

**KORISNIČKI UGOVOR o pružanju elektronskih komunikacionih usluga  
na određeno vreme sa minimalnim periodom trajanja od 24 meseca broj \_\_\_\_\_**

Zaključen u Nišu dana \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_god. između:

1. Privrednog društva KRAJNALIĆ KOMUNIKACIJE d.o.o. Niš, Vizantijski Bulevar br 9, lokal 6, Niš, Srbija PIB: 105524519 MB: 20404469 Tel: 018/200-737; 018/200-736 Račun: 220-89839-41 Procredit Banka Koga zastupa direktor Darko Krajnalić (u daljem tekstu : Operator), s jedne strane i

2. \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_  
Ime (Ime jednog roditelja) Prezime

JMBG |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| E-mail adresa \_\_\_\_\_

Adresa prebivališta: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|

Adresa lokacije priključka: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|  
(u daljem tekstu **Korisnik**), s druge strane.

**ČI.1.**

**1.1.** Predmet ovog ugovora je regulisanje međusobnih prava i obaveza između operatora i korisnika u vezi sa priključenjem na elektronsku komunikacionu mrežu operatora i pružanjem elektronskih komunikacionih usluga korisniku u skladu sa odredbama ovog ugovora, Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš (u daljem tekstu: opšti uslovi), Posebnih uslova pružanja usluge fiksne telefonije Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš (u daljem tekstu: posebni uslovi) i cenovnikom usluga.

**ČI.2.**

**2.1.** Priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu predstavlja neophodan preduslov za pružanje elektronskih komunikacionih usluga i podrazumeva postavljanje (instalaciju), podešavanje (*setup*) i povezivanje odgovarajuće opreme i uređaja, u zavisnosti od vrste usluga i tehnologije kojom se one pružaju, na za to ugovorenoj lokaciji korisnika, čime se stvaraju tehnički uslovi za pružanje usluga koje su predmet ovog ugovora.

**2.2.** Usluga pristupa internetu je javna elektronska komunikaciona usluga kojom se korisniku omogućava stalan i neometan pristup internetu na za to ugovorenoj lokaciji korisnika u skladu sa izabranim paketom.

**2.3.** IPTV (Internet Protocol Televizija) usluga je usluga distribucije medijskih sadržaja i obuhvata distribuciju radijskih i televizijskih programa (TV programa) i drugih audio-vizuelnih sadržaja i sa njima povezanih usluga korisniku posredstvom odgovarajuće opreme i uređaja postavljenih na za to ugovorenoj lokaciji korisnika u skladu sa izabranim paketom.

**2.4.** CATV (Kablovska televizija) usluga je usluga distribucije medijskih sadržaja i obuhvata distribuciju radijskih i televizijskih programa (TV programa) i drugih audio-vizuelnih sadržaja i sa njima povezanih usluga korisniku posredstvom odgovarajuće opreme i uređaja postavljenih na za to ugovorenoj lokaciji korisnika u skladu sa izabranim paketom.

**2.5.** Usluga fiksne telefonije je javno dostupna elektronskakomunikaciona usluga-telefonska usluga, kojom se u realnom vremenu realizuje prenos govornih signala preko javne komunikacione mreže na za to ugovorenoj lokaciji korisnika.

**ČI.3.**

**3.1.** Operator se obavezuje da posredstvom opreme i uređaja koje je korisniku ustupio na korišćenje izvrši priključenje korisnika na elektronsku komunikacionu mrežu i u toku trajanja ovog ugovora korisniku pruža sledeće usluge ( zaokružiti ):

1. Usluga pristupa internetu
2. CATV ( Kablovska televizija )
3. Objedinjene usluge:

Internet + IPTV

Internet + Usluga fiksne telefonije

Internet + CATV

Internet + CATV+ Usluga fiksne telefonije

**3.2.** U slučaju pružanja objedinjenih usluga, sve usluge obuhvaćene izabranim paketom smatraju se jedinstvenom uslugom za čije korišćenje korisnik plaća jedinstvenu naknadu u vidu mesečnih pretplata čija je cena, u zavisnosti od izabranog paketa i ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora utvrđena ovim ugovorom i cenovnikom usluga, uz plaćanje ostalih primenljivih naknada u skladu sa odredbama ovog ugovora, opštih i posebnih uslova i cenovnika usluga.

**3.3.** Operator će korisniku usluge pružati u skladu sa paketom usluga izabranim od strane korisnika.

**3.4.** Uslovi pružanja i korišćenja usluga bliže su definisani opštim i posebnim uslovima operatora koji su sastavni deo ovog ugovora.

