

Opšti uslovi pružanja ADSL usluga Društva za telekomunikacije Verat d.o.o.

§1. Opšte odredbe: Opštim uslovima za pružanje ADSL usluge Društva za telekomunikacije Verat d.o.o. korisnicima ADSL usluge (u daljem tekstu: *Opšti uslovi*) uređuju se prava i obaveze

1. Društva za telekomunikacije Verat d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Verat) i
2. Korisnika ADSL usluge (u daljem tekstu: Korisnik)

u vezi sa zaključenjem ugovora o ostvarivanju stalnog pristupa Internetu putem ADSL tehnologije (u daljem tekstu: *Ugovor*), a sve u skladu sa odredbama Zakona o telekomunikacijama

Detaljna specifikacija paketa usluga, cenovnik i opšti pojmovi vezani za ADSL uslugu objavljuju se na adresi: <http://www.verat.net>. Realizacija i korišćenje ADSL usluge vrši se preko postojeće fiksne telefonske mreže u saradnji sa Preduzećem „Telekom Srbija“.

§2. Definicije: Pojedini izrazi upotrebljeni u *Opštim uslovima* imaju sledeća značenja:

1. *ADSL - Asymmetric Digital Subscriber Line* je širokopojasna tehnologija stalne i brze, asimetrične veze sa Internetom putem postojeće telefonske linije,
2. *ADSL usluga* - usluga stalnog pristupa Internetu putem ADSL tehnologije,
3. *ADSL paket* - usluga Verata određene specifikacije i cene,
4. *Zasnivanje pretplatničkog odnosa* - postupak zaključenja *Ugovora* između Korisnika i Verata,
5. *Mesečna pretplata* - mesečni iznos naknade koji Korisnik plaća za korišćenje određenog ADSL paketa,
6. *Privremeni prekid pružanja ADSL usluge* - postupak privremene obustave pružanja ADSL usluge zbog neizvršenja obaveza od strane Korisnika,
7. *Prestanak pretplatničkog odnosa* - postupak prestanka pružanja ADSL usluge Korisniku od strane Verata i isključenje ADSL priključka kod Preduzeća „Telekom Srbija“,
8. *MIK* - broj koji jednoznačno označava Korisnika i uslugu, a izdaje se radi autorizacije krajnjeg Korisnika ADSL usluge za prelazak kod drugog Internet provajdera.

§3. Preduslovi za realizaciju ADSL priključka: Neophodni preduslovi za realizaciju ADSL priključka su:

1. Da na strani Korisnika postoje tehničke mogućnosti za realizaciju ADSL priključka preko postojećeg telefonskog priključka (broja),
2. Da Korisnik obezbedi odgovarajuću kućnu instalaciju od utičnice do mesta gde će biti smešten ADSL modem,
3. Da instalirana oprema bude u skladu sa preporukama koje daje Verat, odnosno da bude kompatibilna sa opremom Verata.

§4. Zaključenje Ugovora: Ugovor između Korisnika i Verata se zaključuje u formi Registracije Korisnika ADSL usluge.

Sastavni delovi *Ugovora* su:

1. Identifikacioni podaci o Veratu kao davaocu ADSL usluge,
2. Identifikacioni podaci o Korisniku ADSL usluge, korisničko ime i lozinka,
3. Oznaka izabranog ADSL paketa,
4. Opšti uslovi,
5. Datum zaključenja *Ugovora*,
6. Potpisi Korisnika (sa pečatom ukoliko je pravno lice) i ovlašćenog lica Verata.

Ugovor se smatra zaključen danom potpisivanja Registracionog obrasca od strane ugovornih strana.

Minimalno trajanje korišćenja ADSL usluge je 4 meseca. Ukoliko Korisnik želi da raskine *Ugovor* pre isteka ovog roka dužan je da Verat-u na ime obeštećenja uplati iznos od 3.000,00 dinara u roku od 5 dana od izdavanja računa.

§5. Osnovne obaveze Verata: Verat se obavezuje da:

1. Realizuje ADSL priključak preko telefonskog priključka Korisnika, a ukoliko postoje tehničke mogućnosti i drugi preduslovi iz čl. 3 i čl. 8 t. 2.
2. Prilikom realizacije ADSL priključka Korisniku pruži odgovarajuću stručnu pomoć,
3. Korisniku omogućiti pristup Internetu i sve zahtevane usluge prema specifikaciji odgovarajućeg paketa ADSL usluge,
4. Svojim ponašanjem ne vrši povredu tajnosti podataka o Korisniku i informacijama koje prenosi
5. Bez odlaganja obavesti Korisnika o problemima koje ustanovi na njegovom korisničkom priključku.

§6. Ostale obaveze Verata: Verat će Korisniku obezbediti stalnu tehničku podršku putem telefona i e-mail-a za rešavanje svih problema vezanih za korišćenje ADSL usluge.

