

ОПШТИ УСЛОВИ

Овим документом утврђују се услови под којима ИСП Гард Нет Гардиновци, Лењинова б/а, матични број: 63461717 (у даљем тексту Гард Нет) пружа електронске комуникационе услуге физичким и правним лицима (корисницима).

Општи услови и ценовник доступни су на званичном сајту Гард Нет-а, а корисник их добија у штампаном облику приликом закључивања корисничког уговора.

Гард Нет задржава право измене Општих услова, а дужан је да о детаљима планиране измене благовремено информисе обухваћене кориснике и то најкасније месец дана пре ступања изменена снагу. Обавеза корисника је да у потпуности буде информисан користећи званичне канале комуникације са Гард Нетом. Гард Нет преузима обавезу обавештавања корисника о праву и условима под којима кориснички уговор може бити раскинут пре истека периода на који је закључен, ако предвиђене измене Општих услова не иду у корист корисника. Гард Нет задржава право да поред Општих услова донесе и Посебне услове пружања и коришћења појединих услуга односно врста услуга и/или посебне услове пружања и коришћења услуга које се односе на поједине категорије корисника. У случају са супротности одредби Општих услова и посебних услова, примениће се одредбе посебних услова.

Члан 1.

Обавезе Гард Нет-а

Гард Нет се обавезује:

1. да кориснику обезбеди приступ интернету у пакету који је корисник изабрао из понуде и платио;
2. да ће обезбедити сву неопходну опрему и могућност конекције како у оквиру мреже Гард Нет-а, тако и према интернету;
3. да ће извршити сва неопходна конфигурисања опреме и унос података који кориснику обезбеђују пакет сервиса које је изабрао и платио;
4. да ће пружити кориснику све неопходне податке за конфигурисање опреме на његовој страни;
5. да ће личне податке корисника, изузев имена, презимена и места, користити само за потребе комуникације са корисником и да их неће давати на увид трећим лицима, изузев у законом предвиђеној процедури (по наређењу овлашћеног државног органа или у случају преношења права уговора у складу са Законом о облигационим односима), како би се обезбедила заштита корисника и интернет мреже у целини;
6. да ће по истеку корисничког уговора обрисати из система све податке везане за корисника.
7. да ће рок за успоставу услуге, у случају да постоје техничке могућности бити у складу са Правилником о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга (у даљем тексту Правилник). Гард Нет може одступити од рокова дефинисаних Правилником услед више силе, непредвиђених околности које могу утицати на техничке могућности реализације, као и у случају посебног договора са подносиоцем захтева/корисником.
8. да ће вршити одржавање како своје мреже тако и опреме помоћу које корисник остварује конекцију.
9. да ће пружити кориснику неопходну техничку подршку у случају потребе за самосталним конфигурисањем опреме.

Члан 2.

Квалитет услуга

Параметри квалитета услуга које пружа Гард Нет су у складу са правилником Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту Агенција) којим се регулишу параметри квалитета јавно доступних електронских комуникационих мрежа и услуга. Гард Нет не може гарантовати да ће мреже, а тиме и услуге, функционисати без повремених и привремених прекида, загушења и сметњи. У случају сметњи у функционисању мрежа односно услуга, Гард Нет ће сметње отклонити у најкраћем року, не дужем од 48 часова.

У случају да корисник примети сметњу у функционисању услуге има право и обавезу да је без одлагања пријави како би Гард Нет испитао основаност пријаве и узроке евентуалне сметње и предузео мере за њено отклањање.

У случају да прекид у функционисању услуге траје дуже од 48 часова, кривицом Гард Нета, оператор је у обавези да износ месечне претплате умањи сразмерно периоду у коме није пружио услугу, за услуге за које се плаћа фиксна месечна претплата као и да о прекиду обавести корисника и Агенцију наводећи разлоге за немогућност отклањања квара или сметње.

Члан 3.

