



OPŠTI USLOVI

PRUŽANJA USLUGA U JAVNOJ ELEKTRONSKOJ KOMUNIKACIONOJ MREŽI

OPERATORA "ASP CO" DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU ZA PROMET I USLUGE, EXPORT - IMPORT, HERCEG NOVI

29.01.2018. godine

1. OSNOVNE ODREDBE

- a. Opšti uslovi pružanja usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži na bazi širokopojasnog bežičnog pristupa Internetu (BWA) operatora "ASP CO" DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU ZA PROMET I USLUGE, EXPORT - IMPORT, HERCEG NOVI, sa sjedištem u Herceg Novom, Podi b.b. (u daljem tekstu: Opšti uslovi), definišu uslove pod kojima "ASP CO" DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU ZA PROMET I USLUGE, EXPORT - IMPORT, HERCEG NOVI (u daljem tekstu: Operator) Pretplatnicima pruža usluge u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži.

2. VRSTA, OPIS I KVALITET USLUGA

- a. Operator putem svoje javne elektronske komunikacione mreže (u daljem tekstu: mreža Operatora) Pretplatnicima omogućava povezivanje na svjetsku računarsku mrežu (u daljem tekstu: Internet) i razmjenu računarskih podataka sa drugim korisnicima Interneta kao što su: pretraživanje Interneta (www), razmjenu elektronske pošte (email), razmjenu podataka (FTP) i slično.
- b. Pretplatnik se na mrežu Operatora povezuje putem korisničkog uređaja koji se instalira na njegovoj lokaciji i koji putem mreže komunicira sa serverom Operatora koji je stalno priključen na Internet.
- c. Pretplatnik bira način povezivanja, odabirom tarifnog paketa iz zvanične Ponude sa cjenovnikom, koja je sastavni dio Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa.
- d. Operator omogućava Pretplatnicima korišćenje usluga preko pristupa realizovanog raspoloživim tehnologijama. Operator obezbjeđuje Pretplatnicima pristup Internetu i svim odgovarajućim servisima bez bilo kakvih ograničenja u količini podataka.
- e. Operator se obavezuje da Pretplatniku ponudi sledeći kvalitet usluga:
- Vrijeme dostupnosti usluge (raspoloživost) od 95% na mjesečnom nivou
 - Minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket.
 - Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: manje od 10 dana
 - Prijavu smetnji i tehničku podršku: radnim danima od 08 do 18h, a subotom od 10h do 16h:
 - Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije je 72 sata, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika.

3. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

- a. Pretplatniku se omogućava da se priključi na mrežu Operatora, na način kako je to izabrao odabirom paketa, Korisničkog uređaja i načinom plaćanja, iz zvanične Ponude Operatora, koja je sastavni dio Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa.
- b. Pretplatnik će u trenutku zaključivanja Ugovora dati na uvid ovlašćenom licu Operatora svoje identifikacione isprave odnosno sve druge informacije, isprave, dokumenta, dozvole i ovlašćenja neophodna za zaključenje Ugovora i uspostavljanje usluge.
- c. Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Pretplatnika i Operatora započinju danom aktivacije usluge.

4. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

- a. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja, na određeno vrijeme od 24 mjeseca ili na period u maksimalnom trajanju od godinu dana.
- b. Ukoliko Pretplatnik ne otkáže dalje važenje ugovora najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka minimalnog perioda važenja, ugovor se automatski obnavlja na neodređeno vrijeme.
- c. Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju da Pretplatnik jednostrano raskine Ugovor tokom minimalnog perioda važenja ili tokom minimalnog perioda važenja Ugovor



bude raskinut od strane Operatora krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da u otkaznom roku od 30 dana jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i mjesečne naknade za preostali period do isteka minimalnog važenja ili naknadu štete u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario.

- d. Operator može raskinuti Ugovor u slučaju da: Pretplatnik ne ispunjava uredno i/ili blagovremeno preuzete obaveze, ne izvrši plaćanje računa u roku dospelosti (najmanje jednog računa), protiv Pretplatnika bude pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, Pretplatnik krši obaveze preuzete Ugovorom i Opštim uslovima, i u drugim slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore.

5. USTUPANJE UGOVORA

- a. Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanom obliku od strane Operatora.

6. SEOBA PRIKLJUČKA

- a. Pretplatnik može tražiti da umjesto sa postojeće lokacije pristupa Mreži sa nove lokacije. Operator će pretplatniku ispuniti takav zahtjev u roku od 15 dana po obezbjeđenju tehničkih uslova za to. Pretplatnik snosi troškove seobe priključka po zvaničnom Cjenovniku.

7. OGRANIČENJE POTROŠNJE

- a. Operator će na zahtjev Pretplatnika, omogućiti besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period. Ograničenje potrošnje, ne može biti manje od iznosa mjesečne pretplate za pojedinu uslugu koju je Pretplatnik prihvatio prilikom zaključenja Ugovora. Operator će Pretplatniku dostavljati besplatna obavještenja putem telefonskog poziva, ili na drugi odgovarajući način kojim se može smatrati da je je pretplatnik upoznat sa obavještenjem, kada se približi i kada dostigne postavljeno ograničenje potrošnje.

