

OPŠTI USLOVI

pružanja i korišćenja telekomunikacionih usluga prenosa podataka

Privrednog društva E-CAPS d.o.o. Novi Sad, Novosadskog sajma 2, MB 20431857, PIB
105648632

I PREDMET OPŠTIH USLOVA

1. Ovim opštim uslovima se bliže određuju uslovi pružanja telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: usluge) od strane E-CAPS d.o.o. (u daljem tekstu: operater) krajnjim korisnicima (u daljem tekstu: korisnici). Pod uslugama se podrazumevaju telekomunikacione usluge pristupa internetu i internet usluge koje operater pruža korisnicima u okviru svoje ponude.

II ODNOS OPŠTIH USLOVA I UGOVORA

2. U slučaju suprotnosti odredbi ugovora između korisnika i operatera, sa jedne strane, i odredbi Opštih uslova, sa druge strane, primeniće se odredbe ugovora.

III ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

3. Zahteva za zaključenje ugovora o pružanju usluga može podneti ovlašćeni zastupnik ili punomoćnik pravnog lica ili privrednog subjekta, na jedan od sledećih načina:
 - u usmenoj formi, na prodajnom mestu operatera;
 - u elektronskoj formi.
4. Nakon podnošenja zahteva za zaključenje ugovora operater vrši proveru pravnih i tehničkih uslova za zasnivanje pretplatničkog odnosa i pružanje usluge.
5. Nakon izvršene provere operater može zahtevati dopunu nepotpunog zahteva i/ili zahtevati odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja usluga.
6. Smatraće se da zahtev koji nije uredno podnet, u skladu sa Opštim uslovima, nije ni podnet.
7. Operater ima pravo da odbije zaključenje ugovora:
 - ukoliko je protiv podnosioca zahteva pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili drugi sličan postupak;
 - ukoliko se utvrdi da je podnosilac zahteva insolventan, prezadužen, da ne izmiruje redovno svoje obaveze ili da je njegov račun blokiran;
 - ukoliko ne postoji mogućnost pružanja usluga, a posebno ukoliko ne postoje tehnički uslovi.

IV PROMENA UGOVORA I DODATNI ZAHTEVI

8. Korisnik može podneti zahtev za promenu ugovorenih uslova i dodatne zahteve u skladu sa ponudom operatera, u zavisnosti od vrste zahteva. Preduslov za realizaciju zahteva je postojanje pravnih i tehničkih mogućnosti.
9. Korisnik je u obavezi da podnese zahtev za svaku promenu ugovorenih uslova i realizaciju dodatnih zahteva, uključujući promenu ličnih podataka i prijavu kontakt podataka, aktiviranje dodatnih usluga, privremeno isključenje na zahtev korisnika, promenu ugovorene lokacije korišćenja usluge i sl.
10. Korisnici upućuju zahtev za promenu ugovorenih uslova i realizaciju dodatnih zahteva na isti način kao i zahtev za zaključenje ugovora.
11. Promena ugovorene lokacije korišćenja usluga moguća je samo ukoliko postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji, uz uslov da je korisnik u momentu podnošenja zahteva izmirio sve dospеле obaveze. Seoba se vrši o trošku korisnika. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za promenu ugovorene lokacije, korisnik koji je zasnovao pretplatnički odnos na neodređeno vreme može otkazati ugovor tako da ugovor prestane istekom roka od mesec dana od dana prijema zahteva za promenu ugovorene lokacije.
12. Privremeno isključenje na zahtev korisnika je moguće uz uslova da je korisnik u momentu podnošenja zahteva izmirio sve dospеле obaveze. Maksimalno moguće trajanje privremenog isključenja po zahtevu korisnika iznosi 3 meseca u okviru jedne kalendarske godine. Trajanje ugovora se produžava za period za koji je usluga bila privremeno isključena na zahtev korisnika. Za vreme privremenog isključenja na zahtev korisnika, korisnik je dužan da plaća odgovarajuću naknadu definisanu ugovorom.

V TRAJANJE UGOVORA

13. Ugovor se može zaključiti na neodređeno i na određeno vreme.

VI PRESTANAK UGOVORA

14. Ukoliko se ugovor zaključuje na određeno vreme korisnik je dužan da najkasnije 30 dana pre isteka tog vremena operateru podnese pisanu izjavu o otkazu ugovora. U suprotnom smatra se da je ugovor prećutno produžen na neodređeno vreme. Ukoliko je izjava o otkazu podneta nakon isteka navedenog roka, ugovor prestaje istekom roka od 30 dana od dana prijema otkaza ili u roku dužem od 30 dana sa datumom koji korisnik navede.
15. Ugovor na neodređeno vreme se može otkazati otkazom izjavljenim u pisanoj formi i elektronskom putem, uz poštovanje otkaznog roka od najmanje 60 dana od dana prijema otkaza.

16. Ugovor takođe može prestati:

- na osnovu sporazuma ugovornih strana;
- jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane izjavljenim na način i iz razloga predviđenim važećim propisima;
- jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane iz razloga predviđenih ugovorom;
- jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane u slučaju naknadno nastale pravne ili tehničke nemogućnosti pružanja usluga.

