

## **OPŠTI USLOVI UGOVORA O KORIŠĆENJU INTERNET USLUGA**

### **Predmet Ugovora**

#### **Član 1.**

Opštim uslovima Ugovora za korišćenje Internet usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se uslovi pod kojima D.O.O. M&G Zrenjanin (u daljem tekstu: Provajder) omogućava Korisniku, koji može biti fizičko ili pravno lice, priključenje na Server Provajdera, čime se Korisniku omogućavaju usluge korišćenja servisa Interneta i to: pretraživanje ponude svetske Internet mreže (WWW), razmenu elektronske pošte (E-mail) i prebacivanje podataka sa i na računar Korisnika (FTP). 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.**

Priključenje Korisnika na Server Provajdera, kojim se omogućava pristup Korisnika na Internet, vrši se na jedan od sledećih načina:

1. Komutiranom telefonskom mrežom za:

1.1 Dail Up-Clasic Home i Dail Up-Flat Rate Home usluge za povezivanje računara fizičkog lica posredstvom modema i telefonske linije;

1.2 Dail Up-Clasic Office i Dail Up-Flat Rate Office usluge za povezivanje pojedinačnih računara ili lokalnih računarskih mreža pravnog lica posredstvom modema i telefonske linije.

2. Stalnom iznajmljenom linijom za:

2.1 Uslugu Stalnog-DSL Pristupa Internetu, za povezivanje pojedinačnih računara ili lokalnih računarskih mreža fizičkog ili pravnog lica posredstvom modema i stalne iznajmljene telefonske linije.

3. Bežičnom vezom za:

3.1 Wireless-Flat Rate Home i Wireless-Dial Up Home usluge za povezivanje računara fizičkog lica posredstvom modema za bežičnu (radio) komunikaciju prema 802.11b standardu;

3.2 Wireless-Office uslugu za povezivanje računara ili lokalnih računarskih mreža pravnog lica posredstvom modema za bežičnu (radio) komunikaciju prema 802.11b standardu.

### **Način korišćenja Internet servisa**

#### **Član 3.**

Osnovni način korišćenja Internet servisa koji je predmet Ugovora, je PPP (Point-To-Point-Protokol).

On omogućava korišćenje svih Internet servisa, a vreme provedeno na vezi sa Serverom Provajdera se računa kao stvarno provedeno vreme.

### **Cena**

#### **Član 4.**

Cena za korišćenje Internet usluga je u skladu sa Cenovnikom Internet usluga Provajdera.

#### **Član 5.**

Provajder je obavezan da svoj Cenovnik Internet usluga učini dostupnim na svojoj Internet strani (<http://www.mgnet.co.yu>)

### **Obaveze Provajdera**

#### **Član 6.**

Provajder se ovim Ugovorom prvenstveno obavezuje da omogući Korisniku pristup na Internet putem konekcije sa Serverom Provajdera. Provajder će pristupiti izvršenju svojih obaveza po ovom Ugovoru pošto od Korisnika primi naknadu za inicijalno otvaranje korisničkog naloga i za određeni period vremena koji će Korisnik provesti na vezi (on line), prema važećem cenovniku.

Član 7.