8. PRIGOVOR

- a. Pretplatnik ima pravo da operatoru podnese prigovor na pristup i kvalitet usluga i na račun za pružene usluge.
- b. Prigovor na pristup i kvalitet usluga korisnik podnosi operatoru nakon utvrđivanja nepravilnosti, bez odlaganja, a prigovor na račun za usluge u roku od osam dana od dana prijema računa, u pisanoj formi.
- c. Operator je dužan da o prigovoru iz tačke f. stav 2 ovog člana odluči u roku od osam dana od dana prijema prigovora i dostavi korisniku obrazloženu odluku, u pisanoj formi. Ako operator odbije prigovor korisnika ili ne odluči u navedenom roku, korisnik ima pravo da u roku od 15 dana od dana isteka roka u kojem je operator dužan donese odluku, podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, u pisanoj formi.
- d. Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost odlučuje po žalbi iz prethodnog stava ovog člana u roku od 30 dana od dana prijema žalbe.
- e. Ukoliko se utvrdi da je prigovor Pretplatnika na kvalitet servisa osnovan, Pretplatniku će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu u mjeri u kojoj nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa, odnosno koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne naknade za evidentirani broj dana u kojima nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa.
- f. Ukoliko se prihvati prigovor Pretplatnika na kvalitet usluge, Operator će nadoknaditi štetu Pretplatniku na način što će za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge ispod zagarantovane mjesečne raspoloživosti i/ili ispod ponudjenog kvaliteta usluge, Pretplatniku umanjiti račun za dva sata, odnosno za 2/720 mjesečne naknade za spornu uslugu. Za ovu potrebu računa se da svaki mjesec korišćenja ima 720 sati.

9. CIJENE I PLAĆANJE

- a. Mjesečna pretplata za Usluge, cijene usluga kao i sve ostale naknade koje Operator naplaćuje utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnik je javno dostupan i daje se na uvid na ovlaštenim prodajnim mjestima kao i na zvaničnom sajtu Operatora. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi tarifni paketi kao i dodatne usluge Operatora.
- b. Cijene za svaki pojedinačni tarifni paket date su i u zvaničnoj Ponudi Operatora.
- c. Operator može u svakom trenutku da izmijeni cijene usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove. U slučaju izmjena ugovorenih uslova, Operator će preko svoje internet stranice, pisanim obavještenjem uz račun i putem slanja sms-a kada je to moguće, obavijestiti Pretplatnika najkasnije 30 dana prije nastupanja izmjena uslova. Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju ugovorni položaj Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Pretplatnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja naknade Operatoru, u kom slučaju će se smatrati



da je Ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova. U slučaju ukidanja korisničkog paketa, za koji je zaključen ugovor, Operator je obavezan da ponudi pretplatniku povoljniji ili korisnički paket sličnih karakteristika.

- d. Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka kog perioda na naznačenu adresu. Obračunski period će biti određen i naznačen na računu koji operator izdaje pretplatniku. Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospijeća. Operator ne odgovara za dostavu računa. Pretplatnik se obavezuje da će odmah po isteku perioda za dostavu računa obavijestiti Operatora o izostanku računa i zatražiti izdavanje duplikata ili omogućavanje drugog načina plaćanja (opštom uplatnicom ili drugo).
- e. Pretplatnik se obavezuje da obračunati iznos u cjelini plati u roku naznačenom na računu. Ukoliko Pretplatnik ne plati račun blagovremeno u skladu sa rokom dospijeća, a nije iskoristio pravo na prigovor, Operator će mu privremeno uskratiti uslugu i isključiti ga sa mreže, do izmirenja dospjelih obaveza. Ukoliko dospjeli dug ne izmiri ni u roku od 15 dana od dana privremenog isključenja, Operator ima pravo da mu trajno uskrati usluge i raskine Ugovor o pretplatničkom odnosu.

10.ZAKLJUČIVANJE UGOVORA PUTEM SREDSTAVA KOMUNIKACIJE NA DALJINU I IZVAN PROSTORIJA OPERATORA

- a. Operator može omogućiti korisnicima i sklapanje ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu i izvan poslovnih prostorija operatora, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski potpis i zaštita potrošača.

