

# **О П Ш Т И У С Л О В И**

## **за коришћење Интернет услуга**

### **I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1.**

Овим општим условима о коришћењу Интернет услуга (у даљем тексту: Општи услови) на јединствен начин утврђују се услови под којима ЦРИ д.о.о. (у даљем тексту: ЦРИ) пружа Интернет услуге кориснику и утврђује поступак за остваривање међусобних права и обавеза ЦРИ и корисника услуга (у даљем тексту: Корисник).

### **II ЗАСНИВАЊЕ КОРИСНИЧКОГ ОДНОСА**

#### **Члан 2.**

Корисник Интернет услуга ЦРИ може постати свако заинтересовано пунолетно и пословно способно, домаће или страном, физичко или правно лице односно предузетник.

Захтев за заснивање корисничког односа подноси се у писаном облику од стране Корисника или лица које он овласти, путем формулара на Веб сајту ЦРИ или путем електронске поште.

Приликом попуњавања захтева за заснивање корисничког односа Корисник наводи основне податке о себи, податке за административни контакт, контакт за техничка питања и контакт за плаћање, као и спецификацију услуга ЦРИ за чије је коришћење заинтересован.

Корисник се обавезује да у случају промене имена, статуса, начина организовања и других промена значајних за идентификацију, о истом без одлагања обавести ЦРИ.

Подношењем захтева за заснивање корисничког односа Корисник потврђује да је упознат са одредбама ових Општих услова и да је у потпуности сагласан са њима.

### **III ПОЧЕТАК И ТРАЈАЊЕ КОРИСНИЧКОГ ОДНОСА**

#### **Члан 3.**

Ступање у кориснички однос сматра се закљученим и ступа на снагу даном пријема уплате за услуге наведене од стране Корисника у захтеву из члана 2.

#### **Члан 4.**

Кориснички однос између Корисника и ЦРИ по правилу се закључује на неодређено време.

## **IV ПРЕНОС ПРАВА КОРИШЋЕЊА УСЛУГА**

### **Члан 5.**

Право на коришћење Интернет услуга ЦРИ које Корисник стекне у складу са овим Општим условима не може се пренети на треће лице без претходне сагласности ЦРИ у писаном облику.

## **V ЦЕНЕ УСЛУГА**

### **Члан 6.**

ЦРИ самостално утврђује цене и друге комерцијалне услове за пружање Интернет услуга, у складу са својом пословном политиком.

Цене и други комерцијални услови пружања Интернет услуга доступни су Кориснику у сваком тренутку путем Веб сајта ЦРИ.

ЦРИ задржава право на измену цена и других комерцијалних услова пружања Интернет услуга, о чему унапред и на погодан начин обавештава Корисника.

## **VI ПЛАЋАЊА**

### **Члан 7.**

Предрачунае и рачуне за пружене услуге ЦРИ доставља Кориснику путем електронске поште, након пријема захтева за заснивање корисничког односа, наручивања додатних услуга, као и периодично током трајања корисничког односа.

Предрачуни и рачуни садрже, између осталог, обрачунати износ за коришћење услуга ЦРИ и обавезе по основу јавних прихода (порези, таксе и дуго), као и информације о начину и року плаћања.

### **Члан 8.**

Приликом плаћања услуга коришћењем платних картица MasterCard и Visa, Корисник плаћа само обрачунати износ тражених услуга, док трошкови трансакције (банкарска провизија) падају на терет ЦРИ.

### **Члан 9.**

Предрачуни и рачуни шаљу се Кориснику по правилу електронским путем, а доступни су и путем Веб сајта ЦРИ.

Доставу рачуна у штампаном облику ЦРИ врши путем обичне поште, на посебан захтев Корисника.

## **Члан 10.**

ЦРИ није одговоран у случају да Корисник благовремено не прими предрачун или рачун (рецимо, услед квара на рачунарској мрежи Корисника или пропуста у раду поштанске службе).

Корисник је дужан да одмах по истеку уобичајеног рока за пријем предрачуна или рачуна обавести ЦРИ о изостанку и затражи слање дупликата.

## **Члан 11.**

У случају да корисник благовремено не изврши уплату накнаде за Интернет услуге, пада у дужничку доцњу и дужан је да плати ЦРИ законом прописану затезну камату.

## **VII РЕКЛАМАЦИЈЕ**

### **Члан 12.**

Уколико Корисник сматра да обрачун услуга није правилно извршен може поднети ЦРИ рекламацију у писаном облику, путем електронске поште или факса, у року од 24 часа од пријема предрачуна или рачуна, с тим што је дужан да уплати износ који рекламацијом није оспорен.

Корисник може поднети захтев за рекламацију на исти начин уколико је дошло до грешке у избору услуга или постоји други разлог због кога Корисник није у могућности да користи услугу, под условом да Корисник већ није започео коришћење услуга.

