

OPŠTI USLOVI ZA KORIŠĆENJE USLUGA

1. Uvodne napomene

Preduslov za korišćenje svih usluga koje nudi MADNET, predstavlja priključenje na komunikacionu mrežu MADNET, koja predstavlja platformu za pružanje svih ostalih Usluga elektronskih komunikacija (u daljem tekstu: Usluga).

Priključenje na komunikacionu mrežu MADNET može se izvršiti ukoliko za to postoje tehnički preduslovi.

KORISNIK je u obavezi da za korišćenje Usluge plaća sve naknade u skladu sa Cenovnikom MADNETA, a pod uslovima iz zaključenog ugovora sa pristupnicom.

2. Ispitivanje tehničkih mogućnosti (merenje)

MADNET se obavezuje da će, na zahtev KORISNIK-a u što kraćem roku i o svom trošku, organizovati ispitivanje tehničkih mogućnosti povezivanja KORISNIKA na mrežu MADNET. Ispitivanje tehničkih mogućnosti podrazumeva merenje signala od lokacije kod KORISNIKA do najbliže tačke povezivanja na mrežu MADNET.

Ukoliko tehničko osoblje MADNETA utvrdi da je gubitak paketa veći od 5%, KORISNIK će biti obavешten i samo uz pismenu saglasnost KORISNIK-a MADNET će pristati da KORISNIK-a poveže na mrežu MADNETA, u kom slučaju će odgovornost za nesmetan rad na mreži biti isključivo na KORISNIKU.

3. Montaža opreme

Lica ovlašćena od MADNETA su jedina ovlašćena da manipulišu opremom, montiraju je, servisiraju i vrše bilo koje druge radnje u vezi sa opremom. Ukoliko je oprema u vlasništvu MADNETA, svakim neovlašćenim kontaktom sa opremom, KORISNIK gubi pravo da bez dodatne nadoknade zatraži servisiranje ili zamenu. Ukoliko je oprema u vlasništvu korisnika, MADNET neće i ne može snositi odgovornost za gubitak garancije prilikom manipulacije opremom ukoliko je KORISNIK to zahtevao.

4. Ugovor o korišćenju usluga

Zaključenjem Ugovora, KORISNIK stiče pravo da bude priključen na mrežu MADNET i koristi ugovorene Usluga za period važenja ovog Ugovora za jedan ili više uređaja (u zavisnosti od vrste Usluga) koji su u posedu KORISNIKA i na lokaciji kod KORISNIKA.

Spisak ugovorenih Usluga koje su predmet Ugovora, podaci o korisničkom nalogu, minimalno trajanje ugovorne obaveze kao i drugi bitni podaci za korišćenja Usluga definisani su na Pristupnici koja čini sastavni deo ugovora, dok je cena ugovorenih Usluga navedena u Cenovniku ili akcijskoj ponudi, koji takođe čine sastavni deo Ugovora. Ukoliko MADNET KORISNIKU ustupa opremu na korišćenje, specifikacija izdate opreme biće navedena na Reversu koji je sastavni deo ugovora.

KORISNIK može u toku trajanja zaključenog Ugovora da izvrši promenu prvobitno izabranih Usluga, na način koji je propisan u Opštim uslovima. Izmenom ugovorenih Usluga ne može se smanjiti prvobitno ugovoreno minimalno trajanje ugovorne obaveze.

U ugovorima koje je MadNet zaključio sa korisnicima pre stupanja na snagu ovih Opštih uslova, odnosno, ukoliko je postojećim Ugovorom minimalno trajanje ugovorne obaveze definisano različito/na drugačiji način u odnosu na odredbe kojima se isto reguliše ovim Opštim

uslovima, minimalnim trajanjem ugovorne obaveze smatraće se prvi period na koji je navedeni Ugovor zaključen.

MadNet zadržava pravo izmene Opštih uslova, Cenovnika, Akcijskih ponuda i načina tarifiranja.

U slučaju promene Opštih uslova ili Cenovnika, MadNet će o tome obavestiti Korisnika 30 dana unapred, objavom na svojoj Internet strani ili putem elektronske pošte.

KORISNIK se obavezuje da će prava po ovom Ugovoru koristiti isključivo za sopstvene potrebe a ne u komercijalne svrhe. Pravo stečeno na osnovu ovog Ugovora ne može se prenositi na treća lica bez saglasnosti MADNETA.

5. Korišćenje mreže i sistema

KORISNIK je dužan da komunikacionu mrežu i prateće sisteme koristi u skladu sa obavezama koje proizilaze iz zaključenog ugovora.

