

1. OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

1.1. Opštim Uslovima utvrđuju se uslovi pružanja usluga pristupa internetu od strane DSL-ELEKTRONIKA DOO po sistemu mjesečne pretplate za određeni paket usluga, te uređuju odnosi između DSL-ELEKTRONIKA DOO, u daljem tekstu "Provajder" ili "DSL-ELEKTRONIKA DOO" i Pretplatnika DSL-ELEKTRONIKA DOO internet usluga, u daljem tekstu "Pretplatnik" ili "Korisnik".

1.2. Na odnose između DSL-ELEKTRONIKA DOO i Pretplatnika usluga koji nisu uređeni ovim Opštim Uslovima primjenjuju se važeći propisi Bosne i Hercegovine i Entiteta.

2. ISKLJUČENJE OD ODGOVORNOSTI

2.1. Provajder ne preuzima odgovornost za sadržaj koji se nalazi na Internetu ili je iz drugih izvora dostupan kroz bežičnu mrežu ili iz bilo kojeg drugog izvora dostupnog putem usluga Provajdera.

2.2. Provajder ne odgovara za sigurnost Pretplatnika od strane trećih lica na Internetu kao i eventualne štete koje mogu biti pričinjene Pretplatniku od strane trećih lica na Internetu.

2.3. Provajder ne provjerava i ne kontroliše sadržaj koji Pretplatnici preuzimaju i šalju na Internet i ne odgovara za njihove postupke. Uloga servera Provajdera je ograničena na mjerenje količine saobraćaja u cilju naplate paketa sa mjerenjem prometa.

2.4. Provajder ne odgovara za zagušenje, kašnjenje i greške u funkcionisanju dijelova Interneta na koje objektivno ne može da utiče, kao ni za eventualnu štetu koja bi zbog toga mogla nastati Pretplatniku.

2.5. Pretplatnik je saglasan da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sistema DSL-ELEKTRONIKA DOO mreže uprkos definiciji usluge kao "neprekidna veza" DSL-ELEKTRONIKA DOO neće biti u mogućnosti da pruži Internet usluge u svako vrijeme.

2.6. DSL-ELEKTRONIKA DOO ne garantuje niti snosi odgovornost za eventualnu štetu ili izmaklu korist koja bi Pretplatnicima nastala usljed tehničkog prekida tokom prenosa podataka na mreži DSL-ELEKTRONIKA DOO.

2.7. DSL-ELEKTRONIKA DOO neće odgovarati za bilo kakvu štetu nastalu usljed nepridržavanja odredbi iz ovog Ugovora.

3. CIJENE I USLOVI PLAĆANJA

3.1. Pretplata, cijene i sve ostale naknade koje zaračunava DSL-ELEKTRONIKA DOO utvrđene su važećim cjenovnikom koji će DSL-ELEKTRONIKA DOO učiniti dostupnim na prikladan način - na web stranici DSL-ELEKTRONIKA DOO (www.dslon.ws) i na ovlaštenim prodajnim mjestima. Cjenovnik utvrđuje DSL-ELEKTRONIKA DOO i zadržava pravo izmjene, dodavanja ili ukidanja tarifa i promjene uslova korištenja.

3.2. Promjena paketa je besplatna. Svi zahtjevi za izmjenom se moraju podnijeti lično / e-mailom / telefonski prije početka obračunskog perioda.

3.3. Korisnik će svakih mjesec dana izmirivati mjesečnu pretplatu koja odgovara cijeni paketa za izabranu vrstu pristupa a sva eventualna prekoračenja i jednokratne troškove instalacije / preseljenja će platiti po računu koji će mu u tom slučaju do kraja mjeseca biti dostavljen. Pretplatnik može provjeriti svoje zaduženje pristupajući web stranici za korisnike na adresi www.dslon.ws ako prethodni način nije dostupan.

3.4. U slučaju da Pretplatnik ne uplati navedeni iznos najkasnije do 15. u tekućem mjesecu, DSL-ELEKTRONIKA DOO ima pravo Pretplatniku suspendovati korištenje usluga do izmirenja obaveza. Za vrijeme trajanja suspenzije Pretplatnik je obavezan da plaća 100% iznosa odabranog paketa mjesečno. DSL-ELEKTRONIKA DOO neće nadoknaditi Pretplatniku novčano ili vremenski period u kojem je korisnički račun bio suspendovan.