Po zasnivanju pretplatničkog odnosa, Verat će Korisniku na korišćenje obezbediti standardni ADSL modem. Oprema koju Verat daje Korisniku ostaje u vlasništvu Verata. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, po bilo kom osnovu, Korisnik je dužan da opremu vrati u ispravnom stanju i originalnoj ambalaži. Ukoliko Korisnik ošteti, otuđi ili izgubi opremu koju je dobio na korišćenje dužan je da plati naknadu u iznosu naznačenom na reversu, odnosno u iznosu tržišne vrednosti opreme na dan prestanka pretplatničkog odnosa.

U slučaju kvara na korisničkom uređaju u vlasništvu Verata, a do kojeg je došlo bez krivice Korisnika, Verat je obavezan da u najkraćem roku korisnički uređaj popravi ili zameni novim.

Oprema koja nije u standardnoj ponudi se posebno naplaćuje. Korisnik može koristiti i drugu vrstu opreme ukoliko ona ispunjava predviđene tehničke standarde. Korisnik je dužan da se pridržava preporuka Verata o načinu korišćenja opreme vezane za izbor potrebne telekomunikacione opreme, softvera, konfigurisanja i održavanja ADSL opreme i načina povezivanja lokalne mreže Korisnika sa mrežom Verata. Verat ne odgovara za tehničke smetnje koje nastanu nepridržavanjem datih preporuka.

§7. Osnovne obaveze Korisnika: Korisnik se obavezuje da Veratu plaća mesečnu pretplatu za korišćenje ADSL usluge na način predviđen *Opštim uslovima*.

§8. Ostale obaveze Korisnika: Korisnik je dužan da:

1. U Registracionoj prijavi navede kompletne i tačne podatke, kao i da u slučaju bilo kakve promene podataka o tome pisanim putem (preporučenom poštom, faksom ili e-mailom) obavesti Verat najkasnije 7 dana od dana nastanka promene,
2. Reguliše odnose sa vlasnikom telefona na kome se priključuje ADSL, ukoliko nije vlasnik telefonskog priključka,
3. Čuva svoju korisničku šifru u tajnosti,
4. Uzdrži od nedozvoljenog ponašanja u skladu sa čl. 11 *Opštih uslova*.

§9. Cenovnik i obračunavanje ADSL usluge: Korisnik se obavezuje da ADSL uslugu plaća prema Cenovniku Verata. Verat može jednostrano izmeniti cene pri čemu je obavezan da o tome obavesti Korisnika isticanjem novog cenovnika na svojoj Internet strani najmanje 14 dana ranije. Ukoliko ne prihvati eventualno povećanje cene Korisnik ima pravo da otkáže *Ugovor* sa danom isteka poslednje pretplate.

Obračun naplate usluge se vrši u skladu sa izabranim ADSL paketom i za prvi mesec korišćenja je srazmeran broju dana u mesecu od dana početka korišćenja usluge. Za svaki sledeći započeti mesec korišćenja ADSL usluge, Verat će obračunati uslugu Korisniku u visini pune mesečne pretplate.

Korisnik može zahtevati promenu paketa ADSL usluge isključivo podnošenjem Zahteva za promenu paketa ADSL usluge u prodajnim prostorijama Verata ili distributera Veratove ADSL usluge, pri čemu će novoizabrani paket postati aktivan prvog dana narednog meseca.

§10. Dostavljanje računa i plaćanje: Verat se obavezuje da Korisniku dostavi račun najkasnije do isteka poslednjeg dana u mesecu za naredni mesec, na kontakt email adresu. Račun sadrži naznačen mesečni iznos pretplate za određeni mesec korišćenja ADSL usluge sa specifikacijom paketa.

Korisnik je obavezan da izvrši uplatu mesečne pretplate najkasnije do 5. dana u mesecu za tekući mesec. U slučaju kašnjenja, Verat ima pravo da obračuna zakonsku zateznu kamatu za neplaćeni iznos.

Ako Korisnik, bez krivice Verata, nije dobio odgovarajući račun, dužan je da za tekući mesec plati pretplatu u visini pretplate za prethodni mesec.

Ukoliko Korisnik ne izvrši uplatu pretplate ni do 10. dana u mesecu za tekući mesec, Verat ima pravo da privremeno prekine sa pružanjem ADSL usluge dok Korisnik ne izvrši odgovarajuću uplatu.

Ukoliko Korisnik ne izvrši uplatu mesečne pretplate ni do poslednjeg dana u mesecu za tekući mesec, Ugovor se

raskida i ADSL priključak se trajno isključuje.

Prestanak pretplatničkog odnosa ne oslobađa *Korisnika* obaveze plaćanja mesečne pretplate zaključno sa mesecom u kome je pretplatnički odnos prestao, ni obaveze vraćanja korisničkog uređaja.

