

OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE USLUGA
PREAMBULA
PREDMET I PRIMENA

Opštim uslovima za pružanje usluga uređuju se uslovi pod kojima privredno društvo **Ranko Aksić PR Internet i Telekomunikacione usluge ARAX Niš Gornjomatejevačka 106/21, 18000 Niš, matični broj 65039923** (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).

Saglasno članu 107. Zakona o elektronskim komunikacijama, Operator će mesec dana unapred obavestiti na pogodan način Korisnika o nameri jednostrane izmene uslova ugovora, kao i o pravu Korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na način koji nije na korist Korisnika.

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, a pod uslovima koji su definisani ugovorom koji su Operator i Korisnik zaključili. Izgrađena instalacija i oprema do korisničkog uređaja, su u trajnom vlasništvu Operatora. U slučaju raskida Ugovora Korisnik je dužan da opremu vrati Operatoru, neoštećenu i u ispravnom stanju.

ČLAN 2.
MONTAŽA OPREME

Lica ovlašćena od strane Operatora su jedina ovlašćena da manipulišu opremom, montiraju je, servisiraju i vrše bilo koje druge radnje u vezi sa opremom. Ukoliko je oprema u vlasništvu Operatora, svakim neovlašćenim kontaktom sa opremom, Korisnik gubi pravo da bez dodatne nadoknade zatraži servisiranje ili zamenu. Ukoliko je oprema u vlasništvu Korisnika, Operator neće i ne može snositi odgovornost za gubitak garancije prilikom manipulacije opremom ukoliko je Korisnik to zahtevao. Korisnik odgovara za opremu koja je data na korišćenje radi povezivanja na Operatorov distributivni sistem. Ukoliko korisnik ima primedbu na mesto i lokaciju montirane antene i ostale opreme, dužan je da uложи prigovor u roku od 8 dana, u protivnom smatra se da je Korisnik saglasan sa mestom i lokacijom i da svojim potpisom na ugovoru potvrđuje svoju odgovornost za bezbednost opreme.

ČLAN 3.
ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA - ZAKLJUČENJE UGOVORA

Zaključenjem Ugovora, Korisnik stiče pravo da bude priključen na mrežu Operatora i koristi ugovorene Usluge za period važenja ovog Ugovora za jedan ili više uređaja (u zavisnosti od vrste Usluga) koji su u posedu Korisnika i na lokaciji kod Korisnika.

Spisak ugovorenih Usluga koje su predmet Ugovora, podaci o korisničkom nalogu, minimalno trajanje ugovorne obaveze, cena ugovorene Usluge, kao i drugi bitni podaci za korišćenja Usluga definisani su u Ugovoru. Ukoliko Operator Korisniku ustupa opremu na korišćenje, specifikacija izdate opreme biće navedena na Reversu koji je sastavni deo ugovora.

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.

Korisnik može u toku trajanja zaključenog Ugovora da izvrši promenu prvobitno izabranih Usluga, na način koji je propisan u Opštim uslovima. Izmenom ugovorenih Usluga ne može se smanjiti prvobitno ugovoreno minimalno trajanje ugovorne obaveze i prvobitno ugovoren iznos naknade.

U ugovorima koje je Operator zaključio sa korisnicima pre stupanja na snagu ovih Opštih uslova, odnosno, ukoliko je postojećim Ugovorom minimalno trajanje ugovorne obaveze definisano različito/na drugačiji način u odnosu na odredbe kojima se isto reguliše ovim Opštim uslovima, minimalnim trajanjem ugovorne obaveze smatraće se prvi period na koji je navedeni Ugovor zaključen.

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.arax.rs ili putem elektronske pošte.

Korisnik se obavezuje da će prava po Ugovoru koristiti isključivo za sopstvene potrebe a ne u komercijalne svrhe. Pravo stečeno na osnovu Ugovora ne može se prenositi na treća lica bez saglasnosti Operatora.