Pored okolnosti definisanih Ugovorom sa KORISNIKOM, MADNET ne odgovara niti za:

- Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče;
- Prekide u radu koji su posledica nestanka električne energije na delu infrastrukture, slučajeve koji se smatraju višom silom, kao i prekide koji nastupe usled drugih razloga na koje MADNET ne može objektivno da utiče;
- Štetu koju KORISNIK svojim nedozvoljenim ponašanjem učini sebi ili trećim licima;
- Povredu prava na privatnost i sigurnost koju na Internetu prema KORISNIKU izvrši treće lice;
- Sigurnost i tačnost informacija koje KORISNIK razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
- Štetu koja nastane za KORISNIKA ili treće lice usled povrede KORISNIKOVE obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
- Štetu nastalu udarom groma ili drugim prirodnim pojavama na objektu korisnika;
- Prekid signala, ukoliko taj prekid nastupi kao posledica radova na infrastrukturi mreže MADNETA, o kojima je KORISNIK blagovremeno obavешten;
- Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko KORISNIK ne prihvati sve ili pojedine preporuke MADNETA.

MADNET se odriče odgovornosti za postojanje nekog od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine u datotekama snimljenim sa Interneta. Za sprovođenje predviđenih procedura i provera u cilju zaštite od opisanih programa, odgovoran je isključivo KORISNIK, a MADNET nije odgovoran za štetu koja eventualno bude pričinjena na takav način.

Ukoliko iz napred navedenih razloga usledi prekid pružanja Usluga, MADNET ne odgovara za štetu koja nastupi po KORISNIKA.

Za svoje nedozvoljeno ponašanje, pred nadležnim organima (krivično, materijalno ili na bilo koji drugi način), odgovara isključivo KORISNIK.

Takođe, KORISNIK odgovara MADNETU za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu, koja nastane kao posledica njegovog nedozvoljenog ponašanja.

Ponašanje KORISNIKA koje se ima smatrati nedozvoljenim je svako ponašanje koje je suprotno imperativnim propisima Republike Srbije i međunarodnom pravu kao i zaključenim ugovorima i konvencijama te važećim preporukama, kodeksima koji se odnose na korišćenje Interneta, računara i računarskih mreža.

Naročito se ima smatrati nedozvoljenim ponašanje kojim se vrši krivično delo, privredni prestup, povreda autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši delo nelojalne konkurencije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava, kao i kodeksa ponašanja na Internetu.

Sledeća ponašanja su neka od onih koja se, prema prihvaćenom kodeksu, smatraju nedozvoljenim:

- a. Korišćenje servisa, odnosno ugovorene usluge Interneta MADNETA za neovlašćen pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i Internetu;
- b. Ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa od strane drugih korisnika;
- c. Ugrožavanje nesmetanog rada mreže MADNETA ili bilo kog drugog dela Interneta;
- d. Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- e. Narušavanje privatnosti ostalih KORISNIKA Interneta MADNETA ili Interneta uopšte;
- f. Neovlašćena promena zadate IP adrese ili MAC adrese modema;
- g. Distribucija nepoželjnih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam);
- h. 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.

Ukoliko MADNET zaključi da KORISNIK prilikom korišćenja Usluga primenjuje nedozvoljeno ponašanje, ima pravo da KORISNIKU ukine pravo korišćenja Usluga i to: privremeno, na određeni vremenski rok ili za stalno, tako što će raskinuti postojeći Ugovor uz pismeno obaveštenje KORISNIKU koji odgovara za svu pričinjenu štetu. U opisanom slučaju MADNET ima pravo da podatke o KORISNIKU i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, kao i zainteresovanim licima, a po nalogu navedenih organa.

U slučajevima slanja neželjene pošte, štetnih sadržaja i povrede prava intelektualne svojine od strane KORISNIKA, MADNET će uputiti pisano upozorenje (e-mail) KORISNIKU. Ukoliko KORISNIK nastavi sa slanjem neželjene pošte, štetnih sadržaja i povredama prava intelektualne svojine, MADNET može postupiti na način iz prethodnog stava.

Ocena MADNETA da je učinjeno nedozvoljeno ponašanje od strane KORISNIKA smatraće se opravdanom u slučaju postojanja razumne

sumnje u pogledu nedozvoljenog ponašanja KORISNIKA u smislu odredbi ovih Opštih uslova.