3.5. Ukoliko Pretplatnik kome je pružanje usluga suspendovano i dalje ne podmiruje svoje obaveze prema DSL-ELEKTRONIKA DOO, ili na drugi način prekrši odredbe ovog Ugovora, DSL-ELEKTRONIKA DOO može bez pisanog upozorenja prekinuti pretplatnički odnos i pokrenuti postupak prinudne naplate.

3.6. Za pakete sa ograničenjem prometa Provajder će vršiti mjerenje protoka podataka u oba smjera između Pretplatnika i Provajdera. U slučaju da je protok veći od dozvoljenog mjesečnog prometa definisanog važećim Cjenovnikom Provajder ima pravo izvršiti naplatu dodatnog protoka prema važećem Cjenovniku. Softver za mjerenje potrošnje na DSL-ELEKTRONIKA DOO serverima predstavlja pun i konačni izvještaj za potrebe obračuna naplate.

3.7 Sve cijene navedene u Cjenovniku su sa uključenim PDV za fizička lica i bez uključenog PDV za pravna lica. Svim pravnim licima će se dostavljati ovjereni računi.

4. PRAVA I OBAVEZE DAVAOCA USLUGA

4.1. DSL-ELEKTRONIKA DOO se obavezuje da će za period u kojem je Pretplatnik platio korištenje usluge:

- izvršiti instalaciju potrebne pristupne opreme (radio modem, kablovi, antene) i održavati kvalitet linka kontrolom opreme na svojoj strani,
- pružiti profesionalan kvalitet usluga u okviru ugovorenih limita, svojih kapaciteta i tehničkih mogućnosti,
- obezbijediti potrebne propusne kapacitete prema globalnoj Internet mreži i iste redovno povećavati u skladu sa rastom broja korisnika i promjenama u tarifnim paketima,
- postaviti potreban broj tačaka za pristup Internetu na svim područjima gdje za to postoji interesovanje potencijalnih Pretplatnika, u skladu sa tehničkim, prirodnim, socijalnim i finansijskim okolnostima,
- osigurati e-mail i telefonsku podršku Pretplatnicima,
- vršiti stalni nadzor nad funkcionalnošću mreže i kvalitetom usluga i brzo otklanjati eventualne poteškoće,
- pratiti razvoj Internet tehnologije i kvalitet usluga u bližoj i daljoj okolini i truditi se da svojim Pretplatnicima pruži konkurentan broj usluga, kvalitet i cijenu u skladu sa svojim mogućnostima.

4.2. Prekid usluge zvanično traje od trenutka prijavljivanja kvara tehničkoj službi Provajdera ili od trenutka kada tehnička služba otkrije kvar. Na prigovor Pretplatnika DSL-ELEKTRONIKA DOO će umanjiti sljedeći račun za vremenski period prekida usluga duži od 24h ako se utvrdi da je razlog tehnički ili drugi problem u sistemu DSL-ELEKTRONIKA DOO mreže, a za prekid duži od 7. (sedam) dana pod istim uslovima Pretplatnik ima pravo na cijeli mjesec besplatnog korištenja istog paketa.

4.3. Krajnje mjesto odgovornosti za konekciju Provajdera završava na LAN portu bežičnog radio uređaja instaliranom kod Pretplatnika ili na LAN portu rutera ili switch-a ako je Pretplatnik priključen na kablovsku infrastrukturu. Svi problemi u korištenju Interneta izvan DSL-ELEKTRONIKA DOO mreže ili opreme su odgovornost Pretplatnika i njegovog vlastitog mrežnog administratora, prodavca računarske opreme ili prodavca softvera za čije potrebe se veza koristi. Standardni poslovi održavanja ograničeni su na bežičnu pristupnu mrežu Provajdera.

4.4. Ako veza od Pretplatnika prema Internetu prestane funkcionisati nakon što je ranije uspješno testirana, a služba za korisnike ne pronalazi kvar na pristupnoj mreži Provajdera, tehničari će biti poslani na navedenu lokaciju da provjere uzrok kvara. Radno vrijeme tehničke službe je od 08:00-17:00, ponedjeljak-subota, a za potrebe održavanja pristupne mreže Provajdera svaki dan od 06:00-24:00.