Provajder se takodje 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, za Korisnikov mailbox i ličnu prezentaciju;
3. Bez odlaganja obavesti Korisnika o problemima nastalim na njegovom korisničkom nalogu;
4. Odmah po zaključenju Ugovora Korisniku preda obaveštenje o tehničkim parametrima koje treba uneti u odgovarajući softver na računaru Korisnika, kao i pristupne brojeve telefona Provajdera, kako bi se omogućilo Korisnikovo povezivanje sa Serverom Provajdera, kao i podatke o tehničkoj podršci Korisniku;
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 drugih);
5. Čuva tajnost podataka o Korisniku, kao i da svojim ponašanjem ne vrši povrede prava na tajnost podataka o Korisniku i prava na tajnost poruka koje Provajder Korisniku prosleđuje;
6. Da na svojoj internet strani ( <http://www.mgnet.co.yu> ) učini dostupnim Opšte uslove;
7. Da na svojoj internet strani ( <http://www.mgnet.co.yu> ) učini dostupnim Cenovnik Internet usluga;
8. Da na svojoj internet strani ( <http://www.mgnet.co.yu> ) učini dostupnim podatke sa pokazateljima kvaliteta usluga, i to: kapacitete svojih linkova ka Internetu, broj aktivnih korisnika u proteklom mesecu i broj pristupnih telefonskih linija za Dial Up pristup;
9. Da na svojoj internet strani ( <http://www.mgnet.co.yu> ) učini Korisniku dostupnim sledeće podatke vezane za njegov korisnički nalog:
  - Poslednjih deset (10) izvršenih uplata Internet usluga;
  - Statistiku utoška uplaćene Internet usluge za poslednjih trideset (30) dana (početno vreme, vreme provedeno u konekciji sa Serverom Provajdera i preostalo vreme);
10. Da obezbedi tehničku podršku Korisniku i to telefonsku i putem elektronske pošte (E-mail) prema sledećem rasporedu:
  - Direktnu telefonsku tehničku podršku: radnim danima od 9,00 do 19,30 časova i subotom od 9,00 do 13,00 časova;
  - Putem telefonske sekretarice u režimu 24/7 (24 časa svih sedam dana u nedelji);
  - Elektronskom poštom (E-mail) u režimu 24/7 (24 časa svih sedam dana u nedelji).
11. Da na svojoj internet strani ( <http://www.mgnet.co.yu> ) učini dostupnim podatke o tehničkoj podršci Korisniku;
12. Da omogući Korisniku da neograničeno prekorači plaćenu Internet uslugu (vreme na liniji) u toku poslednje konekcije (Ako u toku konekcije na Server Provajdera od strane Korisnika dodje do utroška uplaćene Internet usluge Provajder neće automatski diskonektovati Korisnika, već će mu dozvoliti da bez vremenskog ograničenja sam završi konekciju).

**Prava korisnika**

Član 8.

Korisnik samostalno i slobodno pristupa Internetu.

**Obaveze Korisnika**

Član 9.

Obaveza Korisnika je da:

1. Da Provajderu unapred isplati naknadu za pristup na Internet putem konekcije sa Serverom Provajdera. Naknada se sastoji od jednokratne naknade za inicijalno priključenje i naknade za vreme provedeno na vezi s Serverom Provajdera (online). Visina naknade je određena Cenovnikom Provajdera;
2. Provajderu dostavi potpune i tačne lične podatke, odnosno podatke o pravnom licu, i da u slučaju promene obavesti Provajdera najmanje 30 dana nakon promene;
3. Čuva svoju lozinku u tajnosti. Podatke o svom nalogu Korisnik može da saopšti samo administratoru sistema ili službeniku tehničke podrške lično, i to tek kada nesumnjivo utvrdi njegov identitet;
4. Da bez odlaganja obavesti Provajdera o eventualno nastalim problemima na svom korisničkom nalogu;
5. Prilikom pristupa i korišćenja Internet globalne mreže da se uzdržava od korišćenja i distribucije nedozvoljenih i zabranjenih materijala u bilo kom obliku, kao i nedozvoljenog ponašanja svake vrste i u svemu poštuje zakone, propise i pravila morala.

### **Nedozvoljeno ponašanje Korisnika**

#### Član 10.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ako je u suprotnosti sa propisima i međunarodnim pravom, odnosno u suprotnosti sa konvencijama, ugovorima i drugim aktima i opšte prihvaćenim kodeksima ponašanja u ovoj oblasti.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim naročito ako:

