju je, servisiraju i vrše bilo koje druge radnje u vezi sa opremom i u dogovoru sa Korisnikom. Ukoliko je oprema u vlasništvu Korisnika, Operator neće i ne može snositi odgovornost za gubitak garancije prilikom manipulacije opremom ukoliko je Korisnik to zahtevao. Ukoliko korisnik ima primedbu na mesto i lokaciju montirane antene i ostale opreme, dužan je da uloži prigovor u roku od 8 dana, u protivnom smatra se da je Korisnik saglasan sa mestom i lokacijom

ČLAN 3.
ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

Korisnik stiče pravo da bude priključen na mrežu Operatora, i koristi Usluge naznačene u cenovniku Operatora Po uplati paketa navedenog u cenovniku i u vremenu dogovorenom sa operaterom. Korisnik se samostalno opredeljuje za usluge koje želi da koristi i u toku trajanja korisničkog odnosa, zadržava pravo izmene vrste Usluga u skladu sa ponudom koja je navedena u cenovniku. Korisnik može prvobitno izabranu uslugu promeniti na način koji je propisan u Opštim uslovima odnosno može koristiti novi paket po isteku starog paketa. Operator zadržava pravo izmene Opštih uslova, Cenovnika, Akcijskih ponuda i načina tarifiranja. U slučaju promene Opštih uslova ili Cenovnika, Operator će o tome obavestiti Korisnika 30 dana unapred, objavom na svojoj Internet strani www.torlakkds.rs ili putem elektronske pošte, telefonskim pozivom ili sms porukom. Operator se obavezuje da, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi, izvrši priključenje/povezivanje objekta Korisnika, na distributivni sistem Operatora u roku od 8 radnih dana od dana uplate paketa, ili u dogovorenom terminu sa korisnikom, tako da trajanje paketa kreće od momenta priključenja na mrežu operatora. Korisnik nije obavezan ugovorom i može prekinuti korišćenje usluge istekom paketa ili onda kada to poželi bez prava na povraćaj novca za preostalo vreme paketa. Ukoliko korisnik ne izvrši uplatu novog paketa u roku od 3 meseca biva brisan sa mreže operatora ili mu biva zamrznut nalog ukoliko korisnik prethodno ne obavesti Operatora bilo kojim vidom elektronske komunikacije ili direktnim telefonskim pozivom.

ČLAN 4.
ODGOVORNOSTI I OBAVEZE

Korisnik se obavezuje:

- da omogući nesmetano izvođenje radova Operatora radi priključenja Korisnika na distributivni sistem;
- da distributivni sistem i prateće sisteme koristi u skladu sa obavezama;

- da neće vršiti, niti dozvoliti neovlašćeno vršenje intervencija na opremi, uređajima i instalacijama Operatora, kao i da će svaku promenu uočenu na istom odmah prijaviti;
- da omogući Operatoru obavljanje svih neophodnih intervencija na svom delu mreže, opremi, uređajima i instalaciji radi što bržeg otklanjanja kvara.

Pored okolnosti definisanih sa Korisnikom, Operator ne odgovara niti za:

- Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče;
 - Prekide u radu koji su posledica nestanka električne energije na delu infrastrukture, slučajeve koji se smatraju višom silom, kao i prekide koji nastupe usled drugih razloga na koje Operator ne može objektivno da utiče;
 - Štetu koju Korisnik svojim nedozvoljenim ponašanjem učini sebi ili trećim licima;
 - Povredu prava na privatnost i sigurnost koju na Internetu prema Korisniku izvrši treće lice;
 - Sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
 - Štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice usled povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
 - Štetu nastalu udarom groma ili drugim prirodnim pojavama odnosno nepogodama na objektu Korisnika;
 - Prekid signala, ukoliko taj prekid nastupi kao posledica radova na infrastrukturi mreže Operatora, o kojima je Korisnik blagovremeno obavešten;
 - Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Korisnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke Operatora.
- Operator se odriče odgovornosti za postojanje nekog od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine u datotekama snimljenim sa Interneta. Za sprovođenje predviđenih procedura i provera u cilju zaštite od opisanih programa, odgovoran je isključivo Korisnik, a Operator nije odgovoran za štetu koja eventualno bude pričinjena na takav način.