**3.5.** Operator se obavezuje da uspostavi i započne sa pružanjem usluga korisniku u roku od 24 (*dvadeset i četiri*) sata od trenutka zaključenja ugovora.

**3.6.** Rok iz prethodnog stava ovog člana može se produžiti u slučaju više sile kao i u ostalim slučajima predviđenim odredbama opštih uslova.

**3.7.** Prilikom zaključenja ugovora kao i u toku njegovog trajanja korisnik se uz osnovnu uslugu/usluge (tačka 3.1.) može opredeliti za korišćenje jedne ili više dodatnih usluga (u daljem tekstu, jednim imenom: dodatne usluge) čije su cena aktivacije, naknada za korišćenje kao i specifikacija utvrđeni cenovnikom usluga, u kom slučaju se ugovor smatra zaključenim i za dodatne usluge.

#### **Či.4.**

**4.1.** Korisnik se obavezuje da operatoru na ime naknade za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu isplati iznos od \_\_\_\_\_ dinara sa uračunatim PDV-om.

**4.2.** Korisnik se obavezuje da u skladu sa svojim zahtevom u toku trajanja ovog ugovora koristi \_\_\_\_\_ paket usluga čija je specifikacija i cena mesečne pretplate utvrđena cenovnikom usluga i iznosi \_\_\_\_\_ RSD sa uračunatim PDV-om.

**4.3.** Korisnik zadržava pravo da u toku trajanja ugovora zameni izabrani paket u skladu sa odredbama opštih uslova.

#### **Či.5.**

**5.1.** Operator se obavezuje da korisniku usluge pruža u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta saglasno važećim propisima kojima su utvrđeni parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i elektronskih komunikacionih mreža.

**5.2.** U skladu sa svojim tehničkim mogućnostima operator će primeniti sve neophodne mere za sprečavanje preteranog opterećenja mreže u skladu sa odredbama opštih i posebnih uslova.

#### **Či.6.**

**6.1.** Prilikom korišćenja usluga korisnik je dužan da se uzdrži od svakog ponašanja koje se može smatrati nedozvoljenim ponašanjem u skladu sa odredbama opštih i posebnih uslova.

**6.2.** U slučaju nedozvoljenog ponašanja korisnika, saglasno odredbama opštih uslova, operator ima pravo da:

- Korisnika pisanim putem upozori da prestane sa nedozvoljenom ponašanjem.
- Privremeno ograniči pružanje usluge korisniku u cilju sprečavanja nedozvoljenog ponašanja, uz slanja pisanog upozorenja
- Privremeno obustavi pružanje usluga korisniku uz slanje pisanog upozorenja
- Jednostrano raskine zaključeni ugovor pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja na štetu korisnika u skladu sa odredbama opštih uslova.

#### **Či.7.**

**7.1.** Naknadu za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu korisnik plaća operatoru u jednokratnom iznosu utvrđenom ovim ugovorom uz prvi račun za pružene usluge.

**7.2.** Naknadu za korišćenje usluga koje su predmet ovog ugovora korisnik plaća operatoru u vidu mesečnih pretplata čija je cena utvrđena ovim ugovorom i važećim cenovnikom usluga uvećanih za iznos obračunatog ostvarenog telefonskog saobraćaja\* i uz plaćanje ostalih primenljivih naknada u skladu sa važećim cenovnikom usluga.

**7.3.** Obračunski period iznosi jedan mesec s tim što se u mesecu u kome se zasniva ili raskida ugovorni odnos iznos mesečne pretplate i ostalih primenljivih naknada utvrđuje srazmerno broju dana korišćenja usluga.

**7.4.** Obaveza plaćanja ugovorenih mesečnih pretplata uvećanih za iznos obračunatog ostvarenog telefonskog saobraćaja i ostalih primenljivih naknada dospeva 15og u mesecu za predhodni mesec.

**7.5.** Korisnik je saglasan da se sve naknade za pružene usluge nađu na zbirnom računu na kojem je svaka usluga i naknada iskazana pojedinačno i jasno.

**7.6.** U zavisnosti od izabrane opcije od strane korisnika, račune za pružene usluge operator će dostavljati korisniku preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti, na adresu prebivališta korisnika navedenu u ugovoru ili na drugu adresu koju korisnik u tu svrhu odredi, odnosno elektronskim putem, na adresu elektronske pošte.

**7.7.** Ukoliko korisnik do dana dospelosti nije primio račun, to ga ne oslobađa plaćanja ugovorenih naknada na način i u rokovima utvrđenim ovim ugovorom i opštim i posebnim uslovima.