6. Tehnička podrška

MADNET se obavezuje da pruži odgovarajuću tehničku podršku KORISNIKU. Pod nadležnost MADNET-a spadaju svi problemi koji se odnose na komunikacionu mrežu MADNET i infrastrukturu koja je u direktnom vlasništvu MADNET-a, ali ne i globalne mreže INTERNET niti same mreže kod KORISNIKA.

KORISNIK tehničku podršku može kontaktirati putem telefona 013/355-505 ili 064/813-0000 u periodu od 08h-24h. KORISNIK podršku može zahtevati i putem e-maila podrska@madnet.rs.

Svaki problem koji je prouzrokovan nepažnjom ili nestručnim delovanjem KORISNIK-a, bilo da je u pitanju virus, trojanac ili bilo koji drugi faktor, nije i neće biti odgovornost MADNETA niti će MADNET pružati tehničku podršku ili savete bez dodatne nadoknade. MADNET zadržava pravo da svaku uslugu koja ne spada u odgovornost MADNETA dodatno naplati KORISNIKU shodno važećem Cenovniku. Potpisivanjem ugovora, KORISNIK potvrđuje da je saglasan sa navedenim.

7. Intervencije kod KORISNIKA

MADNET zadržava svako pravo da na osnovu date situacije i sopstvene procene, KORISNIKU naplati svaki izlazak na teren u skladu sa zvaničnim Cenovnikom MADNETA.

8. Poštanski troškovi

Ukoliko je, shodno vrsti usluge/paketa, ugovoreno da MadNet Korisniku dostavi uređaj ili opremu na kućnu adresu, poštanske troškove isporuke snosi Korisnik.

Navedene troškove Korisnik neće snositi ukoliko uređaj ili opremu preuzme u sedištu MadNeta ili u poslovnici.

9. Prioriteti

U zavisnosti od vrste odabrane Usluge, KORISNIK može imati manji ili veći prioritet kada je u pitanju tehnička podrška ili intervencije kod KORISNIK-a. Paketi Usluga definisani su zvaničnim cenovnikom sa kojim je KORISNIK upoznat i KORISNIK u potpunosti prihvata činjenice koje proizilaze iz ovog dokumenta. Paketi sa najvećom cenom i garantovanim protokom imaju najveći prioritet kada su u pitanju tehnička podrška, intervencije na terenu kao i sam protok paketa kroz računarsku mrežu MADNET.

10. Brzina protoka

Prilikom potpisivanja pristupnice, KORISNIK je dužan da se opredeli za određenu vrstu i tip Usluge. Paketi usluga, između ostalog, razlikuju se i po brzini protoka podataka. KORISNIK prihvata činjenicu da brzina protoka odabrane Usluge ne znači da će KORISNIK u svakom trenutku imati tu brzinu protoka, već da je to maksimalna brzina koja može varirati, sa tim u vezi KORISNIK neće i ne može smatrati MADNET odgovornim ukoliko protok bude niži od naznačenog u bilo kom trenutku. MADNET će se truditi da KORISNIK-u obezbedi što kvalitetniji protok, ali neće i ne može preuzeti odgovornost ukoliko, usled objektivnih okolnosti, ne bude tako. Ukoliko korisnik želi da ima garantovane brzine i protoke, onda je to predmet posebnog SLA (Service Level Agreement) ugovora i posebnih usluga čija se cena određuje na osnovu zahteva korisnika, a ne po standardnom cenovniku.

11. Garancija

Garancija na opremu koju korisnik kupi je 24 (dvadesetčetiri) meseca osim ukoliko nije drugačije naznačeno o čemu će tehničko osoblje MADNET-a obavestiti KORISNIK-a. Garancija važi samo ukoliko je opremu montiralo ovlašćeno lice MADNETA. Garancija na ispravljajuće i ostalu potrošnu robu je 7 dana. Svaki neovlašćeni kontakt sa opremom znači automatski prekid garantnog perioda i MADNET neće prihvatiti naknadne žalbe KORISNIKA.

12. Postupanje u slučaju krađe opreme

U slučaju krađe opreme koja je u vlasništvu MADNET-a, a koja je KORISNIKU ustupljena na korišćenje, KORISNIK se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od saznanja za događaj, o tome obavesti MADNET. U slučaju krađe opreme o kojoj je KORISNIK obavestio nadležne izvršne organe, te je o tome predočio MADNETU zapisnik, KORISNIKU će biti omogućeno dobijanje nove opreme na korišćenje uz revers. Ukoliko KORISNIK ne dostavi zapisnik o krađi, obavezan je da isplati MADNETU ugovornu kaznu za nevraćenu opremu u zavisnosti od vrste opreme, a u iznosima koji su određeni ovim Opštim uslovima odnosno u Ugovoru.