Operator se obavezuje da, nakon zaključenja Ugovora u cilju korišćenja usluge Operatora, a ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi, izvrši priključenje/povezivanje objekta Korisnika, na distributivni sistem Operatora u roku od 8 radnih dana od dana zaključenja ugovora, ili 30 radnih dana od dana zaključenja ugovora u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Korisnika.

U slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Korisnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 radnih dana od dana njegovog nastupanja, Korisnik i Operator zadržavaju pravo otkaza Ugovora i dalje, zaključenje novog Ugovora pod izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Korisnik to bude želeo. Operator je dužan da se prema svim podacima koje dobije od Korisnika ophodi u skladu sa pozitivno - pravnim normama.

ČLAN 4. ODGOVORNOSTI I OBAVEZE

Korisnik se obavezuje:

- da omogući nesmetano izvođenje radova radi priključenja Korisnika na distributivni sistem;
- da distributivni sistem i prateće sisteme koristi u skladu sa obavezama koje proizilaze iz zaključenog ugovora;
- 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, u suprotnom će odgovarati za nastalu štetu;
- da omogući Operatoru obavljanje svih neophodnih intervencija na svom delu mreže, opremi, uređajima i instalaciji koje su vlasništvo Operatora.

Pored okolnosti definisanih Ugovorom 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 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 odgovara Operatoru za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu, koja nastane kao posledica njegovog nedozvoljenog ponašanja.

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, tako što će raskinuti postojeći Ugovor uz pismeno obaveštenje Korisniku koji 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 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 UGOVORA

Bilo koji pravni sledbenik dužan je da postupa po odredbama korisničkog Ugovora i da dovrši već preuzete obaveze. O planiranom sledbeništvu Korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Operatora. Posle završetka preuzetih obaveza Operator i pravni sledbenik dogovoriće se o eventualnom produženju Ugovornog odnosa. Pravnim sledbeništvom smatraju se promena poslovnog imena Ugovorne strane, sedišta, osnivača, pravne forme, statusa, podela na više društava, spajanje sa drugim društvom, pripajanje većem društvu, prenos stvari, prava ili obaveza iz ovog Ugovora 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 Ugovora 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 ima pravo da Ugovor raskine.

Operator može preneti svoja prava i obaveze iz Ugovora na treće lice sa čime je korisnik upoznat i saglasan.

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

Korisnik ugovor može ustupiti isključivo uz saglasnost Operatora i prijemnika. Ustupanje ugovora vrši se popunjavanjem obrasca Operatora. Na ustupanje ugovora se shodno primenjuju odredbe Opštih uslova koje se odnose na zaključenje ugovora.

ČLAN 6.

POSTUPANJE U SLUČAJU KRAĐE OPREME

U slučaju krađe opreme koja je u vlasništvu Operatora, a koja je Korisniku ustupljena na korišćenje, 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. Ukoliko Korisnik ne dostavi zapisnik o krađi, obavezan je da isplati Operatoru ugovornu naknadu za nevraćenu opremu u zavisnosti od vrste opreme, a u iznosima koji su određeni ovim Opštim uslovima odnosno u Ugovoru.

ČLAN 7. POSTUPAK U SLUČAJU PRESELJENJA OPREME

Preseljenje opreme Operatora koja je Korisniku ustupljena na korišćenje, 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 je podnosilac zahteva izmirio sve svoje obaveze prema Operatoru i po uplati naknade za preseljenje opreme u skladu sa Cenovnikom. Zabranjeno je preseljenje Operatorove opreme samovlasno i samostalno bez tehničke službe Operatora. Ukoliko Korisnik postupi suprotno ovom određenju, Operator ima pravo da takvom Korisniku ukine uslugu i zahteva povraćaj opreme u ispravnom stanju, ili ukoliko to nije moguće, naplati Korisniku ugovornu naknadu za nevraćenu opremu u zavisnosti od vrste opreme, kao i za prekid ugovora pre isteka minimalno ugovorene obaveze a u iznosima koji su određeni ovim Opštim uslovima i Ugovorom.

