

15.03.2016

0107 1523/1

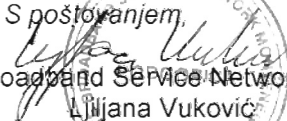
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST  
Podgorica

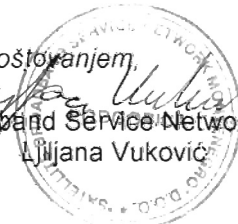
Predmet: Dostavljanje Ugovora na saglasnost

Poštovani,

Dostavljamo vam Ugovor za pravna i fizička lica u cilju dobijanja saglasnosti na predr... i dokument.

U Podgorici 15.03.2016. godine

S poštovanjem,  
  
Satellite Broadband Service Network Montenegro  
Ljiljana Vuković





## Ugovor o pružanju Internet usluga putem satelita TOOWAY™ servis

Zaključen u \_\_\_\_\_, dana \_\_\_\_\_, godine, između:

1. Satellite Broadband Service Network Montenegro D.O.O, (skraćeni naziv SBS Net Montenegro) sa sjedištem ul. Kralja Nikole 202, Podgorica, koga zastupa Izvršni direktor Ljiljana Vuković, (u daljem tekstu: Davalac usluga ), PIB: 02771454, PDV: 30/31 – 09158-5.

i

2. Prezime i ime \_\_\_\_\_  
Ulica i broj \_\_\_\_\_  
Mjesto i poštanski broj \_\_\_\_\_  
Broj lične karte \_\_\_\_\_  
Datum i mjesto izdavanja \_\_\_\_\_  
(U daljem tekstu: Korisnik)  
  
Naziv firme \_\_\_\_\_  
Ulica i broj \_\_\_\_\_  
Mjesto i poštanski broj \_\_\_\_\_  
PIB \_\_\_\_\_  
PDV \_\_\_\_\_  
(U daljem tekstu: Korisnik)

### Član 1. Predmet Ugovora

- 1.1. Ovim Ugovorom se uređuju međusobna prava i obaveze ugovornih strana u vezi sa korišćenjem usluge brzog pristupa Internet mreži, korišćenjem satelita saglasno Opštim uslovima o korišćenju Tooway™ servisa.
- 1.2. Ugovorne strane su saglasne da prihvataju »Opšte uslove korišćenja Tooway™ servisa« i isti čine sastavni dio ovog Ugovora.
- 1.3. Korisnik bira jedan od Tooway™ paketa upisivanjem znaka »X« u odgovarajuće polje u tabeli »Tooway™ paketi usluga« i u tabeli »Tooway™ korisnička oprema« .

Tabela »Tooway™ paketi usluga«

Min. trajanje	Paket	Max. brzina Upload/Download	Politika Fer korišćenje - Fair Access Policy (FAP)Threshold	Aktivacija=46.22 EUR
12mj	Tooway 2 <input type="checkbox"/>	5000/1000 Kbps	2 GB za 4 uzastopne sedmice	18 EUR / mjesečno
	Tooway 10 <input type="checkbox"/>	22000/6000 Kpbs	10 GB za 4 uzastopne sedmice	35 EUR / mjesečno
	Tooway 25 <input type="checkbox"/>	22000/6000 Kpbs	25 GB za 4 uzastopne sedmice	50 EUR / mjesečno

Tooway 40 <input type="checkbox"/>	22000/6000 Kpbs	40 GB za 4 uzastopne sedmice	65 EUR / mjesečno
Tooway Extra <input type="checkbox"/>	22000/6000 Kpbs	100 GB za 4 uzastopne sedmice	100 EUR / mjesečno
Tooway Infinity <input type="checkbox"/>	22000/6000 Kpbs	100 GB za 4 uzastopne sedmice	132 EUR / mjesečno

Ukupna količina prenesenih podataka se izračunava na slijedeći način:

$$V_{\text{download}} + V_{\text{upload}} = V_{4\text{sedmice}}$$

/ V – oznaka za brzinu /

Kada korisnik pređe/potroši ukupnu količinu podataka izračunatu po prethodnoj formuli za izabrani paket (pređe prag definisan u tabeli), brzina će se smanjiti na garantovanu brzinu (64kbps download/64Kbps upload sa niskim prioritetom za sve Tooway pakete izuzev Tooway Infinity paketa) i samo će slijedeći protokoli biti podržani: FTP, HTTP, POP3/SMTP, IMAP i DNS na UDP protokolu. Brzina za Tooway Infinity paket će biti 3mbps download/ 1Mbps upload, a mogu se koristiti svi protokoli.

Tabela »Tooway™ korisnička oprema«

Tip opreme	Opis	Izgled	Cijena
Tooway™ Komplet 1 <input type="checkbox"/>	Satelitska antena + Tooway™ satelitski modem		452.00 EUR

1.4. Korisnik ima pravo na promjenu izabranog Tooway™ paketa na način:  
Korisnik ima pravo, na promjenu izabranog Tooway™ paketa na paket manjeg ili većeg kapaciteta u odnosu na ugovoreni. Od trenutka promjene paketa Korisniku će se obračunavati cijena servisa shodno novoizabranom paketu.