Рекламација мора да садржи прецизан опис неправилности у обрачуну или другог разлога за рекламацију и мора бити потписана и оверена од стране Корисника или лица које је овлашћено за заступање Корисника.

Уколико је плаћање обављено коришћењем платних картица MasterCard и Visa, Корисник у захтеву за рекламацију обавезно наводи и податке из потврде о успешно обављеном плаћању (ID трансакције, код одобрења и RRN).

ЦРИ је дужан да у року од 7 дана по пријему рекламације обавести Корисника о томе да ли је рекламација усвојена.

ЦРИ неће уважити рекламације које су нејасне, непотпуне и поднете неблаговремено, као ни рекламације које нису поднете од стране Корисника или лица овлашћеног за заступање Корисника.

У случају усвајања рекламације за неправилно обрачунате услуге, ЦРИ ће Кориснику издати нови предрачун или рачун са назначеним роком уплате, умањен за уплаћени износ који рекламацијом није оспорен.

У случају усвајања рекламације за погрешно изабране услуге, ЦРИ ће Кориснику издати предрачун или рачун исправљен у складу са захтевима корисника, умањен за уплаћени износ или обавити повраћај уплаћеног вишка.

У случају усвајања рекламације за услуге које корисник није у могућности да користи, ЦРИ ће обавити повраћај комплетног уплаћеног износа Кориснику.

## **IX КОРИШЋЕЊЕ УСЛУГА**

### **Члан 13.**

ЦРИ се обавезује да Кориснику обезбеди коришћење стандардних Интернет сервиса, у оквиру својих техничких могућности, на подручју које покрива мрежа ЦРИ, с тим што задржава право да због радова на мрежи или других потреба одржавања привремено обустави пружање услуга, делимично или у целости, све док за тим постоји оправдана потреба.

### **Члан 14.**

ЦРИ се обавезује да ће на прикладан начин информисати Корисника о релевантној домаћој и међународној законској регулативи из области Интернета, те општеприхваћеним препорукама и кодексима који се односе на дозвољено и прихватљиво коришћење Интернет сервиса.

Корисник се обавезује да ће Интернет сервисе користити у складу са регулативом, препорукама и кодексима из претходног става.

### **Члан 15.**

ЦРИ се обавезује да гарантује тајност личних података везаних за коришћење услуга, те слободу и тајност комуникације Корисника на Интернету, у складу са важећим прописима.

ЦРИ се неће сматрати одговорним за повреду права на приватност и сигурност Корисника коју путем Интернета изврше трећа лица.

### **Члан 16.**

Корисник се обавезује да у оквиру сопствене рачунарске мреже која је повезана на Интернет осигура безбедност, интегритет података и права приступа ресурсима.

## **X ПРИВРЕМЕНА И ТРАЈНА СУСПЕНЗИЈА ПРУЖАЊА УСЛУГА**

### **Члан 17.**

У случају да Корисник благовремено не изврши уплату накнаде за коришћење Интернет услуга, ЦРИ задржава право да му без претходног обавештења привремено суспендује пружање Интернет услуга у трајању до десет дана.

Уколико Корисник током периода суспензије изврши уплату, ЦРИ ће му омогућити поновно коришћење Интернет услуга уз наплату посебне накнаде по ценовнику ЦРИ.

У случају да Корисник до истека периода суспензије не изврши уплату, ЦРИ ће Кориснику трајно суспендовати пружање Интернет услуга, раскинути кориснички однос и покренути поступак за надокнаду штете.

#### **Члан 18.**

ЦРИ може привремено суспендовати пружање Интернет услуга на захтев Корисника упућен у писаном облику, због дужег одсуства или других оправданих разлога.

Привремена суспензија пружања Интернет услуга по захтеву корисника не може трајати дуже од два месеца.

#### **Члан 19.**

ЦРИ може привремено суспендовати пружање Интернет услуга Кориснику уколико постоји основана сумња да постоји било каква недопуштена или преварна радња која може нанети штету ЦРИ, Кориснику или трећем лицу.

ЦРИ је дужан да одмах по наступању случаја из претходног става обавести Корисника о суспензији пружања услуга и разлога због којих је до тога дошло.

Суспензија пружања услуга у случају из става 1. овог члана не може трајати дуже од десет дана.

Уколико након упозорења Корисник настави са недозвољеним понашањем, ЦРИ има право да му трајно суспендује пружање Интернет услуга, раскине кориснички однос и покрене поступак за накнаду штете.

#### **Члан 20.**

ЦРИ може привремено суспендовати пружање Интернет услуга Кориснику ради отклањања техничких кварова или обављања других неопходних радова на својој инфраструктури.

ЦРИ ће благовремено обавестити Корисника о терминима искључења ради планираних радова на инфраструктури.