Обавезе корисника

Корисник се обавезује:

1. да ће платити накнаду за изабрани пакет услуга према важећем ценовнику Гард Нет-а која може укључивати и једнократно плаћање трошкова успоставе сервиса;
2. да ће на својој страни и о свом трошку обезбедити сву неопходну опрему и њено конфигурисање у циљу успостављања конекције, а у складу са техничком спецификацијом коју даје Гард Нет изузев ако део опреме, односно њено конфигурисање обезбеђује Гард Нет, што је посебно наглашено у Члану 6. овог уговора;
3. да ће корисничко име и лозинку за успостављање конекције чувати и да их неће саопштавати трећим лицима;
4. да неће вршити недозвољене акције: којима се врши кривично дело или привредни преступ, повреда ауторског права и права индустријске својине, којом се врши повреда нелојалне конкуренције, којом се угрожавају или повређују нечија лична права, којом се врши повреда добрих пословних обичаја и правила о заштити права потрошача, дистрибуција заражених и пропагандних порука путем електронске поште и/или електронских конференција (спам), дистрибуција материјала који су у противречности са националним или међународним законима, коришћење сервиса за неовлашћени приступ или добијање контроле над другим системима на интернету, укључујући и покушаје скенирања мреже, хостова и сервиса, постављање интернет сајтова са програмима и подацима чијим приступом или активирањем од стране трећих лица може бити извршена нека од недозвољених активности, слање података или захтева за подацима у количинама које превазилазе уобичајне и могу да изазову загушење комуникационих канала, мреже, хостова или сервиса, коришћење комуникационог канала за пружање комуникационих услуга трећим лицима без неопходних дозвола и сагласности Гард Нет-а;
5. да ће до 5-ог у месецу обавестити техничку службу на тел.:063/73-555-10 или лично о измени пакета или прекиду коришћења услуга за тај месец како се корисник не би дужио за тај период, у супротном се подразумева да је корисник користио услуге за цео месец;

6. да ће, уколико је потписао уговор на одређено време, имати могућност раскида уговора тек након истека уговореног периода коришћења интернет услуге, што је посебно наглашено у Члану 11. овог уговора;

Члан 4.

Права Гард Нет-а у случају недозвољеног понашања корисника

Уколико, по оцени Гард Нет-а, корисник својим понашањем крши претходно утврђене обавезе, Гард Нет има право да предузме мере за заштиту које могу укључивати и привремено обустављање неког од сервиса или услуге у целини, уз обавештење корисника о предузетој акцији. У случају обуставе неког сервиса или услуге у целини кориснику неће бити онемогућено и контактирање служби за хитне интервенције. Корисник нема право на накнаду због немогућности коришћења сервиса у периоду привремене обуставе. Уколико корисник и поред опомене настави са недозвољеним понашањем, Гард Нет има право да раскине овај уговор без права корисника на накнаду за неутрошени део услуге. Гард Нет се обавезује да ће случајевима недозвољеног понашања корисника приступити са максималном пажњом, извршити све неопходне провере и тек при успостављању разумне сумње о недозвољеном понашању корисника предузети мере заштите. Искључиво корисник сноси одговорност за своје понашање. Потписивањем овог уговора корисник прихвата одговорност за штету коју својим недозвољеним понашањем може да проузрокује Гард Нет-у или трећем лицу.

Члан 5.

Начин плаћања услуге

Услуга се плаћа уплатом у поштама или пословним банкама уплатницама које се тромесечно шаљу на кућну адресу, електронским уплатама или општом уплатницом. Уплата се врши до сваког 20-ог у месецу и та уплата се везује за трошак коришћења интернета за тај месец. Период трајања плаћене услуге дефинисан је понудом и ценовником.

У случају кашњења плаћања Гард Нет задржава право да привремено или трајно обустави пружање услуге, у складу са важећим прописима Републике Србије. У случају обуставе услуге кориснику неће бити онемогућено и контактирање служби за хитне интервенције.

Члан 6.

Посебне погодности при плаћању и коришћењу услуге

Додатне погодности за плаћање могу бити дефинисане понудом уколико корисник прихвати обавезу коришћења услуге у унапред назначеном периоду. Корисник се обавезује да услугу редовно плаћа у том периоду. Уколико корисник одустане од ове обавезе, Гард Нет има право да наплати разлику која је настала као погодност преузете, а неиспуњене обавезе.

Корисник има право да у току једне календарске године направи паузу коришћења услуге за период од једног месеца уз претходну обавезну најаву личним присуством у канцеларијама Гард Нет-а и то у року прописаном у Члану 2. став 5. Тај паузирани месец се додаје на укупан број уговорених месеци коришћења услуге, тако да се испоштује уговорени период.

Члан 7.