**7.8.** U slučaju da korisnik ne izvrši obavezu plaćanja ugovorenih naknada o dospelosti, operator ima pravo da na dugovani iznos obračuna zakonsku zateznu kamatu od dana dospelosti do konačne isplate kao i da u skladu sa opštim i posebnim uslovima korisniku privremeno obustavi, odnosno delimično ograniči pružanje usluga.

**7.9.** Privremeno obustavljanje, odnosno delimično ograničavanje pružanja usluga korisniku, a uzimajući u obzir pogodnosti koje je korisnik ostvario prilikom zaključenja ugovora u skladu sa ponudom operatora, korisnika ne oslobađa plaćanja utvrđenih mesečnih pretplata sve do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, odnosno do dana raskida.

**7.10.** Ukoliko korisnik ni u roku od 15 (*petnaest*) dana od dana privremene obustave pružanja usluge ne izmiri svoja dospela dugovanja, operator ima pravo da jednostrano raskine ugovor na štetu korisnika i/ili da dugovani iznos potražuje prinudnim putem.

**7.11.** U slučaju raskida ugovora predviđenog prethodnim stavom, a uzimajući u obzir pogodnosti koje je korisnik ostvario prilikom zaključenja ugovora u skladu sa ponudom operatora, korisnik je u obavezi da operatoru nadoknadi štetu u iznosu koji odgovara zbiru utvrđenih mesečnih pretplata za mesece preostale do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, računajući od dana raskida pa do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, odnosno u iznosu koji odgovara visini pogodnosti koje je korisnik ostvario po osnovu zaključenog korisničkog ugovora od dana zaključenja do dana raskida ugovora, u zavisnosti od toga šta je za korisnika povoljnije, u skladu sa odredbama opštih uslova.

#### **Či.8.**

**8.1.** Ugovor se zaključuje na određeno vreme sa minimalnim periodom trajanja od 24 (*dvadeset i četiri*) meseca računajući od dana potpisivanja obe ugovorne strane i važi do njegovog otkaza, odnosno raskida u skladu sa odredbama ovog ugovora i opštih uslova.

**8.2.** U slučaju da korisnik najkasnije u roku od 30 (*trideset*) dana pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja operatoru ne podnese pisanu izjavu o otkazu ugovor se smatra produženim na neodređeno vreme.

**8.3.** U slučaju blagovremeno podnete pisane izjave o otkazu iz prethodnog stava ugovor prestaje istekom ugovorenog minimalnog perioda trajanja.

**8.4.** Nakon isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja svaka ugovorna strana može jednostrano raskinuti ovaj ugovor podnošenjem pisane izjave o otkazu drugoj ugovornoj strani uz poštovanje otkaznog roka od 30 (*trideset*) dana.

**8.5.** U slučaju jednostranog raskida ugovora u skladu sa prethodnim stavom, ugovor prestaje istekom roka od 30 (*trideset*) dana od dana obaveštavanja druge ugovorne strane o otkazu.

**8.6.** U slučaju da korisnik jednostrano otkáže ugovor pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ili operator pre isteka ugovorednog minimalnog perioda trajanja jednostrano raskine ugovor krivicom korisnika u skladu sa odredbama ovog ugovora i opštih i posebnih uslova, a uzimajući u obzir pogodnosti koje je korisnik ostvario prilikom zaključenja ugovora u skladu sa ponudom operatora, korisnik je u obavezi da operatoru nadoknadi štetu u iznosu koji odgovara zbiru utvrđenih mesečnih pretplata za mesece preostale do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, računajući od dana raskida pa do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, odnosno u iznosu koji odgovara visini pogodnosti koje je korisnik ostvario po osnovu zaključenog korisničkog ugovora od dana zaključenja do dana raskida ugovora, u zavisnosti od toga šta je za korisnika povoljnije, u skladu sa odredbama opštih uslova.

#### **ČI.9.**

**9.1.** Korisnik može podneti prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge u roku od 30 (*trideset*) dana od dana dospeća obaveze plaćanja, odnosno prigovor na kvalitet pruženih usluga u roku od 30 (*trideset*) dana od dana pružanja usluga.

**9.2.** Operator će u skladu sa odredbama opštih uslova i Pravilnika o načinu rešavanja prigovora-reklamacija korisnika, postupiti po podnetom prigovoru i odgovoriti korisniku u roku od 15 (*petnaest*) dana od dana prijema prigovora, osim ukoliko korisnik ima svojstvo potrošača u skladu sa važećim propisima, u kom slučaju rok za prigovor iznosi 8 (*osam*) dana.