ČLAN 8. PAUZIRANJE UGOVORNE OBAVEZE

Na pismeni zahtev Korisnika, Operator može privremeno obustaviti pružanje usluga Korisniku bez raskida ugovora, na period ne kraći od mesec dana, a najduže 3 meseca. Korisnik je obavezan da podnese pismeni zahtev o pauziranju ugovora za svoj nalog, pre isteka tekućeg meseca, a najranije za sledeći mesec. Operator preuzima obavezu da odluči po zahtevu Korisnika i o odluci ga obavesti najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema zahteva za pauziranje ugovora. Ukoliko je datum početka pauziranja nakon 1. u mesecu, Korisnik je dužan da Operatoru izmiri dugovanja za taj mesec srazmerno broju dana kada je usluga omogućena u tom mesecu. Nakon isteka zahtevanog pauziranja, Operator će nastaviti pružanje usluga, a za period dok je nalog Korisnika bio pauziran, Korisniku će biti naplaćena usluga pauziranja po važećem Cenovniku. Za vreme minimalnog trajanja ugovorne obaveze Korisnik ima pravo na pauziranje ugovora u minimalnom trajanju od 30, a maksimalnom od 90 dana za ceo ugovorni period.

ČLAN 9. PRIVREMENO ISKLJUČENJE KORISNIKA

Operator će privremeno isključiti Korisnika u sledećim slučajevima:

- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži, na način definisan Ugovorom;
- u slučaju dugovanja Korisnika prema operatoru, do izmirenja dugovanja, u skladu sa ograničenjima predviđenih propisima.
- u slučaju kršenja odredbi ugovora i/ili Opštih uslova i/ili drugih opštih akata Operatora koji obavezuju Korisnika, do otklanjanja posledica kršenja.
- u slučaju nedozvoljenog korišćenja ili zloupotrebe opreme odnosno usluga, do dostavljanja pisane izjave Korisnika da će se ubuduće uzdržati od zloupotrebe.

Za vreme privremenog isključenja Korisnik je dužan da plaća Ugovorenu pretplatu. Ukoliko je Korisnik privremeno isključen zbog neplaćanja mesečne pretplate, radi ponovnog priključenja na mrežu Operatora dužan je da plati dospеле, a neizmirene obaveze.

Po izvršenom priključenju na mrežu Operatora, Korisnik je obavezan da plati naknadu za ponovno priključenje u skladu sa važećim Cenovnikom, koja će biti iskazana na prvom narednom računu.

Korisnik koji iz nekog razloga neće određeno vreme koristiti usluge dužan je da u toku Ugovorne obaveze

plaća pretplatu u punom iznosu.

ČLAN 10. RASKID UGOVORA I PREVREMENI RASKID UGOVORA

Ugovor između Operatora i Korisnika može prestati pre isteka minimalnog trajanja ugovorne obaveze na osnovu pisanog zahteva Korisnika za otkaz ugovora uz otkazni rok od 30 dana, pod uslovom da do isteka otkaznog roka Korisnik plati sve dospеле račune i jednokratnu naknadu u visini iznosa svih pretplata za ugovorene usluge po ceni na dan raskida pomnožen sa brojem meseci preostalih do isteka minimalnog trajanja ugovorne obaveze.

U slučaju otkaza Ugovora Korisnik ne može da zahteva povraćaj uložених sredstava, odnosno povraćaj naknade za radove izgradnje i radove postavljanja Operatorove mreže radi priključenja.

Bez otkaznog roka, Operator može da raskine Ugovor sa korisnikom u sledećim slučajevima:

- ako Korisnik omogućí drugom licu neovlašćeno korišćenje usluga/opreme;
- ako Korisnik uzrokuje smetnje na Internet mreži ili ometa Operatoru pristup Internet mreži.
- ako Korisnik prevarno koristi uslugu/usluge;
- ako Korisnik krši pravo na industrijskim ili intelektualnim pravima Operatora, vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Korisnik prekrši odredbe ovih Opštih uslova u delu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
- ako se Korisnik ponaša na nedozvoljen način, a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova i Politikom prihvatljivog korišćenja interneta.