VII KVALITET MREŽA I USLUGA

17. Mreže operatere preko kojih se pružaju usluge su visoke raspoloživosti. Ipak, operater ne može garantovati da će mreže, a time i usluge, funkcionisati bez prekida i smetnji. U slučaju smetnji u funkcionisanju usluga operater će smetnje otkloniti u najkraćem roku.
18. Operater ne odgovara za kašnjenja, prekide i smetnje u pružanju usluga ukoliko do njih dođe iz razloga koji su navedeni tačkom 23. Opštih uslova.
19. Operater ima pravo da usluge pruža na tehnološki neutralnoj osnovi, kao i da bez posebne saglasnosti korisnika promeni tehnologiju preko koje pruža uslugu, pod uslovom da korisniku nastavi pružanje usluga istog ili boljeg kvaliteta, a korisnik se obavezuje da operateru, promenu tehnologije omogući.

VIII USLOVI KORIŠĆENJA USLUGA

20. Korisnik se obavezuje da poštuje i sledeća pravila korišćenja usluga:
- da uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe, odnosno da ne pruža uslugu trećim licima;
 - da uslugu ne koristi na način kojim se krše propisi ma koje države koji ga obavezuju;
 - da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti bilo kog dela mreže bilo kog operatera;
 - da se uzdrži od slanja nezatraženih poruka;
 - da se uzdrži od korišćenja usluge za neovlašćeni pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na internetu.

IX PRIVREMENA OBUSTAVA USLUGA

21. Operater ima pravo da privremeno obustavi pružanje ugovorenih usluga u sledećim slučajevima:
- u slučaju dugovanja korisnika prema operateru, do izmirenja dugovanja;
 - u slučaju kršenja odredbi ugovora, Opštih uslova i odredbi važećih propisa od strane korisnika, do otklanjanja posledica kršenja;

- u slučajevima predviđenim tačkom 12. Opštih uslova;
- iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije, odnosno odlukom nosioca javnog ovlašćenja donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.

X OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

22. Operater odgovara isključivo za stvarnu štetu koju je pretrpeo i dokazao korisnik kao posledicu namere ili grube nepažnje operatera. Operater ne odgovara za izgublenu dobit niti za posledičnu štetu.
23. Isključuje se odgovornost operatera za pretrpljenu štetu u slučaju da je do štete došlo usled:
 - više sile ili razloga čije se dejstvo nije moglo predvideti, ni izbeći ili otkloniti,
 - radnjom korisnika ili trećeg lica, koju operater nije mogao predvideti i čije posledice nije mogao izbeći ili otkloniti, a naročito zbog korišćenja neadekvatne opreme, nepravilne instalacije, konfigurisanja ili rada opreme na lokaciji korisnika.
 - smetnji u funkcionisanju mreža, resursa ili kapaciteta drugih operatera, preko kojih se pruža ili od kojih zavisi funkcionisanje usluge;
 - planiranih radova na mreži blagovremeno najavljenih korisnicima na način definisan ugovorom;
 - privremenog i povremenog preopterećenja dela mreže zbog neplaniranog povećanja obima saobraćaja;
 - gubitka podataka, neovlašćenog pristupa podacima od strane trećeg lica, štete prouzrokovane virusima i drugim štetnim računarskim programima i sl.;
 - zbog sadržaja prenetog posredstvom korišćenja usluge.

XI USTUPANJE UGOVORA I PRAVNA SUKCESIJA

24. Korisnik ugovor može ustupiti isključivo u saglasnost operatera.
25. U slučaju pravne sukcesije, pravni sledbenik je obavezan da u roku od 30 dana operateru podnese dokaze o pravnom sledbeništvu. U suprotnom operater ima pravo da raskine ugovor sa korisnikom.
26. Korisnik je saglasan da operater, bez posebne saglasnosti korisnika, može ustupiti ugovor ili pojedina prava i obaveze iz ugovora povezanom pravnom licu.

XII KOMUNIKACIJA OPERATERA I KORISNIKA

27. Korisnik pristaje da mu operater šalje informacije u vezi sa korišćenjem usluge koristeći kontakt podatke koje je korisnik prijavio operateru.
28. Korisnik je u obavezi da u roku od 10 dana od promeni identifikacionih ili kontakt podataka prijavi nove identifikacione ili kontakt podatke.

29. Korisnik se saglašava da se komunikacija operatera i korisnika odvija isključivo preko prijavljenih kontakt podataka korisnika. Smatra se da su sve radnje izvršene posredstvom registrovanih prijavljenih kontakata izvršene od strane korisnika ili uz njegovu saglasnost pa je korisnik u celosti odgovoran za sve posledice prouzrokovane takvim radnjama i prihvata da operater ne može biti odgovoran u slučaju eventualnih zloupotreba.

XII IZMENE UGOVORA / OPŠTIH USLOVA

30. Opšti uslovi su podložni promenama.
31. Izmene ugovorenih uslova pružanja usluga se regulišu odredbama ugovora.