11.ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

- a. Pretplatnik je saglasan da Operator, u skladu sa Cjenovnikom, vrši instalaciju i održavanje Korisničkog uređaja koji je dio Mreže, a koji se smješta u prostoru koji obezbjeđuje Pretplatnik. Ako je potrebno, Pretplatnik će za ovu svrhu o svom trošku nabaviti neophodne saglasnosti i dozvole.
- b. Pretplatnik je obavezan da snosi sve troškove održavanja, opravke ili zamjene Korisničkog uređaja, u skladu sa Cjenovnikom, van garantnog roka, osim u slučaju da je isti oštećen isključivom krivicom Operatora.
- c. Pretplatnik je u obavezi da u pisanom obliku obavijesti Operatora o svakoj promjeni podataka koji su navedeni u Ugovoru odnosno koji su od značaja za ispunjenje preuzetih obaveza i to najkasnije u roku od 7 dana od nastanka promjene, a u protivnom će biti odgovoran za nastalu štetu. Ako Pretplatnik ne ispunji navedenu obavezu obavještanja o nastalim promjenama i pismena komunikacija Operatora ne može biti dostavljena Pretplatniku, smatraće se da je dostava uredno i blagovremeno izvršena.
- d. Operator je u obavezi da održava svoju mrežu u skladu sa važećim standardima za ovu oblast. Operator se obavezuje da sve smetnje i poremećaje u mreži otkloni u najkraćem mogućem roku i u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u Crnoj Gori i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama.
- e. Operator ima pravo da teritorijalnu pokrivenost Usluga privremeno ili trajno i značajno izmijeni zavisno od različitih faktora kao što su a ne samo klimatski, geografski ili tehnički faktori.
- f. Operator se obavezuje da Pretplatniku pruža odabrane usluge iz svoje ponude u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta. Operator će omogućiti pružanje usluga iz svoje ponude u okviru svojih tehničkih mogućnosti na području koje pokriva mreža Operatora, s tim da zadržava pravo da zbog radova na mreži ili zbog održavanja privremeno obustavi pružanje usluga u cjelini ili djelimično, sve dok postoji opravdana potreba.
- g. Operator neće biti odgovoran za funkcionisanje mreže i pružene usluge u slučaju da su kvalitet i raspoloživost usluga pod uticajem razloga koji izazivaju promjene kojima je podložan radio-mobilni i bežični sistem kao što su a ne samo fizičke smetnje, atmosferski uslovi, interferencija i drugo ili zbog tehničkih problema, neefikasnosti ili nepokrivenosti nekih područja drugih radio-mobilnih operatora na čiju je mrežu u određenim zonama eventualno povezana mreža Operatora.
- h. Operator nije odgovoran za bilo kakvu štetu u slučaju kada iz razloga koji su van njegove kontrole (kao što su a ne samo viša sila ili neizvršavanje obaveza drugih telekomunikacionih mreža ili akti državnih organa) ne bi bio u stanju da na valjan način ispunji preuzete obaveze prema Pretplatniku ili pruži ugovorene usluge ili nastupe posljedice po drugu tehničku opremu ili eventualne zdravstvene implikacije.
- i. Operator nije odgovoran za sigurnost korišćenja Interneta. Pretplatnik koristi internet na sopstveni rizik i isključivo je odgovoran za prihvatanje adekvatnih sigurnosnih mjera protiv neautorizovanog upada ili smetnji na uređaju koji koristi.
- j. Operator ne odgovara za sadržaj prenesenih telekomunikacionih podataka Pretplatnika koji se prenose putem mreže Operatora.



- k. Operator odgovara za štetu za koju Pretplatnik uz prilaganje odgovarajućih dokumenata dokaže da je nastala kao direktna ili indirektna posljedica manjkavosti u pružanju Usluga. Pretplatnik ima pravo da od Operatora traži isplatu svakog direktnog ili indirektnog gubitka nastalog kao posljedica manjkavosti u pružanju Usluga.

12.ZLOUPOTREBE KORIŠĆENJA USLUGA

- a. Pretplatnik je u obavezi da koristi usluge Operatora u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i uslovima iz Ugovora i Opštih uslova. U slučaju zloupotrebe korišćenja usluga, Operator zadržava pravo da Pretplatniku ograniči ili prekine usluge, raskine Ugovor i zahtjeva nadoknadu štete.
- b. Zloupotrebom će se naročito smatrati ponašanje koje:
- sadrži elemente krivičnog djela, privrednog prestupa ili prekršaja
 - vrši povredu autorskog prava ili prava industrijske svojine
 - vrši djelo nelojalne konkurencije
 - ugrožava ili povredjuje lična prava
 - vrši distribuciju nezatraženih poruka putem elektronske pošte
 - koristi servise interneta za neovlašćen pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu
 - vrši distribuciju programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama (virusi i ostalo)

13.SERVISNE INFORMACIJE

- a. Operator može povremeno slati Pretplatniku servisne informacije odnosno obavještenja u vezi sa uslugama koje pruža. U slučaju da Pretplatnik ne želi da prima ovu vrstu informacija, može u svakom trenutku pozivanjem broja Korisničkog servisa +382 68 383 212 ili +382 68 271 416 izvršiti obustavu daljeg primanja istih.

14.PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

- a. Za sve što nije predviđeno odredbama Opštih uslova ili Ugovora, primenjuju se odredbe pozitivnih zakonskih propisa u Crnoj Gori koji regulišu materiju u pitanju.
- b. Važeća verzija Opštih uslova, kao i Cjenovnik, javno su dostupni preko zvaničnog internet sajta Operatora <http://beenet.me>, u poslovnici i kod agenata Operatora.