ČLAN 11. REKLAMACIJE, PRAVO NA PRIGOVOR I REŠAVANJE NESAOBRAZNOTI 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 navedenog u Ugovoru. Rok za podnošenje prigovora 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.

Operator će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora odgovoriti Korisniku u pisanom obliku, ukoliko je korisnik fizičko lice, ili u roku od 15 dana ukoliko je korisnik Pravno lice.

ČLAN 12. PRAVO NA ODUSTANAK OD UGOVORA ZAKLJUČENOG NA DALJINU

Korisnici sa kojima je Operator sklopio ugovor van poslovnih prostorija imaju pravo da odustanu od Ugovora u roku od 14 kalendarskih dana bez navođenja razloga. Period odustanka ističe nakon 14 kalendarskih dana od datuma zaključenja Ugovora. U cilju ostvarivanja prava na odustanak, Korisnik mora Operatora obavestiti o svojoj odluci da odustaje od Ugovora nedvosmislenom izjavom. U tu svrhu Korisnik može upotrebiti i uz Ugovor priloženi obrazac za odustanak, ali to nije obavezno. U cilju ispunjavanja roka za odustanak, dovoljno je da Korisnik pošalje obaveštenje o ostvarivanju prava na odustanak pre isteka roka za odustanak.

Ukoliko Korisnik započne sa korišćenjem usluge u toku roka za odustanak, platiće iznos koji je srazmeran usluzi koja je bila pružena pre slanja obaveštenja o odustanku od Ugovora, u poređenju sa potpunim pokrivanjem iznosa iz ugovora. Troškovi vraćanje robe odnosno opreme izdate na revers padaju na teret Korisnika.

ČLAN 13. 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 0643352770

u periodu od 08h-22h. Korisnik podršku može zahtevati i putem e-maila: info@arax.rs. 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 bez dodatne nadoknade. Operator zadržava pravo da svaku uslugu koja ne spada u odgovornost Operatora dodatno naplati Korisniku shodno važećem Cenovniku. Potpisivanjem ugovora, Korisnik potvrđuje da je saglasan sa navedenim.

ČLAN 14. INTERVENCIJE KOD KORISNIKA

Operator zadržava svako pravo da na osnovu date situacije i sopstvene procene, Korisniku naplati svaki izlazak na teren u skladu sa zvaničnim Cenovnikom Operatora.

ČLAN 15. POŠTANSKI TROŠKOVI

Ukoliko je, shodno vrsti usluge/paketa, ugovoreno da Operator Korisniku dostavi uređaj ili opremu na kućnu adresu, poštanske troškove isporuke snosi Korisnik.

Navedene troškove Korisnik neće snositi ukoliko uređaj ili opremu preuzme u sedištu ili u poslovnicu Operatora.

ČLAN 16. 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 17. BRZINA PROTOKA

Prilikom potpisivanja ugovora, Korisnik je dužan da se opredeli za određenu vrstu i tip Usluge. 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 18. GARANCIJA

Garancija na opremu koju Korisnik kupi je 24 (dvadesetčetiri) meseca osim ukoliko nije drugačije naznačeno o čemu će tehničko osoblje Operatora obavestiti Korisnika. Garancija važi samo ukoliko je opremu montiralo ovlašćeno lice Operatora. Garancija na adaptere, ispravljače i ostalu potrošnu robu je 7 dana. Svaki neovlašćeni kontakt sa opremom znači automatski prekid garantnog perioda i Operator neće prihvatiti naknadne žalbe Korisnika.

ČLAN 19.