1.5. Jednokratna naknada za promjenu paketa iznosi 25.00 EUR.

1.6. Minimalni period trajanja ovog Ugovora je 12 mjeseci.

1.7. Ovaj Ugovor se zaključuje na:

Neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom od _____mj. <input type="checkbox"/>	1.8. Određeno vrijeme od _____mj. <input type="checkbox"/>
--	--

(upisivanjem znaka „x“ u odgovarajućem polju utvrđuje se period trajanja Ugovora )

1.9. Period trajanja Ugovora iz prethodnog stava počinje da teče danom aktiviranja izabrane usluge na strani Pretplatnika.

1.10. Pretplatnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku, shodno članu 6 ovog Ugovora.

Ukoliko Davalac usluga prestane da nudi neki od korisničkih paketa (paketi usluga) koji je u upotrebi od strane Pretplatnika, Davalac usluga je obavezan da Pretplatniku omogući izmjenu paketa, odnosno da mu ponudi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji.

## Član 2. Cijena

- 2.1. Cijenu korišćenja Tooway™ paketa čini:
- cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa Tooway™ uslugu (jednokratno):
    - u iznosu od 46.22 €
  - cijena pretplate (mjesečna cijena) za korišćenje Tooway™ paketa date u tabeli »Tooway™ paketi usluga« iz člana 1 stav 1.3.
  - cijena korisničke opreme date u tabeli »Tooway™ korisnička oprema« iz člana 1 stav 1.3. (jednokratno)

U cijene nije uračunat PDV od 19%.

Napomena: Izrada nosača, montaža, podešavanje i puštanje opreme u rad zavisi od mjesta i uslova postavljanja satelitske antene i predmet je zasebnog dogovora između Korisnika i Davaoca usluga.

- 2.2. Ukoliko Korisnik tokom mjeseca potroši ukupni kapacitet koji ne prelazi Mjesečni protok uključen u osnovnu cijenu kako je to definisano u tabeli » Tooway™ paketi usluga«, Korisnik će na kraju mjeseca platiti iznos koji je za odabrani paket definisan ovim Ugovorom.
- 2.3. Ukoliko Korisnik tokom mjeseca potroši ukupni kapacitet koji prelazi Mjesečni protok uključen u osnovnu cijenu, brzina će opasti na maksimalnih 128/128 Kbps uz podršku samo slijedećih protokola(FTP, HTTP, POP3/SMTP, IMAP i DNS na UDP protokolu). Korisnik može (ne mora) dokupiti dodatni kapacitet na način da će se svaki dodatni GB naplatiti po cijeni od 9,74 €, sa uračunatim iznosom PDV-a. Dodatni protok se dokupljuje u količinama od po 1GB i nije moguće odjednom dokupiti više GB.
- 2.4. Korisnik ne može prenositi neiskorišćeni Mjesečni protok iz jednog mjeseca u drugi.

## Član 3. Način plaćanja

- 3.1. Cijenu zasnivanja pretplatničkog odnosa iz člana 2, stav 2.1, alineja 1, Korisnik će platiti na način:
- a) u cjelosti, uz dostavljanje odgovarajućeg računa koji sadrži i pretplatu (mjesečnu cijenu). Plaćanje na rate nije predviđeno.
- 3.2. plaćanja cijene korišćenja Tooway™ usluge, uređene su Opštim uslovima iz člana 1 ovog Ugovora.

## Član 4. Instalacija i održavanje Tooway™ opreme

- 4.1. Komunikacionu opremu za korišćenje Tooway™ servisa po ovom Ugovoru, na strani Korisnika instaliraju stručne službe Davaoca usluge u roku od 8 dana od dana prijave, pod uslovom da Davalac usluge ima potrebnu opremu na lageru. U suprotnom, ovaj rok se produžava koliko traje vrijeme isporuke opreme (do 45 dana).
- 4.2. Korisnik prilikom instalacije preuzima opremu koju sačinjavaju satelitska antena i satelitski modem sa pripadajućom opremom i oprema ostaje, po zaključenju ovog Ugovora, u vlasništvu Korisnika.
- 4.3. Davalac usluge za isporučene uređaje obezbjeđuje Korisniku garantni rok u trajanju od 12 mjeseci od dana isporuke uređaja.