Ukoliko iz napred navedenih razloga usledi prekid pružanja Usluga, Operator ne odgovara za štetu koja nastupi po Korisnika.

Za svoje nedozvoljeno ponašanje, pred nadležnim organima (krivično, materijalno ili na bilo koji drugi način), odgovara isključivo Korisnik.

Takođe, Korisnik sam snosi odgovornost za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu, koja nastane kao posledica njegovog nedozvoljenog ponašanja ili nestručnog rukovanja sopstvenom opremom.

Nedozvoljeno ponašanje Korisnika 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 smatra nedozvoljeno ponašanje kojim se vrši krivično delo, privredni prestup, povreda autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši delo nelojalne 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.

Sledeća ponašanja su neka od onih koja se, prema prihvaćenom kodeksu, smatraju nedozvoljenim:

- Korišćenje servisa, odnosno ugovorene usluge Interneta Operatora za neovlašćen pristup ili za neovlašćeno dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i Internetu;
- Ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa od strane drugih Korisnika;
- Ugrožavanje nesmetanog rada mreže Operatora ili bilo kog drugog dela Interneta;
- Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- Narušavanje privatnosti ostalih Korisnika Interneta Operatora ili Interneta uopšte;
- Neovlašćena promena zadate IP adrese ili MAC adrese uređajima;
- Distribucija nepoželjnih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam);
- Slanje ili prosleđivanje dobrotvornih zahteva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mesta predviđena za takav vid oglašavanja.

Ukoliko Operator zaključi da Korisnik prilikom korišćenja Usluga primenjuje nedozvoljeno ponašanje, ima pravo da Korisniku ukine pravo korišćenja Usluga i to: privremeno, na određeni vremenski rok ili za stalno, uz pismeno obaveštenje Korisnika koji sam odgovara za svu pričinjenu štetu. U opisanom slučaju Operator ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, kao i zainteresovanim licima, a po nalogu navedenih službenih organa.

U slučajevima slanja neželjene pošte, štetnih sadržaja i povrede prava intelektualne svojine od strane Korisnika, Operator će uputiti pisano upozorenje (e-mail) Korisniku. Ukoliko Korisnik nastavi sa slanjem neželjene

pošte, štetnih sadržaja i povredama prava intelektualne svojine, Operator može postupiti na način iz prethodnog stava.

Ocena Operatora da je učinjeno nedozvoljeno ponašanje od strane Korisnika smatraće se opravdanom u slučaju postojanja razumne sumnje u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika u smislu odredbi ovih Opštih uslova.

ČLAN 5.

PROMENE U KORISNIČKOM ODNOSU I USTUPANJE KORISNIKA

O planiranom sledbeništvu Korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Operatora. Posle završetka preuzetih obaveza Operator i pravni sledbenik dogovoriće se o eventualnom produženju odnosa.

Pravnim sledbeništvom smatraju se promena poslovnog imena Operatera, sedišta, osnivača, pravne forme, statusa, podela na više društava, spajanje sa drugim društvom, pripajanje većem društvu, prenos stvari, prava ili obaveza na nekog drugog i slično.

U slučaju smrti Korisnika, naslednici mogu, na osnovu pisanog zahteva koji se Operatoru dostavlja u roku od 90 (devedeset) dana, da dobiju od Operatora Rešenje o prenošenju usluge na drugo lice, naslednika.

O svakoj promeni određenoj ovim članom Korisnik je dužan da obavesti Operatora u roku od osam (8) dana od nastanka promene. U slučaju da Korisnik ne obavesti Operatora o promeni.

Operator ne može preneti svoja prava i obaveze na treće lice ukoliko pre toga nije obavestio korisnika pismeno ili bilo kojim vidom elektronske komunikacije.

Korisnik ne može bez izričitog pismenog odobrenja Operatora preneti svoja prava i obaveze na treće lice.

U ime korisnika uplatu može izvršiti i treće lice navodeći svoje podatke pri uplati, ali je u obavezi da navede tačan poziv na broj koji se odnosi na korisnika u čije ime uplaćuje pretplatu. Ukoliko ne navede tačan poziv na broj ili ne obavesti Operatera pozivom ili bilo kojim elektronskim putem radi načinjene greške pri uplati kako bi operater na vreme reagovao i uplatu evidentirao u ime pravog korisnika, operater ne snosi nikakve pravne ni materijalne konsekvence ukoliko korisnik bude isključen sa mreže zbog pogrešno izvršene uplate.