Опрема дата на коришћење

Гард Нет кориснику даје на коришћење опрему која је потребна за остваривање конекције. Опрема дата на коришћење је у трајном власништву Гард Нет-а. Обавезу гарантног одржавања опреме сноси Гард Нет у гарантном року, док све трошкове настале услед проблема који нису покривени гарантним условима сноси корисник. Постоји више могућности давања опреме на коришћење:

1. Опрема дата на коришћење без уплате трошкова прикључења на уговорени период од 24 месеца;
2. Опрема дата на коришћење са уплатом трошкова прикључења на уговорени период од 12 и 24 месеца;
3. Опрема дата на коришћење са уплатом трошкова прикључења на неодређени период.

У оквиру уговора дефинисана је спецификација опреме дате на коришћење. У случају раскида уговора корисник је дужан да опрему врати комплетну и у исправном стању.

Члан 8.

Измена цена и пакета услуга

1. Гард Нет задржава право да једнострано промени цене својих услуга и/или пакета услуга. Нова цена и услуге ступају на снагу при првој следећој уплати корисника. Гард Нет задржава право да изврши промену пакета, садржаја и начина коришћења услуга. Корисници који имају већ уплаћену услугу која није до краја извршена, настављају да је користе под истим условима који су важили у тренутку плаћања. У случају када из техничких разлога ово није могуће, Гард Нет се обавезује да кориснику понуди алтернативни пакет који својим садржајем и условима коришћења неће бити на штету корисника.
2. Корисник има могућност да у току уговореног периода мења свој пакет услуге само скупљим пакетом.

У случају раскида уговора на основу Члана 11. обавезе исплате преосталих месечних рата дефинисаће се у односу на износ уговореног пакета при потписивању активног уговора.

Члан 9.

Ограничење одговорности Гард Нет-а

Корисник има искључиву одговорност за задовољавање сопствених комерцијалних и других потреба коришћењем услуге и за то колико и на који начин користи услугу. Гар Нет не сноси никакву одговорност за вредност коју употреба услуге има за корисниково пословање, нити за пословне резултате настале коришћењем или немогућношћу коришћења услуге. Гард Нет не сноси одговорност за немогућност коришћења услуге или појединих сервиса насталих услед грешака у раду интернет мреже на које не може да утиче, због унапред најављених радова на одржавању система, због неисправног рада или немогућности коришћења корисникове опреме и програма или телекомуникационих канала које закупује од других оператера а који су неопходни за успостављање конекције са интернетом. Ни под којим условима, штета за коју одговара Гард Нет не може бити већа од износа који је корисник уплатио за услугу.

Члан 10.

Комуникација корисника и Гард Нет-а

Сва обавештења и комуникација између Гард Нет-а и корисника обавља се у писаној форми која укључује и електронске облике као што су електронска пошта, SMS

обавештења, обавештења на јавном веб сајту, ИМ серверу Гард Нет-а, као и обавештења у сегментима сајта доступним само корисницима Гард Нет-а.

Члан 11.

Начин за подношење и решавање приговора

Корисник може да поднесе усмени приговор лично или путем телефона Гард Нета. Корисник може да поднесе писмени приговор лично, слањем поштом на адресу Гард Нета или слањем електронске поште. Рок за подношење рекламације износи 30 дана од датума доспећа рачуна, уколико је предмет финансијеске природе, односно 30 дана од датума када је наступио недостатак који се односи на квалитет пружене услуге.

Гард Нет ће у року од 8 дана до датума подношења приговора одговорити кориснику у писаном облику или електронским путем.

Рок за решавање приговора не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења приговора.

Члан 12.

Уступање уговора

Корисник нема право уступања прав и обавеза по овом уговору трећим лицима без писмене сагласности Гард Нет-а и под условима које прописује Гард Нет.

Корисник у тренутку потписивања уговора прихвата да подаци дати у уговору и остали релевантни подаци прикупљени у току уговорног односа (укључујући, без ограничења, податке о закасном плаћању обрачунских износа и сл.) могу да се законито размењују између Гард Нет-а, са њим повезаним друштвима, као и између осигуравајућих кућа на територији Републике Србије, као и између Гард Нет-а и лица које Гард Нет овласти у сврху наплате доспелих, а не измирених дугова од стране корисника по уговору закљученом између Гард Нет-а и корисника услуге.