- 4.4. Opravku ili zamjenu uređaja i troškove istih u toku trajanja garantnog roka iz prethodnog stava snosi Davalac usluga, osim ukoliko do kvara dođe usljed dejstva više sile ili neadekvatnim rukovanjem od strane Korisnika ili neovlašćenog lica.
- 4.5. Korisnik se obavezuje da, za vrijeme trajanja garantnog roka iz stava 4.3. ovog člana, o kvaru uređaja obavijesti Call Centar Davaoca usluga, pozivom na broj 069/182727. Call Centar će, u najkraćem mogućem roku, utvrđenom procedurom ustanoviti da li se radi o kvaru. Ukoliko se ustanovi da je u pitanju kvar uređaja, Davalac usluge je dužan da ovaj uređaj zamijeni ili otkloni kvar i omogući nesmetano korišćenje Tooway™ servisa.
- 4.6. Ukoliko Korisnik u toku trajanja garantnog roka otklanjanje kvara na uređaju izvrši suprotno prethodnom stavu, garantni rok za uređaje po ovom Ugovoru prestaje dalje da teče.
- 4.7. Davalac usluge po isteku garantnog roka iz stava 4.3. ovog člana, obezbjeđuje Korisniku opravku uređaja kod servisera ovlašćenog od strane Davaoca usluge.
- 4.8. Korisnik se obavezuje da i po isteku garantnog roka iz stava 4.3. ovog člana o kvaru uređaja obavijesti, utvrđenom procedurom, Davaoca usluge. Nakon utvrđivanja kvara od strane Davaoca usluge, Korisnik može opravku uređaja izvršiti kod servisera ovlašćenog od strane Davaoca usluge odnosno, Korisnik može kupiti novi uređaj kod Davaoca usluge i za koji Davalac usluge obezbjeđuje garantni rok od 12 mjeseci.
- 4.9. U slučaju da zamjenu opreme po isteku garantnog roka vrši Davalac usluge, Korisnik je dužan da plati usluge instalacije Davaocu usluga po cijeni koja je definisana cjenovnikom Davaoca usluga.
- 4.10. Davalac usluge ne garantuje kvalitet rada Tooway™ servisa ukoliko je oprema samostalno instalirana od strane Korisnika osim u slučajevima kada je ista instalirana uz saglasnost i provjeru kvaliteta instalacije Davaoca usluga.
- 4.11. Davalac usluge ne garantuje kvalitet rada Tooway™ servisa ukoliko je opravka/zamjena uređaja izvršena na način uređen stavom 4.6. ovog člana ili od strane servisera koji nije ovlašćen od strane Davaoca usluge.
- 4.12. Davalac usluge preuzima odgovornost za funkcinisanje Tooway™ servisa ukoliko je Korisnik sa svoje strane instalirao opremu koja je identičnih tehničkih karakteristika sa onom koju isporučuje Davalac usluge.
- 4.13. Instalacija opreme ne obuhvata zaštitu mrežne i/ili kompjuterske infrastrukture, pa je Korisnik odgovoran za adekvatnu zaštitu svoje infrastrukture.
- 4.14. Prilikom instalacije, Korisnik dobija jedinstveni identifikacioni broj, (tzv. SAI ) kojim se na jedinstven način identifikuje kao korisnik Tooway™ servisa.
- 4.15. U slučaju preseljenja u druge poslovne prostorije, Pretplatnik ima pravo da zahtijeva od Davaoca usluga da izvrši seobu Usluge iz člana 1 ovog Ugovora.
- 4.16. Pretplatnik je dužan da podnese zahtjev u pisanoj formi u roku od 15 dana prije roka koji je odredio za seobu. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sve dospjele obaveze za Uslugu koju je do tada koristio na postojećoj adresi.
- 4.17. Davalac usluga je u obavezi da u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva izvrši seobu Usluge, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva. Seobu usluge Davalac naplaćuje u skladu sa važećim i javno istaknutim cjenovnikom usluga na svom portalu obzirom da ista podrazumjeva demontažu opreme i deaktivaciju servisa i ponovnu montažu opreme i aktivaciju servisa na drugoj lokaciji sa izmjenjenim GPS koordinatama.
- 4.18. **Karakteristike terminalne opreme:**  
Tehnologija koju koristi terminalna oprema je ViaSat SurfBeam2, a u upotrebi je sledeći frekvencijski spektar:

Uplink

Downlink

<b>K<sub>a</sub> band</b>	<u>27.5 GHz - 30.0 GHz</u>	<u>17.7 GHz - 20.2 GHz</u>
---------------------------	----------------------------	----------------------------

Satelitski modem I ViaSat SurfBeam koriste tehnologije DVB-S2 Varijabilno kodiranje I modulaciju

Oprema:

Korisnička oprmea sastoji se od spoljašnje I unutrašnje jedinice. Spoljašnja jedinica je satelitska parabolična antena prečnika od 60 – 70 cm. Unutrašnju jedinicu čini satelitski terminal – modem, koji radi po Viasat SurBeam 2 tehnologiji

**Satelitski IP terminal treba da ima sledece karakteristike:**

Satelitski IP terminal mora biti uređaj tipa Viasat, treba da radi u skladu sa planom namjenafrekvencija i dodjeljenim kapacitetom kosmickog segmenta, da ostvaruje rad sa satelitom Eutelsat. Pored navedenog, treba da ima i sledece karakteristike