ČLAN 6.

POSTUPANJE U SLUČAJU KRAĐE OPREME

U slučaju krađe opreme koja je u vlasništvu Korisnika, Korisnik

se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od saznanja za događaj, o tome obavesti Operatora i nadležne organe (policiju i tužilaštvo). U slučaju krađe opreme o kojoj je Korisnik obavestio nadležne organe, te je o tome dostavio Operatoru kopiju zapisnika ili prijave, Korisniku će biti omogućeno dobijanje nove opreme na korišćenje uz revers.

ČLAN 7.

POSTUPAK U SLUČAJU PRESELJENJA OPREME

Preseljenje opreme Korisnika, može se izvršiti samo uz saglasnost i asistenciju Operatora. Zahtev za preseljenje opreme podnosi se ovlašćenom zastupniku Operatora. Zahtev se odobrava ukoliko ima tehničkih mogućnosti na novoj lokaciji. Ukoliko Korisnik postupi suprotno ovom određenju, sam snosi odgovornost ukoliko dođe do oštećenja opreme.

ČLAN 8.

PAUZIRANJE KORIŠĆENJA USLUGE

Na zahtev Korisnika, Operator može privremeno obustaviti pružanje usluga Korisniku na period ne kraći od mesec dana, a najduže 3 meseca i to tek nakon isteka već uplaćenog paketa,

Nakon isteka zahtevanog pauziranja, Operator će nastaviti pružanje usluga, po uplati paketa po važećem Cenovniku.

ČLAN 9.

PRIVREMENO ISKLJUČENJE KORISNIKA

Operator će privremeno isključiti Korisnika u sledećim slučajevima:

- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži;
- u slučaju nedozvoljenog korišćenja ili zloupotrebe opreme odnosno usluga, do dostavljanja pisane izjave Korisnika da će se ubuduće uzdržati od zloupotrebe i pridržavati propisanih uslova Operatora i zakonom propisanih uslova nadležnih organa.

Za vreme privremenog isključenja u dogovoru sa Operatorom Korisnik nije dužan da uplaćuje pretplatu. Korisnik koji iz nekog razloga neće određeno vreme koristiti usluge i uz prethodno obaveštenje Operatoru nije dužan da plaća pretplatu u punom iznosu.

ČLAN 10. REKLAMACIJE, PRAVO NA PRIGOVOR I REŠAVANJE NESAOBRAZNOSTI USLUGA

Saglasno Zakonu o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014), korisnik može na adresu Operatora da podnese usmeni ili pisani prigovor u odnosu na pogrešno obračunatu cenu i druge nedostatke ili uloži prigovor telefonskim putem pozivanjem broja ili putem bilo koje vrste elektronske komunikacije. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge. Ukoliko je kvalitet usluge prouzrokovan lošom opremom koju je nabavio Korisnik i to stavljeno korisniku do znanja prilikom montaže i priključenja, ili pak nastalu oštećenjem nastalim nestručnim rukovanjem korisnika ili zbog uticaja više sile (grmljavina, vremenske nepogode itd, na šta Operator ne može da utiče), Operator ne snosi nikave posledice po prigovoru korisnika o lošem kvalitetu usluge.

ČLAN 11. TEHNIČKA PODRŠKA

Operator se obavezuje da pruži odgovarajuću tehničku podršku Korisniku. Pod nadležnost Operatora spadaju svi problemi koji se odnose na komunikacionu mrežu Operatora i infrastrukturu koja je u direktnom vlasništvu Operatora, ali ne i globalne mreže Internet niti same lokalne mreže kod Korisnika, uključujući i prenos bežičnog signala od rutera do nekog od Korisnikovih uređaja.

Korisnik tehničku podršku može kontaktirati putem broja telefona 063-411-000

u periodu od 09h-19h. Korisnik podršku može zahtevati i putem e-maila: torlakkablovska@gmail.com.