**9.3.** Prigovor se može podneti:

- Lično u poslovnim prostorijama operatora koje se nalaze u Nišu, na adresi Vizantijski bulevar 9/6

- Pisanim putem na adresu:Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš, Vizantijski bulevar 9/ 6, 18 000 Niš

- Elektronskim putem na E-mail adresu: **office@netnet.rs**

- Pozivom na brojeve telefona: 018/200-736 ; 018/200-737

**9.4.** Ukoliko nije zadovoljan načinom na koji je prigovor rešen, korisnik se u skladu sa zakonom može u roku od 15 (*petnaest*) dana od dana prijema odgovora operatora, odnosno od dana isteka roka za odgovor, obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora, odnosno pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom.

#### **ČI.10.**

**10.1.** Operator se obavezuje da korisniku ustupi na korišćenje svu opremu neophodnu za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga koje su predmet ovog ugovora.

**10.2.** Na poseban zahtev korisnika operator će korisniku za vreme trajanja ovog ugovora iznajmimi odgovarajući uređaj/ uređaje u cilju korišćenja dodatnih usluga, odnosno telefonski aparat u cilju korišćenja usluge fiksne telefonije, za čije iznajmljivanje korisnik plaća naknadu na mesečnom nivou u iznosu utvrđenom cenovnikom usluga.

**10.3.** Oprema neophodna za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga koje su predmet ovog ugovora je u isključivom vlasništvu operatora.

**10.4.** Prilikom preuzimanja ili zamene opreme korisnik potpisuje revers čime potvrđuje da je preuzeo svu opremu koja je u njemu navedena.

**10.5.** Revers je sastavni deo ovog ugovora.

**10.6.** Korisnik je dužan da u roku od 8 (*osam*) dana od dana prestanka ugovora po bilo kom osnovu o svom trošku operatoru vrati kompletnu opremu koju je preuzeo na korišćenje u ispravnom stanju.

**10.7.** Ukoliko korisnik ne vrati opremu u roku navedenom u pretodnom stavu ili opremu vrati nekompletnu ili u neispravnom stanju dužan je da operatoru naknadi pričinjenu štetu u iznosu utvrđenom cenovnikom usluga u skladu sa odredbama opštih uslova.

#### **ČI.11.**

**11.1.** Podatke o ličnosti korisnika navedene u ovom ugovoru i ostalim pratećim aktima kao i podatke o elektronskim komunikacijama, terminalnoj opremi i ostvarenom elektronskom komunikacionom saobraćaju operator prikuplja, čuva i obrađuje u skladu sa važećim propisima.

**11.2.** Potpisivanjem ugovora korisnik potvrđuje da je na jasan i nedvosmislen način od strane operatora obavešten o svrsi obrade podataka o ličnosti i drugim okolnostima i pravilima u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i istovremeno daje svoj pristanak da operator može prikupljati, čuvati i obrađivati podatke o korisniku u svrhe predviđene opštim uslovima.

**11.3.** Pravo na zaštitu podataka o ličnosti korisnik ostvaruje podnošenjem pisanog zahteva u poslovnim prostorijama operatora odnosno elektronskim putem na e-mail adresu: **office@netnet.rs**

**11.4.** Operator u skladu sa tehničkim mogućnostim i važećim zakonskim propisima korisnicima u svrhu stupanja u kontakt sa korisnikom preko ličnog imena i prezimena, odnosno naziva korisnika, pruža uslugu javnog telefonskog imenika u koji se unose podaci o imenu i prezimenu korisnika, odnosno poslovnom imenu i pretplatničkom telefonskom broju korisnika.

**11.5.** Potpisivanjem korisničkog ugovora korisnik daje saglasnost da njegovi podaci budu uključeni u javno dostupan telefonski imenik i istovremeno potvrđuje da je na jasan i nedvosmislen način od strane operatora obavešten o svrsi imenika, dostupnosti ličnih podataka preko usluga obaveštenja kao i o eventualnim mogućnostima za pretragu ličnih podataka od strane trećih lica preko funkcija pretrage u elektronskoj formi imenika.

**11.6.** Za vreme trajanja korisničkog ugovora korisnik može u svako doba i bez plaćanja naknade izvršiti proveru, zatražiti ispravku ili brisanje, odnosno povući datu saglasnost da njegovi podaci budu uključeni u javno dostupan telefonski imenik

#### **ČI.12.**

**12.1.** Operator će korisniku, u zavisnosti od vrste usluga koje su predmet ovog ugovora dodeliti pristupne parametre: korisničko ime, korisničku šifru, adresu elektronske pošte odnosno pretplatnički telefonski broj prema raspoloživom planu numeracije u skladu sa odredbama opštih i posebnih uslova.