### PREDAJNI KANAL

#### **Modulacija/Kodiranje**

- » 16-APSK Rate 2/3, 3/4, 4/5, 5/6, 8/9
- » 8PSK Rate 3/5, 2/3, 3/4, 5/6
- » QPSK Rate 1/3, 2/5, 1/2, 3/5, 2/3, 3/4, 4/5, 5/6
- » Adaptivno kodiranje & Modulacija
- Symbol Rate 10 to 52 MSym/s

### POVRATNI KANAL

#### **Modulacija/Kodiranje**

- » 8PSK Rate 7/12, 2/3, 3/4
- » QPSK Rate 3/8, 1/2, 5/8, 3/4
- » BPSK Rate 1/2
- » Automatska kontrola snage I prilagodjavanje brzine
- Symbol Rate 625, 1250, 2500, 5000 and 10000 kSym/s

#### **Brzina**

- Predajna brzina: Do 40 Mbps (podesivo od strane operatora)
- Povratna brzina: Do 10 Mbps (podesivo od strane operatora)

### UPRAVLJANJE

Web GUI local management and SNMP-based remote management and control

### UMREŽAVANJE

IP Umrežavanje

- » Transparentni TCP I HTTP ubrzavanje
- » Klasifikacija paketa I filtriranje
- » Per-flow queuing

#### **NAPAJANJE**

- » 100 to 240 VAC; 50 to 60 Hz

#### **RADNO OKRUŽENJE (u prostoriji)**

Radna temperatural                    0° to +40° C  
Temperatura skladištenja        -35° to +65° C  
Vlažnost        0 to 95% (non-condensing)

#### **Saglasnost sa standardima**

Safety        cULus, CE, CB Scheme  
EMC        FCC 47 CFR 15B class B, ICES-003, AS/NZS  
CISPR 22, CE  
RoHS        Compliant to RoHS Directive 2002/95/EC  
REACH        Compliant to REACH Directive

#### **INTERFEJSI**

CPE        IEEE 802.3, 10/100/1000 BaseT, RJ-45 connector  
Expansion        USB 2.0, type A connector

#### **KARAKTERISTIKE SPOLJAŠNJE JEDINICE**

Ulazna frekvencija        18.3 to 20.2 GHz  
Izlazna frekvencija        28.1 to 30.0 GHz  
Nominalna EIRP        48.4 dBW  
Nominalna G/T        17.5 dB/K  
Polarizacija        Cirkularna, sa opcijom za udaljeno prebacivanje  
Mogućnost montaže na stubu I na zidu

#### **RADNO OKRUŽENJE (VAN PROSTORIJE)**

Napon obezbjedjen sa unutrašnj jedinice preko koaksijalnog kabla, 30-55 Vdc  
Ambientalna temperature        -40° to +55° C (up to +80° C max)  
Vlažnost        0 to 100% (kondenzovano)  
Kiša        < 100 mm/hr  
Vjetar        45 mph

#### **Saglasnost sa standardima**

Safety        cULus, CE, CB Scheme  
EMC        FCC 47 CFR 15B, 25.138, 25.202,  
ETSI 301 459, CE  
RoHS        Compliant to RoHS Directive 2002/95/EC  
REACH        Compliant to REACH Directive

### **Član 5. Prava i obaveze ugovornih strana**

- 5.1. Prava i obaveze ugovornih strana definišu se ovom Ugovorom a način poslovanja i opšta obavještenja koja nijesu definisana Ugovorom su definisana Opštim uslovima.

## Član 6. Trajanje Ugovora i raskid

Ovaj Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom iz člana 1 ovog Ugovora.

- 6.1. Ugovor se shodno datoj ponudi Davaoca usluga može zaključiti na određeno ili neodređeno vrijeme i/ili sa minimalnim periodom trajanja. Pretplatnički ugovor zaključen na određeno vrijeme ne može biti zaključen na period duži od dvije godine.
  - 6.2. Davalac usluga zadržava pravo da bez obavještanja Pretplatnika raskine Ugovor i prestane sa pružanjem usluge, ukoliko Pretplatnik zloupotrebljava ili ugrožava funkcionalnost mreže ili ugrožava rad ostalih Pretplatnika, neovlašteno pruža uslugu, zasnovanu na pretplatničkom ugovoru, drugim korisnicima, koristi potencijalnu mogućnost da postane »virtuelni operator«, ne pridržava se uputstava i obavještenja Davaoca usluga sa pravilno korišćenje usluge.
  - 6.3. Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Takođe, Pretplatnik ima pravo na jednostrani raskid Ugovora i u slučaju grubog kršenja obaveza preuzetih od strane Davaoca usluga, odnosno ukoliko davalac usluga u roku od 15 dana od pismenog obavještenja od strane Pretplatnika, ne ispravi nepravilnosti u korišćenju servisa a za iste je odgovoran. U slučaju raskida Ugovora po ovom osnovu Pretplatnik je dužan da Davaocu usluga izmiri Ugovorom definisane obaveze, zaključno sa pretplatom za tekući mjesec, kao i sva zaostala dugovanja.
  - 6.4. Pretplatničkim ugovorom se utvrđuje da je pretplatnik, koji raskine ugovor prije isteka perioda na koji je ugovor zaključen, dužan da plati mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika, osim u slučaju kada operator nije u mogućnosti da ispuní ugovorne obaveze, kao i u slučaju iz stava 6.6 ovog člana.
  - 6.5. Davalac usluga je dužan da, najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom, o izmjeni, obavezno pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMSa kada je to moguće, obavijesti svoje pretplatnike.
  - 6.6. Pretplatnik može otkazati pretplatnički ugovor u roku iz stava 6.4 ovog člana, bez plaćanja naknade iz stava 6.4 ovog člana i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene opšte uslove i cijene.
- U svim slučajevima raskida Ugovora, Korisnik sva ostala prava koja su proistekla direktno ili indirektno iz ovog Ugovora (e-mail adrese, web hosting i slično) reguliše posebno sa davaocima tih usluga i prema njihovim uslovima i pravilnicima.

