

## **Generički ugovor o korišćenju servisa za pristup Internetu**

Zaključen između:

**1.** Preduzeća VTkom d.o.o, Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina 6 kao provajdera (u daljem tekstu: **Provajder**).

i

**2.** korisnika usluga servisa za pristup Internetu (u daljem tekstu: **Korisnik**)

### **Član 1.**

#### **Predmet ugovora**

Predmet Ugovora je korišćenje VTkom d.o.o. servisa za pristup Internetu (u daljem tekstu: **Servis**) kojim Provajder omogućava Korisniku da se putem konekcije za korišćenje servisa priključi na Server Provajdera čime se za Korisnika omogućava pristup Internetu. Konekcija za korišćenje servisa je u smislu ovog Ugovora veza za prenos podataka između Servera Provajdera i računara Korisnika, koja se ostvaruje uz korišćenje direktne ili komutirane žične ili bežične veze. Server Provajdera je u smislu ovog Ugovora računar Provajdera koji je u stalnoj vezi sa Internetom. Internetom se u smislu ovog Ugovora smatra globalna informativno-računarska mreža.

### **Član 2.**

#### **Osnovne obaveze Provajdera**

Provajder se ovim Ugovorom prvenstveno obavezuje da omogući Korisniku pristup na Internet putem konekcije za korišćenje Servisa. Provajder će pristupiti izvršenju svojih obaveza po ovom Ugovoru pošto od Korisnika primi naknadu za inicijalno otvaranje korisničkog naloga (setup) i naknadu za korišćenje Servisa za određeni period vremena, prema važećem cenovniku.

### **Član 3.**

#### **Ostale obaveze Provajdera**

Provajder se takođe obavezuje:

1. da izvrši sve tehničke operacije (otvaranje korisničkog naloga, administriranje elektronske pošte Korisnika itd.) koje su potrebne radi izvršenja njegove osnovne obaveze;
2. da obezbedi prostor za Korisnika na disku Servera, i to za Korisnikov mailbox i kvotu za prezentaciju Korisnika, prema uslovima iz Cenovnika;

3. da bez odlaganja obavesti Korisnika o problemima nastalim na njegovom korisničkom nalogu;
4. da Korisniku odmah po zaključenju Ugovora preda obaveštenje o tehničkim parametrima koje treba uneti u odgovarajući softver na računaru Korisnika kako bi se omogućilo Korisnikovo povezivanje s Serverom Provajdera;
5. da bez odlaganja obavesti Korisnika o ugovorima, konvencijama i preporukama iz oblasti telekomunikacionog prava, kao i o Kodeksu ponašanja na Internetu koji se odnosi na dozvoljenost ponašanja Korisnika na Internetu, a čiju je primenu Provajder prihvatio. Obaveštenje može biti dato i u obliku relevantnih Internet adresa: <http://www.ripe.net>, <http://www.internic.net> i drugim oblicima.
6. da svojim ponašanjem ne vrši povrede prava na tajnost podataka o Korisniku i prava na tajnost poruka koje Provajder Korisniku prosleđuje.

#### **Član 4.**

##### **Osnovne obaveze Korisnika**

Korisnik se obavezuje da Provajderu, na način predviđen u daljem tekstu, isplati naknadu. Naknada se sastoji od jednokratne naknade za inicijalno priključenje i naknade za korišćenje Servisa.

Korisnik je dužan da obezbedi tehničke uslove za instaliranje neophodne opreme i da osigura njenu bezbednost i uslove za pravilno funkcionisanje. Oprema koju Provajder instalira na strani Korisnika radi uspostavljanja servisa za pristup Internetu prelazi u vlasništvo Korisnika i obaveza je Korisnika da se stara o njenom ispravnom funkcionisanju. Provajder ne odgovara za funkcionisanje opreme instalirane na strani Korisnika, osim u smislu ispravnog funkcionisanja u toku garantnog roka i pod uslovima eksploatacije koji su propisani garantnim listom.

Visina naknade je određena Cenovnikom Provajdera. Korisnik je saglasan da Provajder ima pravo da menja cene Servisa i druge komercijalne uslove, odnosno opšte uslove ugovaranja.

#### **Član 5.**

##### **Vreme i način plaćanja naknade**

Korisnik je obavezan da uredno i blagovremeno, u roku označenom na ispostavljenom predračunu, plaća naknadu za korišćenje Servisa u iznosu utvrđenom važećim cenovnikom Provajdera. Naknada za korišćenje Servisa se plaća unapred. Informacije o stanju korisničkog naloga i o do trenutka provere plaćenim naknadama za korišćenje servisa Korisnik može dobiti kroz WWW servis Interneta na adresi <http://www.panline.net/vreme>

U slučaju da Korisnik u ugovorenom roku ne izmiri svoje dugovanje, Provajder ima pravo da u skladu sa pozitivnopravnim propisima, ograniči ili ukine privremeno ili trajno korišćenje Servisa, kao i da na neizmiren deo potraživanja zaračuna zakonsku zateznu kamatu.

