

Opšte odredbe

Član 1.

Internet provajderom u smislu ovih opštih uslova smatra se "DEJAN SPASIĆ PR TRGOVINSKA RADNJA ANYG KRUŠEVAC", Gligorija Diklića 2, 37000 Kruševac (u daljem tekstu: Provajder). Korisnikom u smislu ovih Opštih uslova smatra se fizičko ili pravno lice koje koristi usluge Provajdera (u daljem tekstu: Korisnik).

Član 2.

Predmet ovih opštih uslova je korišćenje Internet servisa kojim se omogućava Korisniku pristup Internetu. Pod Internetom se u smislu ovih Opštih uslova smatra globalni elektronski komunikacioni sistem međusobno povezanih računarskih mreža i uređaja, namenjen razmeni svih vrsta informacija u skladu sa Internet standardima. Internet standardi su dokumenti koji se odnose na koncepte, procedure umrežavanja, protokole, interfejs i metode identifikacije u okviru Interneta. Internet standarde, pod nazivom Request For Comments (RFC) donosi međunarodna organizacija Internet Engineering Task Force (IETF). Internet usluge su, u smislu ovog pravilnika, javne telekomunikacione usluge koje se realizuju u skladu sa Internet standardima (preporučena i STD serija RFCs dokumenata), osim komercijalnih usluga Internet telefonije, radija i televizije.

Član 3.

Ovi Opšti uslovi određuju način na koji Korisnik koristi usluge Provajdera i smatraju se prihvaćenim početkom korišćenja usluga Provajdera od strane Korisnika

Obaveze Provajdera

Član 4.

- Provajder će pristupiti izvršenju svojih obaveza po ovim Opštim uslovima pošto Korisnik izvrši uplatu pristupne takse prema važećem cenovniku ili prema uslovima ugovora zaključenog za pojedinačne usluge.

- Da izvrši sve tehničke operacije (stvaranje tehničkih uslova, otvaranje korisničkog naloga, itd.) koje su potrebne radi izvršenja njegove osnovne obaveze.
- Da obezbedi odgovarajući prostor za Korisnika na serverima koji izvršavaju Internet servise radi realizacije ponuđenih usluga u važećem cenovniku Provajdera.
- Da Korisniku preda obaveštenje o podešavanju parametara na korisničkoj opremi (računaru ili ruteru) koja mu omogućuje nesmetano korišćenje ugovorenih usluga koje nudi Provajder.
- Da pre početka pružanja usluge izvrši provera funkcionalnosti opreme i kvalitet usluge u trajanju od 7 dana.
- Da se pridržava minimalnog kvaliteta usluga u skladu sa PRAVILNIK-om O PARAMETRIMA KVALITETA JAVNO DOSTUPNIH ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA I SPROVOĐENJU KONTROLE OBAVLJANJA DELATNOSTI ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJA
- Da bez odlaganja obavesti Korisnika o konvencijama, preporukama i zakonima iz oblasti telekomunikacija i javnog informisanja, kao i o kodeksu ponašanja na Internetu koji se odnosi na ponašanje Korisnika na Internetu, a čiju je primenu Provajder prihvatio. Obaveštenje može biti dato i u obliku Internet adresa: www.ripe.net, www.internic.net, www.ratel.org.rs i drugih.
- Provajder će najmanje mesec dana unapred obavestavati Korisnika o predstojećoj promeni uslova pružanja usluga.
- Provajder je obavezan da na svojoj Internet strani www.anyg.rs učini dostupnim svoj standardni cenovnik i standardni tekst ugovora (opšte uslove) o pružanju usluga, web statistike o stanju korisničkog naloga (dnevna statistika protoka) kao i status mreže.
- Provajder je dužan da obezbedi poverljivost i bezbednost svojih usluga i zabranjeno mu je da koristi ili pruža informacije trećim licima o sadržaju, činjenicama i uslovima prenosa poruka, izuzev minimuma koji je neophodan za pružanje usluga, a u skladu sa ZAKON-a O ZAŠTITI PODATAKA O LIČNOSTI

Obaveze Korisnika

Član 5.