## Član 7. Minimalni ponuđeni nivo kvaliteta usluge

- 7.1. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Davalac usluge garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodajnim mjestima Davaoca usluga, kao i na web adresi: [www.sbsnetmontenegro.com](http://www.sbsnetmontenegro.com).
- 7.2. Davalac usluga Pretplatniku nudi sljedeći minimalni nivo kvaliteta usluge:
  - Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga : <10 dana
  - % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%



- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupnog linka za 80% kvarova : < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom)
  - Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linkove 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom)
  - Vrijeme odziva službe za korisnike: 60 % odgovorenih poziva u roku do 10 minuta)
  - Učestalost neuspješnih poziva : <1%
- 7.3. U cilju obezbjeđenja navedene raspoloživosti Davalac usluga ima pravo da pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme ukoliko ista uzrokuje smetnje u mreži Davaoca usluga. Pretplatnik je dužan da omogući nesmetan pristup istoj. Ako ovlašteno lice Davaoca usluga utvrdi kvar ne pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati nesmetan rad, ispravnost mreže ili kvalitet usluge, dužan je da nadjeno stanje pismeno konstatuje i upozori Pretplatnika o obavezi da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost.
- 7.4. Na osnovu pismenog izvještaja ovlaštenog lica Davalac usluga može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže do otklanjanja neispravnosti.
- 7.5. Ukoliko u datom roku od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz razloga definisanih prethodnin stavom Pretplatnik istu ne otkloni, Davalac usluge ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskid pretplatničkog odnosa.
- 7.6. Davalac usluga je dužan da Pretplatnika prije zaključenja Ugovora upozna da u slučaju nestanka električne energije, usluga neće biti dostupna, Stoga, Davalac usluga nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik po tom osnovu može da pretrpi.
- 7.7. Minimalna brzina, koju Davalac usluga garantuje Pretplatniku za date Tooway™ pakete, iznosi polovinu maksimalne brzine za izabrani paket pristupa Internetu. (max brzina Upload/Download«)
- 7.8. Da bi se spriječilo nekontrolisano zauzimanje kapaciteta na satelitu predviđenog za Internet pristup, primjenjuje se Politika o fer korišćenju. Politika o fer korišćenju je napravljena kako bi osigurali brzinu i pouzdanost korišćenja Satelitskog Interneta, za sve korisnike u bilo kom trenutku. Kad se potroši određena količina podataka (zavisí od paketa usluga), brzina se spušta na minimalnu, a sve prema definiciji u Članu 1, stav 1.3 ovog Ugovora.

#### **Član 8. Način refundiranja sredstava Pretplatniku za usluge koje nijesu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponudjenim uslovima**

- 8.1. Ukoliko u datom mjesecu Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge ( uključujući i prigovor na vrijednosti minimalne brzina pristupa Internetu koju Davalac usluga garantuje Pretplatniku po ovom Ugovoru) i po tom osnovu zahtjev za obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Davaoca usluga ili utvrđena odlukom nadležnog organa.
- 8.2. Ukoliko se prihvati prigovor Davalac usluge će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene).
- 8.3. Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge (iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i/ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge) Pretplatniku umanjiti račun za dva sata, odnosno za 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.
- 8.4. Ukupno umanjjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

- 8.5. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema do trenutka rješavanja iste. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik koristio internet uslugu po brzini manjoj od garantove minimalne brzine smatra se vrijeme u kojem je vršeno mjerenje iste.
- 8.6. Davalac usluge nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao da utiče.

#### **Član 9. Privremeno ograničenje, odnosno prekid usluga**

- 9.1. Davalac usluge može, bez saglasnosti pretplatnika, privremeno ograničiti, odnosno prekinuti pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.
- 9.2. U slučaju iz stava 9.1 ovog člana davalac usluga je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objavi, jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja I dostavi Agenciji, kao i hitnim službama, ako to utiče na njihov rad.
- 9.3. Davalac usluga je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati neposredno obavijesti pretplatnike, na odgovarajući način.
- 9.4. U slučaju ograničenja, odnosno prekida usluge iz stava 9.1 ovog člana operator je dužan da umanjí mjesečnu pretplatu pretplatniku, srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge.