DEMONTAŽA I VRAĆANJE OPREME USTUPLJENE NA KORIŠĆENJE KORISNIKU

Korisnik je dužan da u roku od najviše 15 dana od dana prestanka važenja Ugovora, o svom trošku, vrati Operatoru u ispravnom stanju svu opremu koju je dobio na korišćenje uz revers. Operator zadržava pravo da Korisniku naplati sve troškove demontiranja opreme ustupljene na korišćenje u skladu sa cenovnikom, bez obzira na razlog i vreme raskida Ugovora i Korisnik je upoznat i saglasan sa tim. Korisnik može opremu ustupljenu na korišćenje i sam demontirati (ukoliko se radi o opremi koja je lako dostupna korisniku) i doneti u prostorije Operatora u kom slučaju ne mora da plaća nikakve dodatne troškove demontiranja opreme. Pri vraćanju opreme od strane Korisnika, stručna lica u Operatoru će izvršiti proveru iste i ukoliko ustanove da je oprema delimično ili u celosti neispravna, Korisnik je dužan nadoknaditi Operatoru iznos nove opreme odnosno delova ekvivalentnih onim koje je Operator dao Korisniku na korišćenje, a za koje je utvrđena neispravnost ili platiti iznos ugovorene nadoknade za neispravnu ili izgubljenu opremu. Korisnik je dužan da sačeka u prostorijama Operatora dok se ne ustanovi ispravnost donete opreme nakon čega će mu biti izdata potvrda i/ili poništen revers u skladu sa utvrđenim stanjem opreme.

ČLAN 20.

PROMENA UGOVORENE USLUGE

Korisnik može u toku trajanja zaključenog Ugovora da izvrši promenu prvobitno izabраниh Usluga, ukoliko to nije u suprotnosti sa Opštim uslovima i Ugovorom. Za vreme trajanja minimalnog trajanja ugovorne obaveze Korisnik ima pravo da uz pismeni zahtev promeni odabranu Uslugu ili paket Usluga ukoliko izmena Usluge podrazumeva Uslugu sa većom cenom, pri čemu se i cena usluge povećava u skladu sa zvaničnim cenovnikom na dan promene. Ukoliko je promena zahtevana u toku meseca za tekući mesec, Korisnik je u obavezi da za tekući mesec doplati odgovarajuću razliku. Operator preuzima obavezu da odluči po zahtevu Korisnika i o odluci ga obavesti najkasnije u roku od 20 dana od dana prijema zahteva za promenu Usluge. Korisnik ima pravo da promeni pružaoca Usluge a mogućnost za ostvarenje ovog prava nastupa nakon isteka perioda na koji je ugovoreno minimalno trajanje ugovorne obaveze

ČLAN 21.

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 ugovornih i 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 transmise uticaje i slično.

ČLAN 27.

POSTUPANJE SA PODACIMA O LIČNOSTI

Korisnik je obavezan da dostavi Operatoru tačne i potpune podatke, a naročito ime i prezime, adresu stanovanja/adresu za prijem pošte, važeću elektronsku adresu, matični broj, odnosno, u slučaju pravnog lica, naziv, sedište, PIB, podatke o licu ovlašćenom za zastupanje, ime kontakt osobe, broj telefona i da u slučaju promene ovih podataka neodložno obavesti nadležnu službu Operatora o tome. Operator će prikupiti, koristiti i čuvati, odnosno na drugi način obraditi sve podatke o Korisniku, navedene odnosno sadržane u Ugovoru, kao i ostalim obrascima koji čine prilog/sastavni deo ugovora, u meri u kojoj je to

potrebno za realizaciju Ugovora.

Potpisivanjem Ugovora, Korisnik 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 izvršenje ugovora i 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;
- prikupljene i obrađene podatke učiniti dostupnim krajnjim nosiocima prava, bez prenosa podataka krajnjim nosiocima prava i u slučaju da program prima putem Interneta, u meri u kojoj je to potrebno radi vođenja evidencija u cilju izvršenja ugovornih obaveza;
- u slučaju neizvršenja obaveza po ovom Ugovoru u celosti i kako glase, Operator može podatke o Korisniku ustupiti trećem licu radi naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza Korisnika po ovom Ugovoru;
- 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.arax.rs

ČLAN 28. 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 29. STUPANJE NA SNAGU

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 01.08.2018. godine.