

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

**§1. Opšte odredbe:** Ovim Opštim uslovima (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 ostvarenju 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>.

**§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* i ovlašćenog lica Verata.

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

**§5 Minimalno trajanje ugovora:** Minimalno trajanje korišćenja ADSL usluge je

- 4 meseca u slučaju zaključenja ugovora na neodređeno vreme i

- 12/24 meseca u slučaju zaključenja ugovora na 12/24 meseca, nakon tog perioda ugovor postaje zaključen na neodređeno vreme sve do momenta raskida od strane *Korisnika*, a u skladu sa Članom 18., stav 4.

**§6. 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. 9 t. 2.

2. *Korisniku* pruži odgovarajuću stručnu pomoć,

3. *Korisniku* omogućiti pristup Internetu i sve zahtevane usluge, a prema specifikaciji paketa ADSL usluge,

4. Ne vrši povredu tajnosti podataka o *Korisniku* i informacijama koje prenosi

5. Bez odlaganja obavesti *Korisnika* o problemima koje ustanovi na njegovom korisničkom priključku.

**§7. 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 sa uputstvom za upotrebu. 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 od 4.000 dinara.

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.

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

**§9. 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. 12 *Opštih uslova*.

**§10. 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 7 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.

**§11. Dostavljanje računa i plaćanje:** Verat se obavezuje da *Korisniku* dostavi račun najkasnije do isteka poslednjeg dana u mesecu za naredni mesec, na kućnu adresu ili na kontakt email adresu koja je registrovana na ADSL nalog. 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.

**§12. 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.

**§13. Prava Verata u slučaju nedozvoljenog ponašanja Korisnika:** U slučaju nedozvoljenog ponašanja, *Verat* ima pravo da *Korisnika* ukaže na propust i da ga putem e-mail-a upozori na obavezu prestanka sa zabranjenim aktivnostima. *Verat* ima pravo da u slučaju nedozvoljenog ponašanja utvrđeno članom 12., prekine sa pružanjem ADSL usluge, 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.

**§14. 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* 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.

*Verat*ova odgovornost za naknadu štete prouzrokovane neispunjenjem, neurednim i/ili delimičnim ispunjenjem obaveza iz ovog Ugovora, ograničava se na iznos od ukupne vrednosti jedne mesečne pretplate.

**§15. 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.

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

**§17. 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*.

**§18. Prestanak važenja 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. Datumom raskida ugovora prestaje i mogućnost korišćenja email adrese po tom osnovu.

Prilikom raskidanja *Ugovora*, *Korisnik* je dužan da plati iznos zaostale 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* može *Ugovor* zaključen na neodređeno vreme otkazati zaključno sa poslednjim danom u tekućem mesecu.

*Korisnik* može ugovor zaključen na određeno vreme raskinuti zaključno sa danom isticanja ugovorenog perioda, uz pismeni zahtev za raskid ugovora. U slučaju da korisnik ne otkáže ugovor zaključen na određeno vreme pre njegovog isteka smatra se da je ugovor automatski produžen pod istim uslovima i na isti vremenski period.

*Verat* može otkazati *Ugovor* na način i pod uslovima određenim članovima 11-13 ovih Opštih uslova.

*Verat* je dužan pružati *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.

**§19. Prevremeni raskid ugovora:** Ukoliko *Korisnik* želi da raskine *Ugovor* pre isteka minimalnog roka trajanja ili mu je njegovom krivicom (članovi 11-13) ugovor otkazan od

strane *Verata*, dužan je da *Verat-u* na ime naknade štete uplati :

- u slučaju da je zaključen ugovor na neodređeno vreme - iznos od 3.000,00 din.
- u slučaju da je zaključen ugovor na 12/24 meseca - iznos ostvarnih popusta na ime zaključenja ugovora na 12/24 meseca prema cenovniku *Verata* do pune cene usluge, uvećan za iznos od 3.000,00 dinara

**§20. 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.

**§21. 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.

**§22. 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.

**§23. Promena Opštih uslova.** *Verat* zadržava pravo da bez prethodne najave izvrši promenu *Opštih uslova*, o čemu je dužan da obavesti *Korisnika*, najmanje 7 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 17. *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 11.04.2011. godine.

**Za Verat d.o.o.  
Izvršni direktor  
Salvator Levis**