#### **Član 10. Način rješavanja sporova**

- 10.1. Pretplatnik ima pravo podnošenja prigovora na kvalitet raspoloživosti usluga kao i na visinu računa za pružene usluge.
- 10.2. Prigovor po pitanju kvaliteta usluge Pretplatnik podnosi u pisanoj formi nadležnoj službi Davaoca usluga odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.
- 10.3. Po prigovoru Pretplatnika Davalac usluga je dužan donijeti odluku sa obrazloženjem u roku od 8 dana od dana podnošenja istog.
- 10.4. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor ili ne odluči u utvrđenom roku, Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji.
- 10.5. U slučaju sudskog spora nadležan je sud prema mjestu zaključenja Ugovora.

#### **Član 11. Vrstu mjera koje Davalac usluga može preduzeti kao odgovor na sigurnosne incidente i incidente koji ugrozavaju integritet mreže, ili predstavljaju prijetnju sigurnosti i integritetu mreže**

- 11.1. Davalac usluga je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga. Mjere se sprovode radi sprječavanja i umanjivanja uticaja sigurnosnih incidenata na Pretplatnika i povezane elektronske komunikacione mreže, a posebno radi obezbjeđivanja sigurnosti usluga i zaštite Pretplatnika od zlonamjernih aktivnosti, elektronskih sabotaza, prevara trećih lica i zloupotreba bilo koje vrste.

#### **Član 12. Neželjene komunikacije I neželjene komunikacije zloupotrebom elektronske pošte**

- 12.1. Pretplatnik je dužan da upotrebu automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati) , faksa ili elektronske pošte za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, vrši samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.
- 12.2. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet stranici ([www.sbsnetmontenegro.net](http://www.sbsnetmontenegro.net)) objavi, na jasan način, adresu elektronske pošte za prijavu zloupotreba i da odgovori na svaki prigovor u vezi sa zloupotrebom elektronske pošte, u roku od osam dana od dana prijema tog prigovora putem elektronske pošte.
- 12.3. Po ovom Ugovoru Pretplatnik se obavezuje na zabranu slanja neželjenih elektronskih poruka, te je dužan da preduzime odgovarajuće (predložene) mjere radi sprječavanja zloupotreba korisničkog naloga elektronske pošte. U slučaju zloupotrebe korisničkog naloga davalac usluga postupiti u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

### **Član 13. Mjere koje se primjenjuju u slučaju neplaćanja usluga, zloupotreba poziva prema hitnim službama, uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja sigurnosti i integriteta elektronske komunikacione mreže**

- 13.1. Davalac usluga može ograničiti pristup izabranoj usluzi , odnosno Pretplatnika isključiti i raskinuti Ugovor, ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u ugovorenom roku.
- 13.2. Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz Ugovora Davalac usluge će na pouzdan način upozoriti Pretplatnika i odrediti primjeren rok, a zavisno od učinjene povrede, za otklanjanje nepravilnosti, odnosno za izmirenje potraživanja shodno članu 1, stav 1.3.Ugovora. U suprotnom će Pretplatnika trajno isključiti i raskinuti pretplatnički odnos. Davalac usluge nije dužan da Pretplatnika prethodno obavijesti ukoliko povreda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže.
- 13.3. Po prestanku razloga za ograničenje Davalac usluga će Pretplatniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga. Za ponovno uključenje Pretplatnik plaća iznos utvrđen Cjenovnikom Davaoca usluga.
- 13.4. Davalac usluge ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja i nemogućnosti pristupa ugovorenoj usluzi iz razloga definisanih stavom 1 ovog člana.

### **Član 14. Zabranjena djelatnost Pretplatniku da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike**

- 14.1. Pretplatnik se obavezuje da se uzdržava od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Davaoca usluga ili drugim licima korisnicima mreže.
- 14.2. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava na način što obavlja djelatnost elektronskih komunikacija ili omogućava trećim licima korišćenje i zloupotrebu usluga, Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku.

### **Član 15. Ostale odredbe**

- 15.1. Svojim potpisom Pretplatnik potvrđuje tačnost i potpunost podataka datih po ovom Ugovoru.
- 15.2. Izmjene i dopune ovog Ugovora biće važeće samo ako su sačinjeni u pisanoj formi i potpisani od ugovornih strana, kao anex ovog Ugovora.
- 15.3. Eventualne sporove po ovom Ugovoru ugovorne strane će pokušati riješiti sporazumno. U suprotnom, nadležan je sud prema mjestu zaključenja ovog Ugovora.
- 15.4. Ugovorne strane su saglasne da na sve što nije regulisano ovim Ugovorom i Opštim uslovima iz člana 1. primjenjivat će se odredbe pozitivnih zakonskih propisa.
- 15.5. Ovaj Ugovor je sačinjen u 4 (četiri) istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 2 (dva) primjerka.