Svaki problem koji je prouzrokovan nepažnjom ili nestručnim delovanjem Korisnika, bilo da je u pitanju virus, trojanac ili bilo koji drugi faktor, nije i neće biti odgovornost Operatora niti će Operator pružati tehničku podršku ili savete.

ČLAN 12. PRIORITETI

U zavisnosti od vrste odabrane Usluge, Korisnik može imati manji ili veći prioritet kada je u pitanju tehnička podrška ili intervencije kod Korisnika. Paketi Usluga definisani su zvaničnim Cenovnikom sa kojim je Korisnik upoznat i Korisnik u potpunosti prihvata činjenice koje proizilaze iz ovog dokumenta. Paketi sa najvećom cenom i garantovanim protokom imaju najveći prioritet kada su u pitanju tehnička podrška, intervencije na terenu kao i sam protok paketa kroz računarsku mrežu Operatora.

ČLAN 13. BRZINA PROTOKA

Korisnik je dužan da se opredeli za određenu vrstu i tip Usluge i po važećem cenovniku izvrši uplatu paketa. Paketi usluga, između ostalog, razlikuju se i po brzini protoka podataka. Korisnik prihvata činjenicu da brzina protoka odabrane Usluge 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 Operatora odgovornim ukoliko protok bude niži od naznačenog u bilo kom trenutku.

Parametri kvaliteta mreža i usluga koje pruža Operator su u skladu sa pravilnikom Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge kojim se regulišu parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga.

Operator će se truditi da Korisniku obezbedi što kvalitetniji protok, ali neće i ne može preuzeti odgovornost ukoliko, usled objektivnih okolnosti, ne bude tako.

Ukoliko Korisnik želi da ima garantovane brzine i protoke, onda je to predmet posebnog SLA (Service Level Agreement) ugovora i posebnih usluga čija se cena određuje na osnovu zahteva Korisnika, a ne po standardnom cenovniku.

ČLAN 14. GARANCIJA

Garancija na opremu koju je Korisnik nabavio samostalno, ne podleže bilo kakvoj garanciji od strane operatera već garanciju korisnik ostvaruje samostalno kod prodavca gde je nabavio opremu.

ČLAN 15. OGRANIČENJE OD ODGOVORNOSTI

Operator se neće smatrati odgovornim za: izmene, poremećaje, trajne ili privremene prekide ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, iz bilo kog razloga; bilo kakvu poteškoću u pogledu prijema signala vezanu za mesto i uslove prijema ili usled neadekvatne opreme kod Korisnika; svaku promenu ili prekid signala koji nastane povodom administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Operatora, svaku lošu instalaciju, loše funkcionisanje, neovlašćeni servis opreme ili neadekvatnu upotrebu iste od strane Korisnika, a suprotno odredbama ovih Opštih uslova i Ugovora. Takođe, Operator se ne smatra odgovornim za zakašnjenje u ispunjenju ili neizvršenje svojih obaveza predviđenih Opštim uslovima, a koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole, uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje Operator nije mogao sprečiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotazu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljne transmisije uticaje i slično.

ČLAN 16. POSTUPANJE SA PODACIMA O LIČNOSTI

Operator će prikupiti, koristiti i čuvati, odnosno na drugi način obraditi sve podatke o Korisniku, navedene odnosno sadržane prilikom uplate paketa putem poštanske uplatnice ili elektronskim putem. Korisnik momentom uplate paketa i početka korišćenja usluge potvrđuje da je upoznat sa svrhom obrade podataka te da je dao saglasnost i prihvatio da Operator podatke o Korisniku može:

- učiniti dostupnim vlasniku programa u cilju vođenja evidencija vezanih za potrebe istraživanja tržišta, u meri potrebnoj da se ova svrha ostvari, nezavisno od načina prijema programa;
- prikupljene i/ili obrađene podatke koristiti radi sprovođenja anketa o ponudi i kvalitetu usluga kod svojih Korisnika;
- vršiti na osnovu podataka o Korisniku proveru kreditne sposobnosti Korisnika.

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.torlakkds.rs

ČLAN 17. ZAVRŠNE ODREDBE

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.

ČLAN 18. STUPANJE NA SNAGU

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 05.05.2025. godine.