U besplatne popravke na lokaciji Pretplatnika nisu uključeni: održavanje, popravka ili zamjena dijelova oštećenih ili uništenih zbog nemara, nepažnje, pogrešne upotrebe, nepravilnog transporta, krađe ili razloga izvan oblasti bežičnih mreža kao npr. kvara ili neispravnog sistema električnog napajanja, greške u rukovanju, kvara kompjutera Pretplatnika, kvara periferne opreme Pretplatnika koju nije instalirao Provajder, ili zbog svake upotrebe koja nije u skladu sa normalnom i svakodnevnom upotrebom.

4.5. Usluge koje u sebi sadrže FLAT RATE podrazumijevaju princip razumne upotrebe mrežnih resursa, pri čemu DSL-ELEKTRONIKA DOO zadržava pravo privremenog uskraćivanja usluga Pretplatnicima koji značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili Pretplatnicima koji načinom korišćenja prekomjerno opterećuju sistem. Pretplatnik se obavezuje da će prilikom pristupa Internetu koristiti raspoložive resurse na način koji ni u kom trenutku neće uzrokovati degradaciju usluge ili izazvati poteškoće u radu sistema, jer u protivnom snosi odgovornost za nastalu štetu.

4.6 Pitanja vezana za tehničku podršku treba slati na e-mail info@dslon.ws.

5. PRAVA I OBAVEZE PRETPLATNIKA

5.1. Potpisivanjem ovog Ugovora Pretplatnik se obavezuje da neće koristiti usluge DSL-ELEKTRONIKA DOO u nezakonite svrhe, neovlašteno pokušavati ili pristupati tuđim računarima, slati sadržaje koji nude usluge ili proizvode u obliku spama, koristiti DSL-ELEKTRONIKA DOO usluge na bilo koji način na koji bi se mogao ugroziti sistem i rad DSL-ELEKTRONIKA DOO usluga, uznemiravati bilo koga putem elektronske pošte u bilo kom obliku.

5.2. Pretplatnik je saglasan da svoje korištenje usluga Provajdera za pristup informacijama, sadržaju ili drugim uslugama vrši na svoju vlastitu odgovornost.

5.3. Pretplatnik se obavezuje da redovno plaća mjesečnu naknadu za korištenje izabranog paketa, kao i ostale naknade proizašle iz prekoračenja limita na određenim paketima, ukoliko se sa tim složio prilikom potpisivanja Ugovora. U protivnom se slaže da mu, kod paketa sa mjerenjem prometa, nakon prekoračenja dozvoljenog prometa pristup Internetu bude blokiran ili smanjene brzine do isteka obračunskog perioda umjesto naplate prekoračenja.

5.4. Pretplatnik usluga DSL-ELEKTRONIKA DOO obavezan je prikazati tačne lične podatke, odnosno podatke o pravnom subjektu i osobi koja je zastupa, prilikom potpisivanja ovog ugovora. Svi podaci će biti držani u tajnosti.

5.5. Pretplatnik je dužan obavijestiti DSL-ELEKTRONIKA DOO o bilo kakvoj promjeni ličnih podataka u što kraćem roku.

5.6. Promjena lokacije opreme Pretplatniku će se zaračunati kao dodatni trošak u skladu sa cjenovnikom DSL-ELEKTRONIKA DOO. DSL-ELEKTRONIKA DOO nije odgovoran za ovako izazvan prekid u korištenju usluge niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica preseljenja.

5.7. Korisnik se obavezuje da će Usluge koristiti isključivo za vlastite potrebe. Zabranjena je preprodaja svih usluga koje su pružene od strane Provajdera i navedene u ovim Uslovima bez prethodnog pismenog odobrenja od strane Provajdera.

5.8. Dužnost je Pretplatnika da pribavi svaku neophodnu dozvolu i odobrenje za postavljanje antene na zemljište ili zgradu gdje Pretplatnik stanuje.