Korisnik se obavezuje da Provajderu, na način predviđen u daljem tekstu, uplati naknadu za korišćenje ugovorenih usluga Provajdera. Visina naknade je utvrđena važećim Cenovnikom Provajdera.

Član 6.

Korisnik je takođe dužan da Provajderu dostavi kompletne i ispravne podatke i to:

- Za fizička lica: ime i prezime, adresa, broj telefona.
- Za pravna lica: naziv i sedište, šifra delatnosti, matični broj, PIB, broj računa, broj rešenja Agencije za privredne registre.

Sve informacije dobijene od Korisnika imaju status poverljivih poslovnih informacija i da neće biti saopštavane trećim licima bez prethodne saglasnosti Korisnika. a u skladu sa ZAKON-a O ZAŠTITI PODATAKA O LIČNOSTI

Korisnik ima pravo da raskine ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim promenama uslova pružanja usluga od strane Provajdera, bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen, na način koji nije na korist pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima.

Nedozvoljeno ponašanje Korisnika

Član 7.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa zakonskim i drugim propisima domaćeg i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama i kodeksima koje je prihvatio Provajder a o čijem prihvatanju je Korisnik obavešten.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim naročito:

- ukoliko se njime vrši krivično delo ili privredni prestup,
- ukoliko se njime vrši povreda autorskog prava i prava industrijske svojine,
- ukoliko se njime 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 način na koji korisnik koristi usluge provajdera nije u skladu sa načinom korišćenja usluga definisanim u ovim Opštim uslovima,

- ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava kao i Kodeksa ponašanja na Internetu čiju je primenu u toku trajanja ovih Opštih uslova prihvatio Provajder, pod uslovom da je o njima Korisnik obavešten od strane Provajdera.

- neposredno ili posredno bavljenje uslugama govorne telefonije primenom bilo koje tehnologije za potrebe trećih lica.

Neka od ponašanja koja se prema prihvaćenom Kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

- Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija;
- Korišćenje usluga Provajdera za neovlašćeni pristup ili zadobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu;
- "Spam"-ovanje Servera Provajdera putem slanja istovetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;

Ugrožavanje nesmetanog korišćenja usluga Provajdera od strane drugih korisnika,

ugrožavanje nesmetanog rada mreže Provajdera ili bilo koje druge mreže ili dela Interneta;

- Slanje i prosledjivanje dobrotvornih zahteva, peticija, lančanih pisama, kao i slanja reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mesta predviđena za takav vid oglašavanja;
- Distribucija virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama.

Član 8.

Korisnik krivično, ili na bilo koji drugi način odgovara za svoje nedozvoljeno ponašanje. Korisnik odgovara Provajderu za svu materijalnu i nematerijalnu (narušavanje ugleda kod drugih korisnika) štetu prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

Prava Provajdera kad se Korisnik ponaša na nedozvoljen način

Član 9.

Ukoliko po svojoj oceni zaključi da se Korisnik u korišćenju usluga Provajdera ponaša na nedozvoljen način, Provajder ima pravo da Korisnika pismeno upozori i da ga obavesti o radnjama sa čijim izvršavanjem mora da prestane, uz suspenziju korišćenja usluga Provajdera na rok od maksimalno 10 dana. U ovom slučaju Provajder ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim državnim organima. Ukoliko Korisnik i posle upozorenja nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, Provajder ima pravo da uskrati Korisniku dalje korišćenje usluga, uz obaveštenje upućeno Korisniku. U ovom slučaju Korisnik gubi pravo na povraćaj iznosa naknade koju nije uspeo da iskoristi i odgovara za svu pričinjenu štetu.