13. Postupak u slučaju preseljenja

Preseljenje opreme MADNETA koja je KORISNIKU ustupljena na korišćenje, može se izvršiti samo uz saglasnost i asistenciju MADNETA. Zahtev za preseljenje opreme podnosi se ovlašćenom zastupniku MADNET-a. Zahtev se odobrava ukoliko ima tehničkih mogućnosti na novoj lokaciji, ukoliko je podnosilac zahteva izmirio sve svoje obaveze prema MADNET-u i po uplati naknade za preseljenje opreme u skladu sa cenovnikom.

Zabranjeno je preseljenje MADNETOVE opreme samovlasno i samostalno bez tehničke službe MADNET-a. Ukoliko KORISNIK postupi suprotno ovom određenju, MADNET ima pravo da takvom KORISNIKU ukine uslugu i zahteva povraćaj opreme u ispravnom stanju, ili ukoliko to nije moguće, naplati KORISNIKU ugovornu kaznu za nevraćenu opremu u zavisnosti od vrste opreme, kao i za prekid ugovora pre isteka minimalno ugovorene obaveze a u iznosima koji su određeni ovim Opštim uslovima i Ugovorom.

14. Reklamacije, pravno na prigovor i rešavanje nesaobraznosti usluga

MadNet je obavezan da Korisniku pruži Uslugu definisanu Pristupnicom a u skladu sa odredbama Ugovora i Opštih uslova. Ukoliko nastupi nesaobraznost pružene Usluge Ugovoru, Pristupnici i Opštim uslovima, MadNet snosi zakonsku odgovornost za navedeno. U tom smislu, Korisnik ima pravo na izjavljivanje Prigovora u roku od 7 dana od dana prijema računa, pismenim putem na poštansku adresu MadNet d.o.o. Pančevo, ul. dr Žarka Fogaraša br 37, 26 000 Pančevo, putem email poruke na elektronsku adresu podraska@madnet.rs ili telefonom na broj 013 355 505, koji je besplatan za sve korisnike koji koriste usluge fiksne telefonije na osnovu ugovora sa MadNetom.

MadNet je dužan da u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, odgovori Korisniku i u zavisnosti od postojanja Komisijski konstatovane osnovanosti podnete reklamacije, umanjiti račun na koji se odnosi reklamacija ili izvrši povraćaj uplaćenog iznosa ukoliko pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu.

15. Suspenzija naloga

Na pismeni zahtev KORISNIKA, MADNET može privremeno suspendovati pružanje usluga KORISNIKU bez raskida ugovora, na period ne kraći od mesec dana.

KORISNIK je obavezan da podnese pismeni zahtev o suspenziji naloga pre isteka tekućeg meseca, a najranije za sledeći mesec. MADNET preuzima obavezu da odluči po zahtevu KORISNIKA i o odluci ga obavesti najkasnije u roku od 10 dana od dana prijema zahteva za suspenziju.

Ukoliko je datum početka suspenzije nakon 1. u mesecu, KORISNIK je dužan da MADNET-u izmiri dugovanja za taj mesec proporcijalno u skladu danima kada je usluga omogućena u tom mesecu.

Na ponovni pismeni zahtev KORISNIKA, MADNET će nastaviti pružanje usluga, a za period dok je nalog KORISNIKA bio suspendovan neće naplatiti svoje usluge.

Za vreme minimalnog trajanja ugovorne obaveze korisnik ima pravo na suspenziju naloga u trajanju od 30 dana za ceo ugovorni period. U slučaju suspenzije naloga, minimalna ugovorna obaveza se produžava za period trajanja suspenzije.

16. Pravo na odustanak od ugovora za ugovore sklopljene van poslovnih prostorija

Korisnici sa kojima je Madnet sklopio ugovor van poslovnih prostorija imaju pravo da odustanu od Ugovora u roku od 14 dana bez navođenja razloga. Period odustanka ističe nakon 14 dana od datuma zaključenja Ugovora. U cilju ostvarivanja prava na odustanak, Korisnik mora MadNet obavestiti o svojoj odluci da odustane od Ugovora nedvosmislenom izjavom. U tu svrhu Korisnik može upotrebiti i uz Ugovor priloženi obrazac za odustanak, ali to nije obavezno. U cilju ispunjavanja roka za odustanak, dovoljno je da Korisnik pošalje obaveštenje o ostvarivanju prava na odustanak pre isteka roka za odustanak.