5.9. Pretplatnik prihvata da širokopolasni pristup internetu uopšte, uključujući i bežičnu uslugu DSL-ELEKTRONIKA DOO, predstavlja dijeljeni protok i da DSL-ELEKTRONIKA DOO ne garantuje u svakom trenutku navedene brzine. Da bi omogućio najbolju uslugu za sve svoje Pretplatnike, DSL-ELEKTRONIKA DOO zadržava pravo prioritizacije prometa kroz svoju mrežu.

6. OPREMA

6.1. Za vrijeme trajanja ugovora DSL-ELEKTRONIKA DOO daje Pretplatniku na revers opremu potrebnu za priključenje.

Oprema trajno ostaje u vlasništvu DSL-ELEKTRONIKA DOO kao osnovno sredstvo.

DSL-ELEKTRONIKA DOO osim jednokratnih troškova instalacije i iznosa mjesečne pretplate za internet usluge neće dodatno naplaćivati korištenje svoje opreme na lokaciji Pretplatnika za vrijeme trajanja Ugovora.

6.2. Klijent je obavezan da vrati opremu u ispravnom stanju nakon isteka Ugovora, osim sitnog potrošnog materijala i kablova.

Pretplatnik se obavezuje da će za vrijeme trajanja ugovora pažljivo rukovati sa opremom.

6.3. U rijetkim slučajevima oprema može biti oštećena zbog grmljavine ili drugih vremenskih uticaja - DSL-ELEKTRONIKA DOO će otkloniti problem i ponovo uspostaviti uslugu čim vremenski uslovi omogućće bezbjedan rad.

6.4. U slučaju prijevremenog prekida ili isteka Ugovora, Pretplatnik je dužan omogućiti DSL-ELEKTRONIKA DOO demontažu predmetne opreme u roku od 7. dana, u protivnom DSL-ELEKTRONIKA DOO ima pravo potraživati naknadu cjelokupne tržišne vrijednosti opreme kakva je bila u trenutku sklapanja ovog Ugovora, kao što je navedeno u Aneksu 1.

6.5. Troškovi zamjene opreme ili dijela opreme za koju se utvrdi da je otuđena ili oštećena nepažnjom ili nepravilnim rukovanjem od strane Pretplatnika kao i usluge povezivanja više od jednog računara, postavljanje antenskog stuba, dodatno se naplaćuju.

7. TRAJANJE I PREKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA

7.1. Prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora između DSL-ELEKTRONIKA DOO i Pretplatnika počinju od trenutka priključenja Pretplatnika na DSL-ELEKTRONIKA DOO mrežu.

7.2. Pretplatnički ugovor se sklapa na početni vremenski period od 1. godinu, pri čemu se ugovoreno vrijeme smatra vremenom obaveznog korištenja Usluge.

7.3. U slučaju da Pretplatnik jednostrano otkáže pretplatnički ugovor unutar ovog razdoblja Pretplatnik je obavezan jednokratno isplatiti puni iznos naknade prosječno korištenog paketa usluga ili paketa izabranog prilikom potpisivanja Ugovora ako je Usluga korištena kraće od 2. mjeseca, za sve preostale mjesece do isteka vremena obaveznog trajanja Ugovora bez obzira na prekid pretplatničkog odnosa, te vratiti opremu dobijenu na korištenje u ispravnom stanju.

7.4. Ako u toku korištenja usluge na postojećoj lokaciji ili zbog preseljenja Pretplatnika na novu lokaciju dođe do onemogućenog korištenja usluga Provajdera, Pretplatniku će nakon analize situacije biti ponuđene alternativne opcije. Pretplatnik u tom trenutku ima mogućnost da prihvati jednu od mogućih opcija ili da prestane koristiti Uslugu. Moguće opcije uključuju alternativne metode montaže antena ili ugradnju drugačije opreme i cijenu tog rješenja. Ako Pretplatnik odbije daljnje korištenje Usluge pod ovim okolnostima, obje strane će sporazumno odobriti raskid Ugovora bez naknade. Provajder neće biti odgovoran za bilo koju štetu nastalu kao rezultat prekida ovog Ugovora pod ovim okolnostima.

8. PRODUŽENJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA

8.1. Ovaj Ugovor se produžava automatski u trajanju već ugovorenog perioda ukoliko bilo koja strana lično u prostorijama Provajdera ili pismeno ne dostavi obavještenje o prekidu istog najkasnije 30. dana prije isteka ugovornog perioda.

8.2. Prije prekida Ugovora potrebno je da Pretplatnik izmiri prethodna dugovanja prema DSL-ELEKTRONIKA DOO.

9. PRIHVATANJE OPŠTIH USLOVA

9.1. Potpisivanjem ovog Ugovora za korištenje usluga DSL-ELEKTRONIKA DOO, Pretplatnik potvrđuje da je saglasan sa svim odredbama ovog Ugovora te da ih prihvata u cjelosti.

10. RJEŠAVANJE SPOROVA

10.1. DSL-ELEKTRONIKA DOO i Pretplatnik su saglasni da mirno riješe sve sporove proizašle iz ili u vezi sa ovim Ugovorom.

10.2. U slučaju nerješavanja spora, nadležan je Sud u Modriči.

11. ZAVRŠNE ODREDBE

11.1. Ovi Opšti Uslovi dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima DSL-ELEKTRONIKA DOO.

11.2. DSL-ELEKTRONIKA DOO će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Opštih Uslova na zakonom predviđen način.

11.3. Ovi Opšti Uslovi stupaju na snagu na dan objavljivanja i primjenjuju se na sve Pretplatnike.

11.4. Ugovor je sačinjen u dva (2) jednaka primjerka, za svaku stranu po jedan.

11.5. Podaci o Pretplatniku i specifikacija iznajmljene opreme su navedeni u Anexu 1.

11.6. Važeći cjenovnik je naveden u Anexu 2.

12. POLITIKA PRIVATNOSTI

12.1. DSL-ELEKTRONIKA DOO će preduzeti sve neophodne mjere za zaštitu privatnosti i povjerljivosti informacija i poslovnih tajni koje dobije od korisnika usluga.

12.2. Podaci i informacije koje DSL-ELEKTRONIKA DOO dobije o korisniku prilikom pružanja usluga, DSL-ELEKTRONIKA DOO će koristiti samo za svoje potrebe i u zakonom dopuštene svrhe.

12.3. DSL-ELEKTRONIKA DOO ima pravo izvršiti provjeru ličnih podataka korisnika.

12.4. DSL-ELEKTRONIKA DOO će lične podatke korisnika obrađivati isključivo u svrhu pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ugovora o korišćenju usluge, obračunavanja usluga koje su predmet ugovora o korišćenju usluge.

12.5. Pretplatnik može u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti datu saglasnost podnošenjem Zahtjeva na prodajnom mjestu DSL-ELEKTRONIKA DOO, odnosno slanjem zahtjeva u pisanom ili elektronskom obliku.

12.6. DSL-ELEKTRONIKA DOO je dužan da pri pružanju telekomunikacionih usluga obezbijedi nepovredivost tajnosti telekomunikacije i da trajno vrši kontrolu obezbjeđenja tajnosti telekomunikacije. Od načela nepovredivosti tajnosti može da se odstupi samo u slučajevima i pod uslovima predviđenim Zakonom.

12.7. DSL-ELEKTRONIKA DOO ni na koji način neće modifikovati, brisati niti razgledati sadržaj telekomunikacije i koristiti to u bilo koje svrhe, osim u slučaju primjene tehničkih mjera za sprečavanje zloupotrebe telekomunikacije ili mjera zaštite integriteta javne telekomunikacione usluge i korisnika usluge.

12.8. DSL-ELEKTRONIKA DOO može obezbijediti sudu ili drugoj nadležnoj instituciji pristup podacima o telekomunikacionom saobraćaju i sadržaju telekomunikacije samo u slučajevima i pod uslovima predviđenim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

12.9. DSL-ELEKTRONIKA DOO može, isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona, prikupljati podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija.

12.10. Korisnik je upoznat da njegovi razgovori sa službom za korisnike (Call Center) mogu biti snimljeni isključivo u svrhu unapređenja rada službe za korisike i za potrebe rješavanja prigovora. Korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u pozdravnoj poruci prilikom pozivanja službe za korisnike.