Ocena Provajdera o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatra se osnovanom onda kad postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika u smislu Člana 9 i Člana 17 ovih Opštih uslova. Provajder zadržava pravo da bez obaveštenja Korisniku prestane da pruža svoje usluge ukoliko Korisnik zloupotrebljava ili ugrožava funkcionalnost mreže ili ugrožava rad ostalih korisnika nepridržavanjem uputstava dobijenih od Provajdera.

Ograničenje odgovornosti Provajdera

Član 10.

Provajder ne odgovara za zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče.

Provajder ne odgovara za interferencijske smetnje koje mogu nastati u delu radio spektra koje koristi Provajder.

Provajder ne odgovara za povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju na Internetu izvrši treće lice.

Provajder ne odgovara za sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta.

Provajder ne odgovara za štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice usled povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu.

Provajder ne garantuje da podaci preuzeti sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju destruktivne osobine. Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provera radi zaštite od takvih programa. Provajder nije odgovoran za na taj način učinjenu štetu. Ni pod kojim uslovima, šteta za koju odgovara Provajder ne može biti veća od iznosa koji je Korisnik uplatio za uslugu.

Provajder ne odgovara za bilo koji vid neispravnosti ili nefunkcionalnosti opreme korisnika, kao ni za neispravnost, nefunkcionalnost ili nelegalnost instaliranog softvera naročito drajvera na strani Korisnika. Usluga vraćanje podataka iz backup-a po zahtevu može biti izvršena samo ukoliko postoje tehničke mogućnosti za istu.

Član 11.

Provajder ne odgovara za prekid veze između Korisnika i Interneta ako taj prekid nastupi kao posledica radova Provajdera na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, pod uslovom da Provajder o tome obavesti Korisnika 3 dana pre nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 24 časa neprekidno.

Vreme i način plaćanja usluga Provajdera

Član 12.

Cena usluga Provajdera utvrđena je važećim Cenovnikom.

Provajder zadržava pravo da jednostrano izmeni Cenovnik, kojim određuje visinu naknade čije je plaćanje osnovna obaveza Korisnika po ovim Opštim uslovima.

Provajder je dužan da o izmeni obavesti Korisnika 14 dana pre početka primene novog Cenovnika.

Član 13.

Korisnik se obavezuje da uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe, kao i da svojim aktivnostima ne nanosi štetu uređajima, opremi i sistemima Provajdera.

Član 14.

- Provajder može Korisniku dati na korišćenje opremu koja je potrebna za ostvarivanje Internet veze sa Provajderom. Takva oprema je vlasništvo Provajdera i Korisnik je dužan da u roku od 8 dana od isticanja ugovora o pružanju Internet usluga ili na zahtev Provajdera vrati, u ispravnom stanju, u kakvom je istu i uzeo na korišćenje.

- Korisnik je obavezan da postupa sa opremom Provajdera sa pažnjom sa kojom postupa prema sopstvenoj opremi i takođe je odgovoran za direktnu štetu na opremi Provajdera koja je posledica nepažnje Korisnika ili njegovog namernog delovanja.

- Korisnik je obavezan da ukloni mogućnost negativnog dejstva na funkcionisanje opreme Provajdera nastalim opremom i/ili postupcima Korisnika i da u tehnički najkraćem roku po konstataciji negativnog dejstva, ukloni uzroke i o tome obavesti Provajdera.

- Provajder ne snosi odgovornost za ne mogućnost korišćenja usluga Provajdera ukoliko je oprema samostalno instalirana od strane Korisnika.

- Korisnik je obavezan da se u cilju optimalnog korišćenja usluga Provajdera pridržava svih tehničkih i drugih uputstava dobijenih od strane Provajdera, posebno u pogledu izbora i održavanja opreme koja se koristi za pristup Internetu, što narocito podrazumeva: zastitno i gromobransko uzemljenje i postavljanje prenaponske zaštite koja se povezuje na zastitno uzemljenje.