1. Sadrži elemente krivičnog dela, privrednog prestupa ili prekršaja;
2. Vršiti povredu autorskog prava ili prava industrijske svojine;
3. Vršiti delo nelojalne konkurencije;
4. Ugrožava ili povređuje lična prava;
5. Vršiti povredu dobrih poslovnih običaja i prava potrošača;
6. Vršiti distribuciju nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija;
7. Koristi servise Interneta za neovlašćeni pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu;
8. "Spam"- ovanje Servera Provajdera putem slanja istovetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;
9. Ukoliko ugrožava nesmetano korišćenje servisa od strane drugih korisnika, ugrožava nesmetani rad mreže Preduzeća ili bilo koje druge mreže ili dela Interneta;
10. Šalje ili prosleđuje dobrotvorne zahteve, peticije, lančana pisma kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, izuzev na mesta predviđena za takav vid oglašavanja;
11. Vršiti distribuciju virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.

### **Odgovornost korisnika za nedozvoljeno ponašanje**

#### Član 11.

Korisnik isključivo krivično, građanski i na bilo koji drugi način odgovara za nedozvoljeno korišćenje, odnosno nedozvoljeno ponašanje na Internetu.

Korisnik odgovara Provajderu za svaku štetu prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

### **Prava Provajdera kada se Korisnik ponaša na nedozvoljeni način**

#### Član 12.

Ukoliko Provajder, po svojoj oceni ili po prijemu prijave, zaključi da se Korisnik u korišćenju servisa ponaša na nedozvoljeni način, Provajder ima pravo da korisnika pismeno upozori (u skladu sa Članom 17.) i da ga obavesti o radnjama sa čijim vršenjem mora da prestane.

Ukoliko Korisnik usluga po prijemu upozorenja ne postupi po zahtevu i ne prestane sa nedozvoljenim ponašanjem, Provajder ima pravo da blokira određeni Internet saobraćaj ka i od Korisnika ili suspenduje Korisnikov pristup Internetu. Na osnovu Korisnikovog pismenog zahteva Provajder će Korisniku ponovo aktivirati pristup Internet uslugama.

Ukoliko Korisnik nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem po ponovnom aktiviranju naloga, Provajder ima pravo da Ugovor odmah raskine, uz obaveštenje upućeno Korisniku. Korisnik u tom slučaju gubi pravo na povraćaj iznosa naknade koji do raskida Ugovora nije uspeo da iskoristi.

Pored toga, u ovom slučaju Provajder ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid zainteresovanim ovlašćenim licima.

Ocena Provajdera o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatraće se osnovanom u slučaju kada postoji sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika u smislu Člana 10. ovih opštih uslova.

Ukoliko Korisnik dokaže da njegovo ponašanje nije bilo nedozvoljeno u smislu Člana 10. ovih opštih uslova, Provajder će mu omogućiti da iskoristi preostale usluge.

### **Ograničenje odgovornosti Provajdera**

#### Član 13.

Provajder ne odgovara za:

1. Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče.
2. Nepravilno funkcionisanje telefonskih linija, tj. javne telekomunikacione mreže, ukoliko do problema u radu ovih linija dođe isključivo iz razloga na koje Provajder ne može da utiče.
3. 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.

4. Sigurnost i tačnost informacija koji Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta.

5. Štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice usled povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu.

#### Član 14.

Provajder ne garantuje da informacije i/ili podaci preuzeti 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.

#### **Prekid veze sa Internetom usled održavanja mreže Davaoca usluga**

#### Član 15.

Provajder ne odgovara za prekid veze svog Servera sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica rada Provajdera na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta sve dok traju radovi na infrastrukturi.

#### Član 16.

Provajder je obavezan da obavesti Korisnika (u skladu sa Članom 17.) o planiranim radovima na održavanju svoje mreže minimalno sedam (7) dana pre planiranog početka radova. Obaveštenje mora da sadrži podatke o planiranom početku i završetku radova.

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

#### Član 17.

Komunikacija ili obaveštavanje ugovornih strana po svim pitanjima bitnim za sprovođenje Ugovora vršiće se u pisanoj formi pod kojim se podrazumeva i slanje obaveštenja putem elektronske pošte ili isticanje obaveštenja na Internet strani Provajdera ( <http://www.mgnet.co.yu> ).

