

AlfaNet

INFORMATIKA

www.alfa-net.com

Majora Milana Tepica M-1
79101, PRIJEDOR
Tel. 052/232-143, 052/212-000
Ž.R. 552-021-00022370-18
E-mail: office@alfa-net.com

Na osnovu Opšte dozvole za obavljanje djelatnosti operatera javnih elektronskih komunikacijskih mreža Broj: P.D.1. DMOL-72/13 sklapa se:

UGOVOR o korištenju usluga pristupa Internetu

Zaključen dana _____ godine, u prostorijama AlfaNet Informatika d.o.o., M.Milana Tepica M1, u Prijedoru između :

1. AlfaNet Informatika d.o.o. iz Prijedora, JIB 4400668290003 koga zastupa Petrović Oliver, direktor, (u daljem tekstu: davaoc usluge) i

2. _____

adresa _____ JMBG _____

broj tel: _____

e-mail: _____@poen.net

korisničko ime: _____@poen.net

password: _____

(u daljem tekstu: korisnik)

I PREDMET UGOVORA

1. Predmet Ugovora je regulisanje međusobnih odnosa ugovornih strana u vezi pružanja odnosno korištenja usluga pristupa Internetu.
2. Ovaj Ugovor zaključuje se na osnovu podnesenog Zahtjeva za zasnivanje pretplaničkog odnosa (dalje: Zahtjev) i Opštih uslova poslovanja AlfaNet informatike d.o.o. Prijedor (Opšti uslovi), koji čine njegov sastavni dio, pod uslovima odobrenim od strane Regulatorne Agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.
3. Montažu priključka i uspostavu usluge AlfaNet će omogućiti u vremenu do najviše 30 dana od dana potpisa ovog ugovora. Ako usluga ne bude dostupna u navedenom roku, korisnik ima pravo da najkasnije do aktivacije usluge ugovorene ovim Ugovorom raskine ovaj ugovor, pod uslovom da do kašnjenja sa aktivacijom nije došlo zbog razloga koji su postojali od strane korisnika.

II OBAVEZE I PRAVA DAVAOCA USLUGE

1. Davaoc usluge se obavezuje da će obezbijediti pristup Internetu, 24 časa dnevno, putem wireless mreže AlfaNet informatika d.o.o., realizovan na lokaciji korisnika. Usluga pristupa Internetu omogućuje korisniku nesmetan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koji se nude na Internetu, osim sadržaja ili usluga čije bi korištenje zasnovalo izričitu protivpravnost ili krivično djelo. Pod uslugom pristupa Internetu prema ovom Ugovoru podrazumijeva se komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje davaoc nudi na tržištu pravnim ili fizičkim osobama.
2. Davaoc usluge će svoju mrežu održavati u ispravnom stanju, u skladu s tehničkim propisima i standardima. Minimalni nivo kvaliteta usluge podrazumijeva osiguranje tehničkih uslova pod kojima je usluga podobna za korištenje.
U slučaju planiranog prekida servisa zbog radova na redovnom održavanju mreže, davaoc usluge će o tome na prikladan način obavijestiti korisnike najmanje 48 sati prije planiranog prekida.

3. Davaoc usluge je obavezan da sve uočene ili prijavljene smetnje i kvarove na mreži, koji se ne odnose na planirane prekide rada mreže, otkloni u što kraćem vremenu. Veće kvarove na mreži Davaoc usluge je obavezan da otkloni u roku od 7 dana.
4. Smetnje ili kvarove korisnik je obavezan da bez odlaganja prijavi službi tehničke podrške na tel. (052) 212-000, na e-mail desk@poen.net , prijavom na obrascu sa servisnih strana ili pismeno. Korisnik koji najdalje u roku 8 dana od dana nastanka smetnje ili kvara isto nije prijavio na jedan od predviđenih načina, ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po ovom osnovu. Pozivom na broj Službe za pomoć korisniku, korisnici mogu da dobiju potrebne informacije u vezi sa uspostavljanjem i korištenjem usluga (052) 212-000, a informacije o ostalim uslovima korištenja predmetne usluge na prodajnim mjestima, web stranici www.poen.net, putem e-maila desk@poen.net kao i putem pošte.
5. Troškovi priključenja na wireless mrežu iznose **30,00KM (na godinu dana)** i jednokratno se naplaćuju. Ukoliko se sklopi ugovor na dvije godine, ne plaća se priključna taksa.
6. Ugovoreni WLS paket je:
 - FLAT _____
 - SURF (20GB ograniceni) _____

U navedene cijene paketa uračunat je PDV i mjesečni troškovi korišćenja opreme.