Ukoliko Korisnik započne sa korišćenjem usluge u toku roka za odustanak, platiće iznos koji je srazmeran usluzi koja je bila pružena dok nam pre slanja obaveštenja o odustanku od Ugovora, u poređenju sa potpunim pokrivanjem iznosa iz ugovora. Troškovi vraćanje robe odnosno opreme izdate na revers padaju na teret Korisnika.

17. Raskid ugovora

KORISNIK ima mogućnost da, na način predviđen Ugovorom, raskine Ugovor nakon isteka minimalnog trajanja ugovorne obaveze uz izmirenje svih dospelih obaveza prema MADNETU.

Ukoliko korisnik želi da raskine ugovor sa MADNETOM pre isteka minimalnog trajanja ugovorne obaveze, dužan je MADNETU isplatiti jednokratnu jednokratnu naknadu u visini iznosa svih pretplata za ugovorene usluge po ceni na dan raskida pomnožen sa brojem meseci preostalih do isteka minimalnog trajanja ugovorne obaveze.

18. Demontaža i vraćanje opreme ustupljene na korišćenje KORISNIKU

KORISNIK je dužan da u roku od najviše 15 dana od dana prestanka važenja Ugovora, o svom trošku, vrati MadNet-u u ispravnom stanju svu opremu koju je dobio na korišćenje uz revers.

MADNET zadržava pravo da KORISNIKU naplati sve troškove demontiranja opreme ustupljene na korišćenje u skladu sa cenovnikom, bez obzira na razlog i vreme raskida Ugovora i KORISNIK je upoznat i saglasan sa tim.

KORISNIK može opremu ustupljenu na korišćenje i sam demontirati i doneti u prostorije MADNETA u kom slučaju ne mora da plaća nikakve dodatne troškove demontiranja opreme. Pri vraćanju opreme od

strane KORISNIKA, stručna lica u MADNETU će izvršiti proveru iste i ukoliko ustanove da je oprema delimično ili u celosti neispravna, KORISNIK je dužan nadoknaditi MADNET-u iznos nove opreme odnosno delova ekvivalentnih onim koje je MADNET dao korisniku na korišćenje, a za koje je utvrđena neispravnost. KORISNIK je dužan da sačeka u prostorijama MADNETA dok se ne ustanovi ispravnost donete opreme nakon čega će mu biti izdata potvrda i/ili poništen revers u skladu sa utvrđenim stanjem opreme.

19. Promena ugovorene Usluge

KORISNIK može u toku trajanja zaključenog Ugovora da izvrši promenu prvobitno izabranih Usluga, ukoliko to nije u suprotnosti sa Opštim uslovima i Ugovorom.

Za vreme trajanja minimalnog trajanja ugovorne obaveze KORISNIK ima pravo da uz pismeni zahtev promeni odabranu Uslugu ili paket Usluga ukoliko izmena Usluge podrazumeva Uslugu sa većom cenom, pri čemu se i cena usluge povećava u skladu sa zvaničnim cenovnikom na dan promene. Ukoliko je promena zahtevana u toku meseca za tekući mesec, KORISNIK je u obavezi da za tekući mesec doplati odgovarajuću razliku. MadNet preuzima obavezu da odluči po zahtevu KORISNIKA i o odluci ga obavesti najkasnije u roku od 20 dana od dana prijema zahteva za promenu Usluge. Nakon isteka minimalnog trajanja ugovorne obaveze korisnik može da izvrši promenu usluge bez ograničenja ali ne više od jedan put u roku od 30 dana.

Potpisivanjem nove Pristupnice, smatraće se da prestaju da važe sve ranije potpisane Pristupnice za isti tip usluge na istoj adresi isporuke, te će se odredbe Ugovora i Opštih uslova primenjivati shodno podacima iz nove Pristupnice, dok će ostale odredbe Ugovora ostati nepromenjene. U slučaju da korisnik koristi usluge na više adresa ili koristi više usluga, pismenim zahtevom može otkazati i samo pojedinačnu uslugu uz zadržavanje ostalih usluga za koje je takođe potpisao pristupnicu. Ukoliko korisnik želi da otkáže jednu uslugu koja je na istoj pristupnici sa drugim ugovorenim uslugama, popuniće i potpisati novu pristupnicu sa uslugama koje na dalje želi da koristi. KORISNIK potvrđuje je svestan da je usluga pristupa interneta osnovna Usluga neophodna za funkcionisanje ostalih Usluga u ponudi te otkazom ove usluge gubi mogućnost za korišćenje ostalih usluga.