Korisnik

---

Davalac usluga  
SBS Net Montenegro

---

(potpis ovlašćenog lica)

## Ponuda za korišćenje usluga Tooway internet servisa

1. Korisnik zaključuje pretplatnički Ugovor za Tooway internet servis i time prihvata uslove i karakteristike izabranog Tooway servisnog paketa utvrđenog ovom Ponudom.
2. Korisnik je saglasan da se za svaki novi priključak Ugovorom zasniva pojedinačni pretplatnički odnos za Tooway servis.
3. Pregled karakteristika raspoloživih Tooway servisnih paketa date su u tabeli niže.

Paket	Max downl/upl (Kpbs)	Potr. na nivou 4 uzast. nedjelje	Max. Downl/upl. nakon prekor. (Kpbs)	Mjerenje noćne potr. 00:00 – 06:00	Mogućnost dokupa protoka	Mjesečna pretplata (eur sa pdv)
Tooway 2 *	5000/1000	2	64/64	DA	DA	24.99
Tooway 8 *	10000/2000	8	64/64	DA	DA	42.84
Tooway 10 *	22000/6000	10	64/64	DA	DA	48.79
Tooway 16 *	10000/2000	16	64/64	DA	DA	46.41
Tooway 25 *	22000/6000	25	64/64	NE	DA	63.07
Tooway 40 *	22000/6000	40	64/64	NE	DA	77.35
Tooway Extra *	22000/6000	100	64/64	NE	NE	119.00
Tooway Infinity *	22000/6000	N/A	3000/1000	DA	NE	157.08

\*Aktivacija servisa je 55,00 eur sa pdv

Napomena: Izrada nosača, montaža, podešavanje i puštanje opreme u rad zavisi od mjesta i uslova postavljanja satelitske antene i predmet je zasebnog dogovora između Korisnika i Davaoca usluga.

Kada korisnik pređe/potroši ukupnu količinu podataka za izabrani paket (pređe prag definisan u tabeli), brzina će se smanjiti na garantovanu brzinu (64kbps download/64Kbps upload sa niskim prioritetom za sve Tooway pakete izuzev Tooway Infinity paketa) i samo će slijedeći protokoli biti podržani:FTP, HTTP, POP3/SMTP, IMAP i DNS na UDP protokolu. Brzina za Tooway Infinity paket ce biti 3mbps download/ 1Mbps upload, a mogu se koristiti svi protokoli.

Cijena korisničke opreme (satelitska antena i satelitski modem) je 537,88 eur (sa pdv).

4. Korisnik se Ugovorom opredjeljuje za servisni paket i minimalni period trajanja servisa.
  5. Povoljnosti. Davalac usluga po ovoj ponudi obezbjeđuje Korisniku povoljnosti koje čine (opciono).
-

6. Po ovoj Ponudi Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme sa obaveznim minimalnim periodom definisanim Ugovorom.
7. U slučaju raskida Ugovora prijem isteka minimalnog perioda trajanja, Korisnik je dužan da u cijelosti izmiri sve obaveze na način uređen Ugovorom.
8. SBS Net Montenegro će o svakoj eventualnoj promjeni cijena servisnih paketa obavijestiti Korisnike shodno Ugovoru.
9. Ponuda čini sastavni dio Ugovora.

Podgorica, februar 2016

SBS NET Podgorica

## Opšti uslovi korišćenja Tooway™ servisa

### 1. Definicije

- 1.1. Kompanija Satellite Broadband Network Montenegro (SBS Net Montenegro, Kralja Nikole 202, 8100 Podgorica), je ovlašteni distributer Skylogic Tooway™ servisa za područje Crne Gore. Tooway servis podrazumjeva uslugu pristupa Internet mreži korišćenjem satelita u skladu sa Ugovorom o korišćenju Tooway servisa (Član 1, stav 1.3.)
- 1.2. Skylogic S.p.A. je kompanija registrovana u Italiji, za razvijanje pružanje i komercijalizaciju servisa za prenos podataka preko satelita.
- 1.3. Kompanija Skylogic komercijalizuje širokopojasni pristup (»brzi pristup«) Internetu putem satelita, pod zaštitnim imenom Tooway™. Tooway™ koristi satelitsku tehnologiju za povezivanje korisnika sa brzim, fleksibilnim, širokopojasnim Internetom.
- 1.4. Servisi komercijalizovani pod zaštitnim znakom Tooway™ biće nuđeni preko Eutelsat S.A. KA-SAT satelita
- 1.5. SAI (Satellite Account Identifier) – jedinstveni alfa numerički identifikator korisničkog naloga
- 1.6. CPE (Customer Premis Equipment) – zajednički naziv za opremu koja se instalira na strani pretplatnika. Ovu opremu sačinjava antena, LNB, BUC, satelitski modem.
- 1.7. »Nalog pod privremenom suspenzijom«, označava servisni nalog koji je aktivan pod privremenom suspenzijom.
- 1.8. »Deaktivacija« znači prekid servisa za servisni nalog, u slučaju da je vlasnik servisnog naloga zatražio prekid servisa. Ovo podrazumjeva gašenje odgovarajućeg SAI –a.
- 1.9. Servisni nalog označava nalog koji omogućava pristup Internetu preko Tooway™ terminala
- 1.10. "FAP" - Fair Access Policy - Politika fer korišćenja
- 1.11. "KA-SAT" znači Eutelsat satelit imenovan KA-SAT, koji je lociran na orbitalnoj poziciji 9° Istočno, koji isključivo radi u »Ka Band« tehnologiji, baziran na EUROSTAR Eurostar-3000 platformi.
- 1.12. Korisnička oprema - Korisničku opremu čini Tooway™ satelitska antena, prijemni (LNB) i predajni (BUC) radio dio i satelitski modem.
- 1.13. LNB - Low noise block down - converter - uređaj za prijem signala
- 1.14. BUC – Block Up-Converter – uređaj za otpremu signala