### **XI ОДГОВОРНОСТ И ОГРАНИЧЕЊА**

#### **Члан 21.**

Корисник у потпуности одговара за своје поступке приликом коришћења Интернета, садржај своје комуникације са трећим лицима и садржаје које учини јавно доступним на Интернету.

## **Члан 22.**

ЦРИ не одговара за штету коју Корисник или треће лице претрпи услед:

- Смањеног пропусног опсега, отежаног преноса или повремених привремених прекида у пружању услуга, који су узроковани интерференцијом, атмосферским приликама, физичким препрекама и уопште разлозима који узрокују варијабилност којој је подложна технологија жичног или бежичног повезивања;
- Загушења, кашњења или грешака у функционисању делова Интернета на које ЦРИ објективно не може да утиче;
- Неовлашћеног коришћења Интернет услуга са стране Корисника;
- Вршења свих врста финансијских и осталих пословних трансакција од стране Корисника на Интернету;
- Привремене или трајне суспензије пружања Интернет услуга прописаних одредбама ових Општих услова;
- Коришћења опреме за чију употребу Корисник није добио сагласност ЦРИ;
- Пресељења Корисника на другу локацију са које није могућ приступ услугама ЦРИ;
- Дејства више силе или других узрока који су ван контроле ЦРИ;
- Трајног престанка обављања делатности пружања Интернет услуга ЦРИ.

## **XII ПРЕСТАНАК КОРИСНИЧКОГ ОДНОСА**

### **Члан 23.**

Кориснички однос између ЦРИ и Корисника може престати на основу једностраног писменог отказа сваке стране уз поштовање отказног рока од 30 дана.

ЦРИ може једнострано и без отказног рока раскинути однос са Корисником у следећим случајевима:

- Ако Корисник не измири своја дуговања до истека периода привремене суспензије из члана 17. ових Општих услова;
- Ако Корисник по истеку два месеца од дана привремене суспензије пружања услуга по сопственом захтеву (члан 18.) не затражи у року од наредних пет дана поновно активирање услуга;
- Ако Корисник настави са недозвољеним понашањем након привремене суспензије и упозорења ЦРИ (члан 19.);
- Ако Корисник, по било ком основу, изгуби право коришћења приступне инфраструктуре која није у власништву ЦРИ, а коју Корисник употребљава за коришћење услуга ЦРИ;
- Ако дође до покретања стечајног, ликвидационог или другог поступка који може довести до престанка постојања Корисника;
- Ако ЦРИ донесе пословну одлуку да престане са пружањем Интернет услуга или изгуби одобрење прописано законом за обављање своје делатности.

Корисник може једнострано раскинути кориснички однос са ЦРИ уколико није сагласан са променама ових Општих услова. Захтев за раскидање корисничког односа по овом основу Корисник је дужан да достави ЦРИ у року од осам дана од дана пријема

обавештења о промени Општих услова из члана 28.

Корисник је дужан да у случају престанка корисничког односа по било ком основу одмах, а најкасније до истека отказног рока, измири сва дуговања према ЦРИ настала по основу пружених услуга.

### **XIII ПОВЕРЉИВОСТ ПОДАТАКА**

#### **Члан 24.**

Уговорне стране су сагласне да све прибављене податке које је друга уговорна страна означила као поверљиве, у вези са закључивањем или реализацијом корисничког односа, чувају као поверљиве током трајања корисничког односа, као и у року од две године након његовог престанка.

#### **Члан 25.**

ЦРИ прикупља податке о Кориснику потребне за заснивање корисничког односа, пружање квалитетне услуге и обезбеђивање правовременог информисања, у складу са добрим пословним обичајима.

ЦРИ неће употребљавати личне податке Корисника у маркетиншке или било које друге сврхе, без сагласности Корисника.

### **XIV РЕШАВАЊЕ СПОРОВА**

#### **Члан 26.**

Корисник и ЦРИ су сагласни да се одредбе ових Општих услова имају тумачити на начин који доприноси извршењу уговорних обавеза на обострану корист.

#### **Члан 27.**

Корисник и ЦРИ су сагласни да све евентуалне неспоразуме који настану током трајања корисничког односа решавају пријатељским преговорима и мирним путем.

У случају немогућности решавања међусобних спорова мирним путем, Корисник и ЦРИ сагласно признају надлежност Трговинског суда у Београду.

### **XV ИЗМЕНЕ ОПШТИХ УСЛОВА**

#### **Члан 28.**

ЦРИ задржава право да врши измене и допуне ових Општих услова у складу са измењеним условима пословања и у складу са својом пословном политиком.

ЦРИ се обавезује да Корисника на погодан начин обавести о изменама ових Општих

услова, пре ступања измена на снагу.

## **XVI ВАЖНОСТ ОПШТИХ УСЛОВА**

### **Члан 29.**

Ови Општи услови ступају на снагу и примењиваће се од 15. новембра 2007. године.