7. Davaoc usluga se obavezuje na sljedeće aktivnosti:
 - da će opremu za pristup Internetu montirati na lokaciju korisnika i istu dati na korišćenje korisniku usluga za vrijeme trajanja Ugovora. Nakon prestanka važenja Ugovora davaoc usluga će istu opremu demontirati a korisnik mu mora omogućiti pristup
 - da će redovno održavati i unaprijediti svoju mrežu i nastale kvarove blagovremeno otklanjati
 - da će korisniku uz svaki ugovor dati na korišćenje e-mail nalog sa 20MB prostora na disku i zaštitom od spama i virusa i webmail interfejsom.
 - da će svaki korisnik imati uvid u stanje svog računara preko korisničkog kontrol panela
 - da će minimalna brzina prenosa podataka iznosi 80 % deklarisanе brzine predviđene ugovorom.
8. Davaoc usluga ne prihvata odgovornost za prekid rada ili neupotrebljivost usluge ako je to uslovljeno:
 - a. prekidom rada glavnih veza izvan granica BiH koje nisu u nadležnosti davaoca usluga
 - b. prekidom rada stalne veze između davaoca usluga i korisnika u djelu koji nije u nadležnosti davaoca usluga
 - c. smetnjama u mreži korisnika
 - d. instaliranjem ili konfigurisanjem opreme kod korisnika usluge koji nije u skladu sa uputstvima davaoca usluga
 - e. korištenjem neadekvatnog antivirus softvera od strane korisnika usluga
 - f. djelovanjem više sile
9. Davaoc usluga ima pravo jednostranog raskida Ugovora ukoliko:
 - korisnik usluga zbog neplaćanja isključen duže od 15 dana. Korisnik je dužan da po prijemu obavještenja o raskidu ugovora u roku od 7 dana dozvoli pristup opremi i njenu demontažu

III OBAVEZE I PRAVA KORISNIKA USLUGA

1. Potpisom ovog ugovora, Pretplatnik izjavljuje da je upoznat sa cijenom za korišćenje odabrane usluge, uslovima u vezi buduće primjene Cjenovnika Alfabet-a, kao i svim ostalim uslovima pretplatničkog odnosa koji su sadržani u Opštim uslovima te iste prihvata.
2. Korisnik se obavezuje da će biti korisnik wireless Interneta najmanje 12 (dvanaest) mjeseci od dana potpisa ovog Ugovora, odnosno otkaz već potpisanog Ugovora nije moguć prije isteka roka od 12 mjeseci od dana potpisa ovog Ugovora. Ugovor nemože biti potpisan na period duži od 24 mjeseca. Nakon isteka minimalnog trajanja ugovora, isti prelazi u ugovor sa neodređenim rokom trajanja.

3. U slučaju da korisnik otkáže Ugovor prije roka predviđenog ovim Ugovorom, dužan je platiti cjelokupni preostali ugovorni iznos (broj preostalih mjeseci x mjesečna pretplata) nevezano da li je korisnik koristio Internet
4. Korisnik se obavezuje:
da redovno plaća ugovoreni iznos iz člana 1. na ime korištenja naznačenog paketa .Sve smetnje ili kvarove je dužan odmah prijaviti teh.podrsci na tel: 066/713-897 (do 15 00h, svaki dan osim nedelje), 052/212-000 (do 15 h) ili na e-mail office@alfa-net.com
5. Korisnik je saglasan da ugovorena mjesečna naknada može biti korigovana u slučaju da dođe do:
 - a) Promjene paketa željene pristupne brzine, bez promjene ovog Ugovora
 - b) Promjene na međunarodnom tržištu telekomunikacionih usluga
 - c) Veće inflacije o čemu će biti blagovremeno obavješten
6. Korisnik se obavezuje da :
 - a) u Internet mrežu neće slati i distribuirati materijale, koji bi na bilo koji način vodili do kriminalnih djela, ili su u neskladu sa lokalnim ili međunarodnim zakonodavstvom, isto tako neće namjerno slati i distribuirati programske pakete koji sadržavaju virus,
 - b) Neće upotrebljavati Internet mrežu za napade ili upade u računare, računarske mreže i sisteme
 - c) Poštuje autorska prava i intelektualno vlasništvo
 - d) Neće slati elektronsku poštu reklamnog, lančanog ili nekog drugog sadržaja na poštanske liste (mailing liste) ili u konferencijske sisteme naslovljenih koji nisu to eksplicitno dozvolili
 - e) Ukoliko korisnik nezavisno od tri puta pisanog upozorenja jos uvijek krši navedene obaveze, davaoc usluge moze odmah prekinuti nuđenje usluga po ovom Ugovoru, nezavisno od ostalih tačaka Ugovora

IV OGRANIČENJE/PREKID PRUŽANJA USLUGE

1. Pretplatnik je saglasan da Davaoc ima pravo privremeno ograničiti odnosno uskratiti pružanje svojih usluga zbog otklanjanja tehničkih smetnji/kvarova.
2. Davaoc ima pravo da u slučaju povreda ugovornih obaveza od strane korisnika, privremeno ograniči odnosno uskrati pružanje usluga, a zatim i da raskine pretplatnički ugovor.
Davaoc će prethodno upozoriti korisnika o postojanju razloga za ograničenje ili isključenje usluge.