Ukoliko 90 dana nakon isteka važenja poslednje uplaćene naknade za korišćenje Servisa korisnik nije vršio nove uplate, korisnički nalog se gasi. U slučaju zahteva za reaktiviranjem ugašenog naloga, Korisnik je dužan da uplati naknadu za otvaranje naloga u skladu sa važećim cenovnikom Provajdera. Ukoliko Korisnik smatra da obračun naknade nije bio ispravan, potrebno je da kontaktira službu naplate Provajdera najkasnije 10 dana od dana pojave nepravilnosti, kako bi se eventualna greška ispravila. Zahtevi ovakve vrste treba da sadrže sve raspoložive informacije koje ukazuju na grešku.

## **Član 6.**

### **Izmena Cenovnika**

Provajder zadržava pravo da jednostrano izmeni Cenovnik kojim određuje visinu naknade čije je plaćanje osnovna obaveza Korisnika po ovom Ugovoru. Provajder je dužan da o izmeni obavesti Korisnika 7 dana pre početka primene novog Cenovnika.

Izmene Cenovnika ne odnose se na on-line vreme koje je Korisnik obezbedio svojim prethodnim uplatama.

## **Član 7.**

### **Ostale obaveze Korisnika**

Korisnik je takođe dužan da:

1. provajderu dostavi kompletne i ispravne podatke, uključujući svoje ime i prezime odnosno ime firme, adresu, ime i prezime osobe za kontakt, brojeve telefona i faxesa, i da u slučaju promene obavesti Provajdera najmanje 30 dana nakon promene;
2. čuva svoju korisničku šifru u tajnosti. Podatke o svom nalogu Korisnik može da saopšti samo administratoru sistema ili službeniku tehničke podrške lično, i to tek kad nesumnjivo utvrdi njegov identitet;
3. na mreži ne čini ono što se po odredbama ovog Ugovora smatra nedozvoljenim ponašanjem Korisnika.

## **Član 8.**

### **Način korišćenja servisa**

Osnovni način korišćenja Servisa, koji je predmet ovog Ugovora, je PPP (Point-To-Point-Protocol).

## **Član 9.**

### **Nedozvoljeno ponašanje Korisnika**

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim pravnim propisima republike Srbije i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama i kodeksima koje je prihvatio Provajder a o čijem prihvatanju od strane Provajdera je Korisnik obavešten. Ponašanje korisnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa uslovima za korišćenje servisa koji su navedeni u cenovniku Provajdera. Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim naročito:

1. ukoliko se njime vrši krivično delo ili privredni prestup;
2. ukoliko se njime vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine;
3. ukoliko se njime vrši delo nelojalne konkurencije;
4. ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava;
5. ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača;
6. ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava kao i Kodeksa ponašanja na Internetu čiju je primenu pre zaključenja ili u toku trajanja ovog Ugovora prihvatio Provajder, ako je o njima Korisnik od Provajdera obavešten.
7. ukoliko se njime resursi Provajdera koriste na takav način da ugrožavaju prava drugih korisnika.

8. ukoliko korisnik servis predviđen za ličnu upotrebu (“@home” servis) prodaje ili distribuira trećim licima ili ga na drugi način upotrebljava u komercijalne svrhe ili radi sticanja materijalne dobiti.

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

1. distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili UseNet konferencija;
2. korišćenje servisa za neovlašćeni pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu;
3. "spam"-ovanje putem slanja nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;
4. ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa od strane drugih korisnika, ugrožavanje nesmetanog rada mreže Provajdera ili bilo koje druge mreže ili dela Interneta;
5. 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;
6. distribucija virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.
7. preprodaja ili dalja distribucija .
8. korišćenje servisa predviđenog za ličnu upotrebu (“@home” servis) u komercijalne svrhe ili radi sticanja materijalne dobiti.

#### **Član 10.**

##### **Prava Provajdera kad se Korisnik ponaša na nedozvoljen način**

Ukoliko po svojoj oceni zaključi da se Korisnik u korišćenju servisa 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 Ugovora na rok do maksimalno 10 dana. Pored toga, u ovom slučaju Provajder ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid zainteresovanim licima. Ukoliko Korisnik i pored upozorenja nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, Provajder ima pravo da Ugovor raskine, uz obaveštenje upućeno Korisniku. Korisnik u tom slučaju gubi pravo na povraćaj iznosa naknade koji do raskida nije uspeo da iskoristi, a odgovara i za svu pričinjenu štetu. Ocena Provajdera o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatraće se osnovanom onda kad postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika u smislu Člana 9. ovog Ugovora.