KORISNIK ima pravo da promeni pružaoca Usluge a mogućnost za ostvarenje ovog prava nastupa nakon isteka perioda na koji je ugovoreno minimalno trajanje ugovorne obaveze

20. IPTV

Usluga IPTV koju KORISNIK odabere podrazumeva digitalnu televiziju (praćenje izabranih programskih paketa u digitalnom formatu, u skladu sa zvaničnim Cenovnikom), putem preuzetog digitalnog prijemnika.

Zaključenjem korisničkog ugovora, odnosno potpisivanjem Pristupnice, KORISNIK se inicijalno opredeljuje za određeni paket programa, a prema važećem Cenovniku. Detalji određenih paketa programa mogu se naći na internet sajtu www.madnet.rs/iptv.

KORISNIK se prilikom zaključenja Ugovora opredeljuje da koristi jedan od ponuđenih digitalnih prijemnika, s tim što u toku važenja Ugovora može radi prelaska na druge programske pakete izvršiti zamenu jednog digitalnog prijemnika za drugi, uz plaćanje naknade u skladu sa važećim cenovnikom. Prilikom instalacije predmetnog prijemnika, KORISNIK potpisuje Izveštaj o priključenju.

Digitalni prijemnik spada u opremu i može da se ustupi KORISNIKU na korišćenje kada je u vlasništvu MADNETA, te se KORISNIK obavezuje da istu vrati po prestanku Ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, KORISNIK se obavezuje da plati ugovornu kaznu po cenovniku MADNETA a prema odredbama ugovora.

21. Prekid signala

MADNET može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove, popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja svih usluga, o čemu će blagovremeno obavestiti KORISNIKE.

U slučaju prekida distribucije signala navedenog u prethodnom stavu ovog člana, kada prekid traje duže od 48 sati, KORISNIK ima pravo na srazmerno umanjenje mesečne naknade.

22. Ograničenje od odgovornosti

MADNET se neće smatrati odgovornim za: izmene, poremećaje, definitivne ili privremene prekide ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, iz bilo kog razloga; bilo kakvu poteškoću u pogledu prijema signala vezanu za mesto i uslove prijema ili usled neadekvatne opreme kod KORISNIKA; svaku promenu ili prekid signala koji nastane povodom administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na MADNET, svaku lošu instalaciju, loše funkcionisanje, neovlašteni servis opreme ili neadekvatnu upotrebu iste od strane KORISNIKA, a suprotno odredbama ovih Opštih uslova i Ugovora.

Takođe, MADNET se ne smatra odgovornim za zakašnjenje u ispunjenju ili neizvršenje svojih ugovornih i obaveza predviđenih Opštim uslovima, a koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole, uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje MADNET nije mogao sprečiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotazu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljne transmisione uticaje i slično.

MADNET nije odgovoran za sadržaj programa emitovanih u okviru programskih paketa na koje se KORISNIK pretplaćuje, kao ni za zatamnjena određenih programskih sadržaja. MADNET ne garantuje KORISNIKU da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

Svi programi (TV kanali) su zaštićeni autorskim pravom i drugim srodnim pravima, te je shodno tome, zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorišćavanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu KORISNIKA.

Nedopuštena je distribucija signala i programa od strane KORISNIKA, bilo u zatvorenom ili na otvorenom prostoru, kada to čini programe dostupnima za publiku. KORISNIK se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorišćavati programe obuhvaćene Ugovorom i Pristupnicom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala.

Kršenje zabrane iz prethodnog stava, stvara osnov za naplatu ugovorne kazne u visini od 200.000 RSD po svakom pojedinačnom slučaju daljeg distribuiranja signala ili programa te za svako pojedinačno komercijalno iskorišćavanje programa.

Opisano nedozvoljeno ponašanje KORISNIKA je osnov za jednostrani raskid Ugovora od strane MADNETA, pri čemu će od KORISNIKA biti

zahtevana nadoknada svake štete koja iz opisane zloupotrebe proizađe, bilo da je šteta direktna ili indirektna.

Plaćanje ugovorne kazne i naknade štete MADNETU, ne oslobađa KORISNIKA odgovornosti prema vlasniku programa te imaoćima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korišćenja prijemnika.

KORISNIK je dužan da koristi uslugu na zakonit način i uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava MADNETA, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje KORISNIKU.

KORISNIK će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo MADNETA, vlasnika programa ili trećih lica, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se KORISNIK obavezuje da će osloboditi i zaštititi MADNET od bilo kakvih štetnih posledica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem KORISNIKA.

KORISNIK se posebno obavezuje da onemogući deci i omladini, pre svega članovima svoje porodice, pristup programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju dece i omladine.