Члан 13.

Важење уговора

Овај уговор ступа на снагу у тренутку његовог потписивања, односно у тренутку кад Гард Нет изврши своје обавезе из Члана 1.

Чином потписивања уговора корисник потврђује да је упознат са Општим условима, ценама и тарифама и да их прихвата. Саставни део уговора чини у том тренутку важећи Ценовник услуга са јасно истакнутим ценама и тарифама и Прилог уговора спецификацијом садржаја пакета сервиса. Општи услови као и актуелни ценовник ће такође бити јавно доступни на сајту www.gardnet.rs. Уколико је уговор ступио на снагу потписивањем корисника а Гард Нет из техничких разлога није у могућности да испуни обавезе из Члана 1. у договореном року корисник има право на раскид уговора.

Гард Нет и корисник могу закључити уговор са одредбом о обавезном трајању уговора, тј. минималном периоду важења уговора. Обавезно трајање уговора је утврђено бројем пуних месечних претплата за приступ мрежи и коришћење услуга, за све месеце трајања тог периода. Уколико током периода обавезног трајања уговора корисник прихвати нову понуду Гард Нет-а за обавезно трајање уговора, нови период обавезног трајања уговора започеће након истека текућег периода, осим ако се Гард Нет и корисник не договоре другачије. У случају да пре истека периода обавезног трајања уговора корисник откаже уговор или Гард Нет кривицом корисника раскине уговор, корисник је обавезан да Гард Нет-у надокнади штету у висини износа преосталих месечних претплата до укупног броја на које се обавезао, по ценовнику важећем на дан престанка важења уговора, а у року од 8 дана од престанка важења уговора.

Члан 14.

Раскид уговора са корисницима

1. Разлози раскида: недозвољено понашање корисника наведено у Члану 3., нередовно измиривање својих обавеза, на иницијативу корисника из разлога које наводи корисник, на иницијативу Гард Нет-а из разлога које наводи Гард Нет.
2. Гард Нет је у обавези да пре сваког раскида уговора обавести корисника о тој радњи, слањем обавештења, телефонски (на контакт телефон дефинисан у прилогу овог уговора) и/или у писаној форми, о разлозима раскида и у колико постоје додатне финансијске обавезе корисника да их нагласи у обавештењу. Корисник за одговор на обавештење има 10 дана од пријема обавештења писаним путем. У колико се корисник након тог рока не јави, сматра се да је сагласан са наведеним разлозима раскида и да је сагласан са насталим дуговањима, а Гард Нет покреће процедуру за раскид, а сви наведени подаци у обавештењу сматрају се релевантним за процес раскида и наплату потраживања.
3. У случају раскида уговора на одређено време пре истека уговореног периода, корисници су дужни да измире следеће обавезе:
 - накнаду за коришћење уговорене услуге по Члану 13.;
 - уплату износа од 5.000,00 динара за деактивацију услуге;
 - врате опрему у исправном стању по спецификацији реверса;
 - измире сва дуговања настала у време коришћења услуге до момента раскида уговора;
4. У случају раскида уговора на неодређено време, корисници су дужни да измире следеће обавезе:
 - накнаду коришћења услуге минимум 3 месеца од потписивања уговора;
 - врате опрему у исправном стању по спецификацији реверса;
 - измире сва дуговања настала у време коришћења услуге до момента раскида уговора;
5. У случају да корисник врати неисправну или оштећену опрему дужан је извршити додатну уплату од 8.000,00 динара.
6. Престанком важења уговора не престају и обавезе које су настале а нису измирене за време његовог трајања.

Члан 15.

Сматраће се да је уговор аутоматски продужен на неодређено време (када било која од страна има право да затражи раскид уговора у било ком тренутку) уколико једна од страна не извести другу у писаном облику о својој намери да раскине овај уговор и то најмање 5 дана пре истека рока трајања уговора или сваког следећег додатног месеца.

Члан 16.

Завршне одредбе

Ови Општи услови се примењују и на кориснике који су кориснички уговор закључили пре дана њиховог објављивања, с тим да корисник има право раскида истог, уколико се на његову штету мењају услови под којима је кориснички уговор закључен

Члан 17.

Ступање на снагу

Ови Општи услови ступају на снагу 30.01.2017. године и примењују се на целој територији где Гард Нет пружа своје услуге.