§11. Nedozvoljeno ponašanje *Korisnika*: Ponašanje *Korisnika* je nedozvoljeno ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim pravnim propisima Republike Srbije i međunarodnog prava, kao i ugovorima, konvencijama, preporukama i kodeksima koje je prihvatio *Verat* i o čijem prihvatanju od strane *Verata* je *Korisnik* obavešten (neposredno ili preko Web sajta).

Ponašanje *Korisnika* smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime:

1. vrši krivično delo ili privredni prestup,
2. vrši povreda autorskog prava ili prava industrijske svojine,
3. vrši povreda ličnih prava građana,
4. vrši delo neloyalne konkurencije,
5. vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti potrošača,
6. ugrožava rad ili funkcionalnost mreže,
7. vrši uznemiravanje ili prouzrokovanje smetnji drugim korisnicima,
8. vrši neovlašćen pristup tuđim informacijama ili resursima,
9. vrši distribucija nezatraženih propagandnih poruka,
10. vrši distribucija virusa ili drugih štetnih sadržaja,
11. vrše druge prevarne, zlonamerne radnje ili zloupotrebe koje mogu naneti štetu *Korisniku*, *Veratu* ili trećim licima.

§12. Prava *Verata* u slučaju nedozvoljenog ponašanja *Korisnika*: U slučaju nedozvoljenog ponašanja, *Verat* ima pravo da *Korisniku* ukaže na propust i da ga putem e-mail-a upozori na obavezu prestanka sa zabranjenim aktivnostima. *Verat* ima pravo da u slučaju težih oblika nedozvoljenog ponašanja privremeno prekinе sa pružanjem ADSL usluge na rok od najviše 10 dana, kao i da podatke o ponašanju korisnika stavi na uvid nadležnim državnim organima.

Ukoliko *Korisnik* i pored upozorenja nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, *Verat* ima pravo da *Ugovor* jednostrano raskine, uz obaveštenje upućeno *Korisniku*. Raskidom ugovora od strane *Verata*, u ovom slučaju, *Korisnik* ostaje u obavezi da plati u celosti pretplatu za tekući mesec, kao i da vrati korisničku opremu.

Verat će trajno prekinuti pružanje ADSL usluge *Korisniku* na osnovu izvršne presude ili rešenja nadležnog organa.

§13. Ograničenje odgovornosti *Verata*: *Verat* ne snosi odgovornost za dužinu perioda u toku kog Preduzeće „Telekom Srbija“ vrši verifikaciju tehničkih uslova za ostvarivanje ADSL usluge kao i realizaciju zahteva za priključenje ADSL priključka koji je dobio od *Verata*.

Verat ne snosi odgovornost za štetu koja nastane nepravilnim funkcionisanjem usluge, osim umanjenja naknade proporcionalno vremenu trajanja nepravilnosti, a na zahtev *Korisnika*.

Verat nije odgovoran za nefunkcionalnost ili nepravilnosti u funkcionisanju ADSL priključka na koje ne može da utiče (tehnički problemi u funkcionisanju infrastrukture delova Interneta ili „Telekoma Srbije“, radovi na infrastrukturi telefonske mreže, isključenje

telefonskog priključka na kojem je realizovan ADSL, viša sila, nepravilnosti u radu mrežu, hardvera ili softvera *Korisnika* i slično).

Verat ne odgovara za štetu koju *Korisnik* nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima. *Verat* ne odgovara za sigurnost, prava pristupa i pristup Internetu u okviru mreže *Korisnika*. *Verat* ne odgovara za štetu koja nastane za *Korisnika* ili treće lice usled povrede ili zanemarivanja obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu učinjenog od strane korisnika.

Verat ne odgovara za sadržaj, sigurnost i tačnost informacija koje *Korisnik* razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta, kao ni za sigurnost datoteka preuzetih sa Interneta.

Ukoliko *Korisnik* bude objekat ugrožavanja u smislu prethodnog stava, *Verat* će mu, u granicama svojih mogućnosti i bez garancija za uspeh, pružiti stručnu pomoć u otkrivanju i onemogućavanju takvih aktivnosti.

§14. Prekid veze sa Internetom usled održavanja mreže *Verata*: *Verat* ne odgovara za prekid veze sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica radova *Verata* na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, pod uslovom da o postojanju radova, objavljivanjem na Internet strani, obavesti *Korisnika* najmanje 24 časa pre početka radova, kao i da prekid ne traje duže od 24 časa neprekidno.

§15. Odgovornost *Korisnika*: *Korisnik* je isključivo odgovoran trećim licima i *Veratu* za štetu nastalu nedozvoljenim ponašanjem.