23. Fiksna telefonija

Javna govorna usluga koju MadNet pruža korisnicima, je ALL-IP rešenje zasnovano na upotrebi širokopolasnog prenosa podataka i upotrebe SIP protokola.

Korisnik može koristiti javnu govornu uslugu koristeći telefon ili neki drugi klijentski aparat ili aplikaciju, koja je u mogućnosti da paketizuje govor i da komunicira putem SIP protokola. Uspostavljanje veze se obavlja obaveznom autorizacijom Korisnika. Korisnik uslugu može koristiti samo na adresi unetog u korisnički ugovor.

MadNet korisniku dodeljuje pretplatnički broj iz javnog plana numeracije dodeljnog MadNet-u. Dodeljeni pretplatnički broj je vlasništvo MadNet-a. Korisnik može zadržati pravo korišćenja pretplatničkog broja i ukoliko dođe do raskida ugovora i prelaska na drugog operatera javne telefonske usluge, a u skladu sa uslovima koji su propisani od strane RATEL-a.

Tokom trajanja Ugovora, MadNet zadržava pravo izmene broja, sa tim da je u obavezi da korisnika obavesti najmanje 15 dana pre promene broja.

Usluga prenosivosti broja omogućuje Korisniku da promeni postojećeg operatera usluge fiksne telefonije i postane korisnik javne fiksne telefonske usluge MadNet-a i pritom zadrži svoj postojeći broj prilikom promene operatera javne telefonske mreže na fiksnoj lokaciji.

Korisnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da MadNet kao primaocu broja podnese pismeni Zahtev za prenos telefonskog broja uz obavezno davanje lične karte na uvid. Zahtev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtevom za raskid pretplatničkog odnosa kod operatera davaoca broja.

Korisnik se obavezuje da će izmiriti sve obaveze prema operateru davaocu broja, nastale do nastale do trenutka prenosa broja u mrežu MadNet-a, kao i obaveze nastale u toku postupka prenosa broja i sva naknadno dospela potraživanja prema operateru davaocu broja,

nastala do trenutka i u vezi sa raskidom ugovora. Korisnik prihvata da mu MadNet, u skladu sa obavezom predviđenom propisima, suspenduje pozive na rok od 30 dana, a potom da ga na zahtev operatera davaoca broja trajno isključi ukoliko ne izmiri zaostala dugovanja prema operateru davaocu broja, nastala do trenutka raskida ugovora.

Podnosilac zahteva postaje Korisnik javne fiksne telefonske usluge MadNet-a, izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, te je od dana izvršenog prenosa obavezan na plaćanje mesečne naknade.

Operator davalac broja nije obavezan da omogući prenos broja ako podneseni zahtev sadrži neke formalne nedostatke iz člana 10. Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji ("Službeni glasnik RS" br. 52/11), a koji onemogućavaju postupanje.

Podnosilac zahteva se upozorava da u slučaju realizacije prenosa broja iz mreže Telekom Srbija a.d. Beograd može doći do prekida i prestanka mogućnosti korišćenja usluga za čiju se uslugu zahteva širokopolasni xDSL pristup, uključujući ADSL internet, koje se pružaju preko javne telefonske mreže Telekoma Srbija a.d. vezane za broj koji se prenosi. Podnosilac zahteva se saglašava sa svim posledicama prouzrokovanim prestankom važenja pretplatničkog ugovora o korišćenju ADSL usluga njegovom voljom, u skladu sa važećim propisima, pretplatničkim ugovorom i opštim uslovima operatera pružaoca xDSL usluga.

MadNet će u roku od 3 (tri) radna dana od dana saznanja o razlozima kašnjenja odnosno nemogućnosti prenosa broja, uputiti podnosiocu zahteva obrazloženje sa uputstvom da u roku od 8 (osam) dana od prijema ovog obaveštenja otkloni razloge zbog kojih prenos nije moguće izvršiti.

Prenos broja će se izvršiti u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana prijema urednog zahteva Korisnika, izuzev ukoliko naknadno budu utvrđeni razlozi za nemogućnost ili kašnjenje prenosa broja, a o postojanju istih MadNet nije znao niti morao da zna u momentu primanja zahteva za prenos telefonskog broja.

Korisnik koji je izvršio prenos broja ne može ponovo da traži prenos istog broja u period kraćem od šest meseci od dana kad je izvršen prenos broja.

MadNet u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtev Korisnika za prenos broja kod drugog operatera primaoca broja ako postoje iste smetnje iz člana 10. Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji koji se odnosi na razloge odbijanja zahteva za prenos broja u mrežu MadNet-a, dok iste ne budu otklonjene.