Smatraće se da je obaveštenje poslato elektronskom poštom dostavljeno Korisniku onog dana kada je isto isporučeno u njegov mailbox kod Provajdera.

#### **Promena Opštih uslova i Cenovnika**

#### Član 18.

Provajder zadržava pravo izmene pojedinih ili svih odredbi ovih Opštih uslova i/ili Cenovnika, pri čemu je dužan da obavesti Korisnika (u skladu sa Članom 17.) o izmenama ovih Opštih uslova najmanje petnaest (15) dana pre stupanja na snagu.

#### Član 19.

Provajder je obavezan da na svojoj Internet strani ( <http://www.mgnet.co.yu> ) postavi obaveštenje o izmeni Opštih uslova i/ili Cenovnika kao i tekst novih Opštih uslova i/ili Cenovnika najmanje petnaest (15) dana pre stupanja na snagu.

#### Član 20.

Promena Opštih uslova i/ili Cenovnika obavezna je za Korisnika po isteku svih usluga za koje je Korisnik platio nadoknadu Provajderu. Promena Opštih uslova i/ili Cenovnika ni u kom slučaju neće se odnositi na usluge za koje je Provajder već primio nadoknadu od strane Korisnika u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova i/ili Cenovnika.

#### Član 21.

Ukoliko korisnik ne pristane na izmene Opštih uslova i/ili Cenovnika, dužan je da o tome u pisanom obliku obavesti Provajdera u roku od sedam (7) dana od dana prijema obaveštenja, a najkasnije do isteka već uplaćenih usluga, te će se Ugovor smatrati raskinutim i prestati sa dejstvom po isteku svih već uplaćenih usluga od strane Korisnika.

Ukoliko Korisnik o svom nepristanku na izmene Opštih uslova i/ili Cenovnika ne obavesti Provajdera u ugovorenom roku, smatraće se da je prihvatio izmene Opštih uslova i/ili Cenovnika.

**Sastavni delovi Ugovora**

Član 22.

Ugovor između Korisnika i Provajdera sačinjavaju zajedno Opšti uslovi, Cenovnik i Korisnički nalog.

Ugovor se smatra zaključenim kada Korisnik popuni i potpiše Korisnički nalog kojom prihvata Opšte uslove i Cenovnik. Prilikom potpisivanja Ugovora (Korisničkog naloga) Provajder je obavezan da Korisniku preda primerak Opštih uslova i važećeg cenovnika, kao i druga dokumenta koja su predviđena Opštim uslovima.

**Važenje Ugovora**

Član 23.

Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme.

**Zabrana Ustupanja Ugovora i Pristupanja Ugovoru**

Član 24.

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

**Uslovi pod kojima Provajder ima pravo na brisanje naloga Korisnika**

Član 25.

Provajder nije dužan da zadržava neaktivne naloge Korisnika ako je ispunjen jedan od sledećih uslova:

1. Korisnik godinu dana nije vršio uplatu na svoj račun i nije koristio Internet usluge,
2. Korisnik u roku od 60 dana nije izmirio pokrivenje neplaćene usluge (korisniku je omogućeno u skladu sa Članom 7. stav 10. da prekorači plaćeno vreme na liniji u toku poslednje konekcije).

**Otkaz Ugovora**

Član 26.

Korisnik ima pravo da u svako doba otkáže ovaj Ugovor.

Provajder ima pravo da u skladu sa Članom 10. otkáže ovaj Ugovor.

U slučaju otkaza Ugovor će prestati da važi pošto Korisnik iskoristi sve preostale uplaćene usluge.

**Klauzula o nadležnosti**

Član 27.

Sporove po Ugovoru Korisnik i Provajder će rešavati prvenstveno sporazumno, a u slučajevima kada to nije moguće, biće nadležan sud u Zrenjaninu.

**Važenje Opštih uslova**

Član 28.

Primena opštih uslova počinje 01.05.2005 godine i traje do izmene od strane Provajdera.