§16. Komunikacija: Obaveštavanje ugovornih strana o svim pitanjima bitnim za sprovođenje *Ugovora* vršiće se u pisanoj formi, pod kojom se podrazumeva i slanje obaveštenja putem elektronske pošte ili isticanje obaveštenja na Web stranici *Verata*.

Smatraće se da je obaveštenje poslato elektronskom poštom dostavljeno *Korisniku* onog dana kada je isto isporučeno u njegov mailbox kod *Verata*.

§17. Prestanak *Ugovora*: *Korisnik* otkazuje *Ugovor* potpisivanjem zahteva za raskid *Ugovora* u prodajnim prostorijama *Verata* ili distributera *Veratove* ADSL usluge, lično ili preko ovlašćenog lica uz overeno punomoćje. Prilikom raskidanja *Ugovora*, *Korisnik* je dužan da plati iznos zastale pretplate kao i da vrati opremu koja mu je data na korišćenje u ispravnom stanju i u originalnoj ambalaži. Ukoliko prilikom raskida ugovora *Korisnik* izjavi da želi da koristi Uslugu do kraja meseca, dužan je da uplati depozit u visini od 2.000,00 dinara koji mu se vraća prilikom vraćanja opreme.

Korisnik *Ugovor* može otkazati zaključno sa istekom poslednjeg dana u tekućem mesecu

Korisnik ne može otkazati *Ugovor* pre isteka 4 meseca od dan početka korišćenja ADSL priključka.

Verat može otkazati *Ugovor* na način i pod uslovima određenim članovima 10-12 ovih Opštih uslova.

Verat je dužan pružiti *Korisniku* potpunu uslugu do isteka perioda važenja ugovora, a *Korisnik* je dužan platiti sve obaveze zaključno sa poslednjim

započetim mesecom korišćenja usluge i vratiti korisnički uređaj.

§18. Sporovi: Sve sporove nastale izvršenjem ovog ugovora, ugovorne strane će rešavati sporazumno. U slučaju da to nije moguće stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Beogradu.

§19. Prelazak od drugog ADSL provajdera: Prilikom prelaska ADSL *Korisnika* od drugog provajdera, potrebno je da *Korisnik* prilikom zaključenja ugovora priloži MIK koji je dobio od trenutnog provajdera ADSL usluge.

§20. Prelazak *Korisnika* kod drugog Internet provajdera *Korisnici* koji koriste ADSL uslugu kod *Verat-a*, a žele da pređu kod drugog provajdera, mogu to učiniti isključivo u prodajnim mestima ili distributerima *Veratove* ADSL usluge i to podnošenjem Zahteva za prelazak kod drugog ADSL provajdera

Potvrda o evidentiranom zahtevu za prelazak kod drugog provajdera, sa dobijenim MIK-om, se prosleđuje *Korisniku* putem email-a, navedenog u Zahtevu za prelazak kod drugog provajdera i sa njom *Korisnik* kod drugog provajdera podnosi zahtev za priključenje ADSL-a.

Zahtev za prelazak kod drugog provajdera (odnosno zahtev za izdavanje MIK-a) se ne smatra raskidom ugovora, osim u slučaju da *Korisnik* to izričito zahteva. U slučaju da *Korisnik* ne zahteva izričito raskid ugovora prilikom dobijanja MIK-a, ugovor se smatra raskinutim tek ako dođe do realizacije prenosa ADSL priključka na drugog provajdera i zaključno sa danom kada je realizovan prenos ADSL priključka. Ukoliko prilikom podnošenja zahteva za prelazak kod drugog provajdera *Korisnik* ne vrati korisnički uređaj, dužan je da uplati depozit u visini od 2.000,00 din. koji će mu biti vraćen prilikom vraćanja opreme ili u slučaju da ne realizuje prenos.

Prelazak kod drugog provajdera ADSL usluge ne oslobađa korisnika od obaveze plaćanja pretplate zaključno sa poslednjim započetim mesecom korišćenja, kao ni obaveze vraćanja korisničkog uređaja.

§21. Promena Opštih uslova. *Verat* zadržava pravo da bez prethodne najave izvrši promenu Opštih uslova, o čemu je dužan da obavesti *Korisnika*, najkasnije 14 dana pre početka primene.

Ukoliko ne pristane na izmenu Opštih uslova, *Korisnik* je dužan da o tome pismeno obavesti *Verat* u roku od 7 dana od dana obaveštenja na način određen u članu 16. Opštih uslova. U suprotnom smatraće se da je *Korisnik* prihvatio izmene uslova korišćenja ADSL usluga.

Ovi Opšti uslovi se objavljuju na Internet strani *Verata*, i primenjuju se od 15.05.2009. godine.

Za Verat d.o.o.
Potpredsednik UO
Dimitrios Chantziaras