Za sve druge odnose između MadNet-a kao operatera primaoca broja i Korisnika koje su vezane za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primenjuju se ostale odredbe Opštih uslova za korišćenje usluga a i Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji.

U određenim slučajevima, MadNet korisniku može ponuditi javnu govornu uslugu koju pruža Partner MadNet-a, kompanija „BeotelNet-ISP“ d.o.o. Beograd, a u čije ime i za čiji račun za navedenu uslugu je MadNet ovlašćen da zaključuje ugovore sa korisnicima i naplaćuje novčana sredstva koja iz tako zaključenog Ugovora proističu. Na MadNet-ovoj pristupnici za usluge jasno je naznačen pružalac javne govorne usluge.

U slučaju kada je pružalac javne govorne usluge „BeotelNet-ISP“ d.o.o. na KORISNIKA se u delu regulisanja prava i obaveza koji se tiču konkretno usluge fiksne telefonije, primenjuju odredbe Opštih uslova ugovora o pretplati na javne telefonske usluge „BeotelNet-ISP“ d.o.o. Važeći Opšti uslovi za ovu uslugu dostupni su na veb stranici www.beotel.net.

MadNet ne snosi odgovornost za kvalitet niti druge parametre koji se odnose na uslugu fiksne telefonije koju pruža „BeotelNet-ISP“ d.o.o.

Iz razloga bliže opisanih u prvom stavu ovog člana, KORISNIK kome je realizovana usluga fiksne telefonije, saglasan je da MadNet vrši prijem listinga kao i uvid u listinge za ostvareni saobraćaj na predmetnom telefonskom priključku.

U slučaju isključenja osnovnog pristupa MadNet mreži preko koje se pruža usluga pristupa internetu, korisniku neće biti omogućeno korišćenje usluge fiksne telefonije osim za pozivanje hitnih službi.

24. Postupanje sa podacima o Ličnosti

KORISNIK je obavezan da dostavi MADNETU tačne i potpune podatke, a naročito ime i prezime, adresu stanovanja/adresu za prijem pošte, važeću elektronsku adresu, matični broj, odnosno naziv, sedište, PIB, podatke o licu ovlašćenom za zastupanje, ime kontakt osobe, broj telefona i da u slučaju promene ovih podataka neodložno obavesti nadležnu službu MADNET-a o tome.

MADNET će prikupiti, koristiti i čuvati, odnosno na drugi način obraditi sve podatke o KORISNIKU, navedene odnosno sadržane u Ugovoru, kao i ostalim obrascima koji čine prilog/sastavni deo ugovora, u meri u kojoj je to potrebno za realizaciju Ugovora.

Potpisivanjem Ugovora, KORISNIK potvrđuje da je upoznat sa svrhom obrade podataka te da je dao saglasnost i prihvatio da MADNET podatke o KORISNIKU može:

- a. učiniti dostupnim vlasniku programa u cilju vođenja evidencija vezanih za izvršenje ugovora i za potrebe istraživanja tržišta, u meri potrebnoj da se ova svrha ostvari, nezavisno od načina prijema programa;
- b. prikupljene i/ili obrađene podatke koristiti radi sprovođenja anketa o ponudi i kvalitetu usluga kod svojih KORISNIKA;
- c. prikupljene i obrađene podatke učiniti dostupnim krajnjim nosiocima prava, bez prenosa podataka krajnjim nosiocima prava i u slučaju da program prima putem Interneta, u meri u kojoj je to potrebno radi vođenja evidencija u cilju izvršenja ugovornih obaveza;
- d. u slučaju neizvršenja obaveza po ovom Ugovoru u celosti i kako glase, MADNET može podatke o KORISNIKU ustupiti trećem licu radi naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza KORISNIKA po ovom Ugovoru;
- e. vršiti na osnovu podataka o KORISNIKU proveru kreditne sposobnosti KORISNIKA.

25. Prenos prava i obaveza

MADNET može preneti prava i obaveze iz korisničkog ugovora na treće lice, o čemu blagovremeno i na pogodan način obavestava KORISNIKA. KORISNIK može, uz odobrenje MADNETA, preneti svoja prava i obaveze iz korisničkog ugovora na treće lice. KORISNIK ne može preprodati ili dati na dalje korišćenje usluge MADNETA trećim licima.

26. Završne odredbe

Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Opštih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova Ugovora i ovih Opštih uslova.

27. Stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 01.12.2016. godine.