**12.2.** Pristupni parametri, odnosno dodeljeni pretplatnički telefonski broj navedeni su u odgovarajućim dokumentima koja su sastavni deo ovog ugovora.

**12.3.** Korisnik je dužan da dodeljene pristupne parametre drži u tajnosti i spreči njihovo korišćenje od strane trećih lica.

#### **ČI.13.**

**13.1.** Za sve informacije koje se odnose na priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga, podatke o cenama, tarifama i ostalim primenljivim naknadama, kao i za svaku pomoć, uputstva i preporuke u vezi korišćenjem usluga, korisnik se može obratiti operatoru pozivanjem brojeva telefona korisničkog servisa, radnim danima od 07-22 ,subotom 08-16 časova i nedeljom od 08-16 časova, odnosno putem elektronske pošte u svako doba.

**13.2.** Brojevi telefona korisničkog servisa su: 018/200-736; 018/200-737

**13.3.** E mail adresa korisničkog servisa je: [office@netnet.rs](mailto:office@netnet.rs)

**13.4.** Elektronska adresa za prijavljivanje nezatraženih i škodljivih elektronskih poruka je [podrska@netnet.rs](mailto:podrska@netnet.rs).

**13.5.** Operator će korisniku omogućiti besplatno pozivanje brojeva za pristup službama za hitne intervencije u Republici Srbiji u skladu sa odredbama posebnih uslova.

#### **ČI.14.**

**14.1.** Opšti i posebni uslovi doneti od strane operatora objavljeni su na internet stranici operatora ([www.netnet.rs](http://www.netnet.rs)) i u pisanoj formi na vidnom mestu istaknuti u poslovnim prostorijama operatora.

**14.2.** Opšti i posebni uslovi čine sastavni deo ovog ugovora i kao takvi obavezuju korisnika u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

**14.3.** Potpisivanjem ugovora korisnik potvrđuje da je upoznat sa odredbama opštih i posebnih uslova i prihvata njihovu primenu.

#### **ČI. 15**

**15.1.** Cenovnikom usluga utvrđena je ponuda operatora sa specifikacijom usluga, iznos naknada za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu, cene mesečnih pretplata u zavisnosti od vrste usluge, ugovorenog paketa usluga i minimalnog perioda trajanja ugovora, tarife, cene dodatnih usluga kao i iznosi ostalih primenljivih naknada u skladu sa opštim i posebnim uslovima i ovim ugovorom.

**15.2.** Potpisivanjem ugovora korisnik potvrđuje da je upoznat sa cenovnikom usluga i istovremeno prihvata njegovu primenu u celosti.

**15.3.** Izvod iz cenovnika usluga je sastavni deo ovog ugovora.

#### **ČI.16.**

**16.1.** Korisnik je saglasan da operator zadržava pravo da u toku trajanja ovog ugovora jednostrano vrši izmene cenovnika, opštih i posebnih uslova i drugih uslova pružanja usluga koje su predmet ovog ugovora, pri čemu je operator dužan da o tim izmenama obavesti korisnika najmanje mesec dana unapred na način predviđen opštim uslovima.

**16.2.** Korisnik ima pravo da po prijemu obaveštenja iz prethodnog stava raskine ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, pod uslovom da se najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na način koji nije u korist korisnika, a naročito u pogledu promene cena, načina tarifiranja, specifikacije paketa i uslova korišćenja usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima.

#### **ČI.17.**

**17.1.** Ugovorne strane su saglasne da će sve eventualne sporove nastojati da reše sporazumno i mirnim putem, u suprotnom, svi sporovi po ovom ugovoru će se rešavati pred nadležnim sudom.

#### **ČI.18.**

**18.1.** Ovaj ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovetna primerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 1 (jedan) primerak i stupa na snagu danom potpisivanja obe ugovorne strane.

Prilozi koji čine sastavni deo ovog ugovora:

1. Zahtev za zaključenje ugovora
2. Opšti uslovi pružanja elektronskih komunikacionih usluga
3. Posebni uslovi pružanja usluge fiksne telefonije
3. Izvod iz cenovnika usluga sa specifikacijom usluge/ usluga
4. Obrazac za odustanak od ugovora\*\*
5. Pristupni parametri/ pretplatnički telefonski broj
6. Revers
7. Obaveštenje/ pristanak za obradu podataka o ličnosti

\* Uvećanje mesečne pretplate za iznos obračunatog ostvarenog telefonskog saobraćaja u skladu sa cenovnikom usluga važi za korisnike usluge fiksne telefonije

\*\* Važi za korisnike koji korisnički ugovor zaključuju na daljinu, odnosno van poslovnih prostorija operatora

OPERATOR

KORISNIK