- Provajder ne odgovara za tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Korisnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke Provajdera.

Član 15.

Korisnik je obavezan da usluge plaća po cenama navedenim u cenovniku Provajdera najkasnije do (15) desetog dana u mesecu za prethodni mesec.

Ukoliko Korisnik ne plati u roku navedenom u prethodnom stavu ovog Člana Provajder ima pravo da potpuno ili delimično obustavi pružanje usluga i/ili izvrši demontažu opreme Provajdera koja je postavljena kod Korisnika a u vlasništvu je Provajdera.

Ukoliko Korisnik želi da nastavi korišćenje usluga Provajdera, a došlo je do obustave pružanja usluga Provajdera pod uslovima definisanim u prethodnom stavu ovog Člana Korisnik mora da izmiri eventualno nastalo dugovanje računajući i zakonom propisanu kamatu.

Član 16.

Korisnik nema pravo ustupanja prava i obaveza definisanih u ovim Opštim uslovima trećim licima bez pismene saglasnosti Provajdera.

Prigovor Korisnika

Član 17

Korisnik može u pisanom obliku da podnese Provajderu prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene usluge, kao i da traži naknadu štete, saglasno odredbama ugovora o pružanju usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog.

Rok za podnošenje prigovora iz stava 1. ovog člana je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge.

Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.

Provajder ne odgovara za štetu iz stava 1. ovog člana ako je kvalitet pružene usluge manji od propisanog ili ugovorenog zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvideti, izbeći odnosno ukloniti (viša sila), kao i zbog blagovremeno najavljenih radova na održavanju mreža i usluga u rokovima primerenim okolnostima.

Provajder je dužan da u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora dostavi Korisniku odgovor u pisanom obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama ugovora o pružanju usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog, odnosno odbiti zahtev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga.

Korisnik kome je odbijen prigovor može se obratiti Agenciji ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom, u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora Provajdera na prigovor, odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je Provajder bio dužan da se izjasni o prigovoru.

Korisniku koji podnese prigovor i uredno izvrši obavezu plaćanja iz stava 3. ovog člana, Provajder ne sme da obustavi pružanje usluge prijema poziva, pozivanja službi za hitne intervencije, kao ni da isključi terminalnu opremu Korisnika iz svoje mreže, do isteka roka za pokretanje vansudskog ili sudskog postupka iz stava 6. ovog člana, odnosno do okončanja vansudskog ili sudskog postupka iz stava 6. ovog člana.

Ostale odredbe

Član 18.

Komunikacija ili obaveštavanje po svim pitanjima bitnim za sprovođenje ovih Opštih uslova vršiće se isključivo u pisanoj formi, pod kojom se podrazumeva i slanje obaveštenja putem elektronske pošte ili isticanje obaveštenja na Web stranicu Provajdera www.anyg.rs.

Član 19.

Internet servis P2P (Peer To Peer) je po predefinisanoj stanju isključen i uključuje se samo uz poseban zahtev korisnika s obzirom da se ovaj servis najčešće koristi za preuzimanje nelegalnog softvera, muzike, filmova, pornografije i drugih potencijalno nelegalnih sadržaja. Ovaj član se ne odnosi na Korisnike koji imaju pravo na dalju prodaju Internet usluga.

Član 20.

Provajder zadržava pravo da bez prethodne najave promeni pojedine ili sve odredbe ovih Opštih uslova, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti Korisnika.

Član 21.

Sve sporove u smislu ovih Opštih uslova ugovarači će rešavati sporazumno, a u slučajevima kada to nije moguće, biće nadležan sud u Kruševcu.

Član 22.

Korisnik u svako doba može da otkáže korišćenje usluga Provajdera pod uslovima i sa otkaznim rokom utvrđenim posebnim ugovorom.

Član 23.

Primena Opštih uslova počinje od 01. 01. 2019. godine i traje do izmene od strane Provajdera.