#### **Član 11.**

##### **Ograničenje odgovornosti Provajdera**

Provajder ne odgovara za zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče. Provajder ne odgovara za pravilno funkcionisanje infrastrukture koju je iznajmio od Telekoma, ukoliko do problema u radu te infrastrukture dođe isključivo iz razloga na koje Provajder ne može da utiče (viša sila, isključiva odgovornost Telekoma i sl.).

Provajder ne odgovara za pravilno funkcionisanje infrastrukture za bežični prenos podataka (radio-linkova) ukoliko do problema u radu te infrastrukture dođe isključivo iz razloga na koje Provajder ne može da utiče (viša sila, radio-smetnje koje potiču od drugih radio-transmitera, smetnje usled pogoršanja uslova za propagaciju radio-talasa i sl.).

Provajder ne odgovara za štetu koju Korisnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima. 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 datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili

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.

## **Član 12.**

### **Prekid veze s Internetom usled održavanja mreže Provajdera**

Provajder ne odgovara za prekid veze svog Servera sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica radova Provajdera na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, pod uslovom da Provajder o tome obavesti Korisnika 2 dana pre nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 24 časa neprekidno.

Provajder ne odgovara za prekid veze sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica radova Provajdera na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta koji se sprovode u cilju otklanjanja havarije na mreži ili čvorištu.

## **Član 13.**

### **Isključiva odgovornost Korisnika za nedozvoljeno ponašanje**

Korisnik isključivo krivično, građanski, i na bilo koji drugi način odgovara za svoje nedozvoljeno ponašanje. Korisnik odgovara Provajderu za svaku štetu prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

## **Član 14.**

### **Komunikacija između Provajdera i Korisnika**

Komunikacija ili obaveštavanje ugovornih strana po svim pitanjima bitnim za sprovođenje ovog Ugovora vršiće se isključivo u pisanoj formi, pod kojom se podrazumeva i slanje obaveštenja putem elektronske pošte ili isticanje obaveštenja na Web stranicu Provajdera. Smatraće se da je obaveštenje poslato elektronskom poštom dostavljeno Korisniku onog dana kada je isto isporučeno u njegov mailbox kod Provajdera. Mailbox-om kod Provajdera se u smislu ovog Ugovora smatra prostor hard diska odnosno memorije računara Provajdera koji je rezervisan za čuvanje prispelih poruka elektronske pošte određenog Korisnika, do koga Korisnik može doći i prispele poruke preneti na svoj računar u svako doba.

## **Član 15.**

### **Promena Opštih uslova**

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 16.**

### **Sastavni delovi Ugovora**

Ugovor između Provajdera i Korisnika sačinjavaju zajedno:

- *Ugovor o korišćenju servisa za pristup Internetu,*
- *Opšta pravila pružanja i korišćenja usluga elektronske pošte,*
- *Opšta pravila pružanja i korišćenja usluga držanja Web prezentacija,*
- *Netiquette - pravila prihvatljivog ponašanja pri korišćenju Internet servisa,*
- *Cenovnik usluga servisa za pristup Internetu,*
- *Obrazac za prijavu za servis za pristup Internetu.*

Osim *Obrasca za prijavu za servis za pristup Internetu* i *Ugovora o korišćenju servisa za pristup Internetu*, ostala gore navedena dokumenta su objavljena i javno dostupna na serveru Provajdera na adresi [www.panline.net](http://www.panline.net), i smatra se da je korisnik upoznat sa njihovim sadržajem.

Ugovor se smatra zaključenim kad Korisnik potpiše *Obrazac za prijavu za servis za pristup Internetu*, i *Ugovor o korišćenju servisa za pristup Internetu* čime prihvata *Cenovnik usluga servisa za pristup Internetu* i sva pravila i uslove iz svih gore navedenih dokumenata.

#### **Član 17.**

##### **Zabrana ustupanja Ugovora i pristupanja Ugovoru**

Ugovarači ne mogu svoja prava i dužnosti po ovom Ugovoru prenositi na treća lica, niti treća lica mogu pristupati ovom Ugovoru.

#### **Član 18.**

##### **Klauzula o nadležnosti**

Sporove po ovom Ugovoru ugovarači će rešavati sporazumno, a u slučajevima kada to nije moguće, biće nadležan sud u Novom Sadu, uz primenu procesnog i materijalnog prava mesta suda.

#### **Član 19.**

##### **Otkaz Ugovora**

Svaka od ugovornih strana ima pravo da u svako doba otkáže ovaj Ugovor. Korisnik ima pravo da iz bilo kog razloga raskine ovaj Ugovor, uz obavezno obaveštenje Provajderu, najmanje 30 dana pre planiranog datuma raskida Ugovora. U slučaju raskida Ugovor prestaje da važi istekom vremenskog perioda za koji je naknada već plaćena Provajderu za vreme za pristupanje Internetu.

#### **Član 20.**

##### **Važenje Ugovora i Opštih uslova**

Ugovor stupa na snagu danom zaključenja, a primenjuje se od priključenja na mrežu Provajdera.