V CIJENE I PLAĆANJE

1. Cijene usluga kao i druge pripadajuće naknade odnosno posebne tarife obračunavaju se prema Cjenovniku koji je na snazi u odgovarajućem vremenu dostupnosti odnosno korištenja usluge. Davoc je ovlašten mijenjati Cjenovnik i isti je obavezan objaviti u sredstvima javnog informisanja (dnevne novine) te ga učiniti dostupnim na svojim prodajnim mjestima, web stranici www.poen.net ili na drugi prikladan način (poštom, putem e-maila).
2. Davaoc je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registrovanje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga, a svojim pretplatnicima dostavljati račune sa relevantnim obračunskim podacima. Evidencija o svim obračunima za uslugu čuva se u rokovima utvrđenim zakonom.
3. Račun za izvršene usluge davaoca će dostaviti u pravilu, do 10-og u mjesecu za prethodni mjesec. Davaoc neće snositi odgovornost u slučaju nemogućnosti dostave računa, ukoliko ista nastupi zbog propusta korisnika.
4. Na računu će biti naznačen krajnji rok za plaćanje iznosa. Na dospjela, a neplaćena potraživanja davaoc ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu, od dana dospijeća svakog pojedinog računa do dana uplate.
5. Korisnik, pod uslovima iz člana 2. stav 3., a u vezi sa članom 2. stav 4. ovog Ugovora, ima pravo na povrat sredstava uplaćenih za usluge koje nisu zadovoljile ni minimalni nivo kvaliteta.

VI PRIGOVOR (ZAHTJEV/REKLAMACIJA/ŽALBA) PRETPLATNIKA I RJEŠAVANJE PRITUŽBI

1. Korisnik pod uslovima ovog Ugovora ima pravo podnijeti davaocu prigovor na iznos kojim je zadužen za određenu uslugu, prigovor na dostupnost odnosno kvalitet usluge, prigovor zbog povrede odredbi

pretplatničkog ugovora, prigovor na nepravilan rad radnika pružaoca usluge i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.

Prigovor po bilo kom osnovu korisnik podnosi davaocu na propisanom obrascu, lično ili elektronskim putem. Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o korisniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i jasan zahtjev korisnika. Obrazac prigovora dostupan je na web stranici i prodajnim mjestima davaoca.

2. Prigovor na iznos računa korisnik može podnijeti u roku do najviše 15 dana od dana ispostavljanja računa za određene usluge.
3. Ako se iznos osporava u vezi s kvalitetom usluge, isti će biti uzet u razmatranje pod uslovom da je korisnik prethodno prijavio smetnje ili kvarove na način i u roku iz člana 2. tačka 4. ovog ugovora, u protivnom se gubi pravo na prigovor na iznos računa po ovom osnovu.
4. Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.
5. Na obrazložen pismeni zahtjev/reklamaciju korisnika, davalac će, nakon provođenja odgovarajuće provjere i ocjene postojanja opravdanosti zahtjeva, modifikovati prikaz obračunskih stavki u računu.
6. Davaoc je dužan da na svaki pismeni prigovor korisnika pismeno odgovori u roku od 15 dan od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno sprovoditi duža ispitivanja. Odgovor u vezi prigovora koji se odnosi na dostupnost/kvalitet usluge se zasniva na izvještaju tehničke službe davaoca i ostalih relevantnih činjenica.
7. Zaštitu svojih prava pretplatnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH.

VII ZAVRŠNE ODREDBE

1. Za sve sporove koji bi mogli proizaći po osnovu zaključenih pretplatničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovog Ugovora i Opštih uslova poslovanja, davoc i korisnik će rješavati sporazumno, a ako ne postignu obostrani sporazum, spor će biti riješen pred nadležnim sudom u Prijedoru.
2. Za sve ostale odnose između korisnika i davaoca primjenjuju se važeći Opšti uslovi poslovanja davaoca usluga. U slučaju da su odredbe ovog ugovora u suprotnosti sa Opštim uslovima poslovanja, primjenjuju se odredbe Opštih uslova poslovanja davaoca usluga.
3. Ovaj Ugovor je sačinjen u 2 istovjetna primjerka od kojih svaka strana zadržava po jedan primjerak.

Za Korisnika:

Za Davaoca usluge:

U Prijedoru, ul. M.Milana Tepica M1 , dana __/__/____

Ugovor uručio: _____

Direktor:



PREDUZE ZA PROIZVODNJU, TRGOVINU USL. I
AlfaNet
INFORMATIKA
d.o.o.
PRIJEDOR
Z.N.B. 1992