## 2. Predmet Ugovora

2.1. Ovim Opštim uslovima se uređuju način, kao i međusobna prava i obaveze kompanije SBS Net Montenegro (u daljem tekstu: Davalac usluge) i Pretplatnika u vezi sa korišćenjem usluge pristupa Internetu putem satelita - Tooway™ servis.

## 3. Uslovi za korišćenje usluge

3.1. Korisnik Tooway™ servisa može biti fizičko ili pravno lice .

3.2. Davalac usluge će omogućiti Korisniku korišćenje Tooway servisa nakon što prihvati zahtjev za korišćenje usluga putem Tooway satelitskog priključka (u daljem tekstu: Zahtjev). Zahtjev mora biti podnešen na važećem obrascu Davaoca usluga (Ugovor).

3.3. Davalac usluge će na podneseni Zahtjev odgovoriti u roku od 8 dana od dana podnošenja istog.

3.4. Davalac usluge će prihvatiti Zahtjev ukoliko su ispunjeni sljedeći uslovi:

- ako postoje tehnički preduslovi za priključenje Tooway™ korisničke opreme
- ako postoji odgovarajuća satelitska pokrivenost
- ako postoji odgovarajuća korisnička oprema i kućna instalacija Korisnika koja zadovoljava važeće standarde za priključenje,
- ako po osnovu ovih Opštih uslova ne postoje smetnje za priključenje/aktivaciju Tooway™ servisa.

3.5. Prihvatanjem Zahtjeva shodno prethodnom stavu Davalac usluge i Korisnik zaključuju Ugovor o korišćenju Tooway™ servisa (u daljem tekstu: Ugovor). Ugovor se zaključuje po uslovima i na način definisan ponudom Davaoca usluga. Ponudu čini specifikacija Tooway™ paketa usluga sa uslovima i načinom njenog korišćenja, cijenom i načinom plaćanja iste, pravima, obavezama i odgovornostima ugovornih strana i ista čini sastavni dio Ugovora.

3.6. Oprema koja se instalira na strani Pretplatnika, a koju sačinjavaju satelitska antena, prijemni i predajni radio dio i satelitski modem, po prihvatanju ponude i zaključenju Ugovora ostaje u vlasništvu Pretplatnika.

3.7. Pretplatnik ima pravo da izabere jedan od Tooway™ paketa i odgovarajući tip korisničke opreme (satelitska antena, prijemni i predajni radio dio i satelitski modem). iz ponude Davaoca usluge saglasno Ugovoru.

3.8. Po uslovima definisanim ponudom Pretplatnik ima pravo na promjenu izabranog Tooway™ paketa.



3.9. Davalac usluga ima pravo da odbije zahtjev i zaključenje Ugovora ako u trenutku podnošenja Zahtjeva Pretplatnik ima prema Davaocu usluga dospjele, a neizmirene obaveze po osnovu korišćenja usluga iz ponude Davaoca usluga i postoji osnovana sumnja da iste neće blagovremeno izmiriti.

#### **4. Cijene i uslovi plaćanja**

4.1. Cijene za korišćenja Tooway™ servisa i način plaćanja se definišu ponudom Davaoca usluga.

4.2. Pretplatnik svojim potpisom na Ugovoru potvrđuje da je upućen u važeći Cjenovnik Davaoca usluga.

4.3. Ugovor shodno datoj ponudi Davaoca usluga sadrži definisan minimalni period trajanja, zatim vrstu i karakteristike Tooway™ paketa i dr.

4.4. Davalac usluga zadržava pravo na izmijenu cijena, uz obavještanje Pretplatnika uz dostavljeni račun najkasnije 30 dana prije početka obračunskog perioda u kojem važi novi Cjenovnik.

4.5. Davalac usluge se obavezuje da preko posebne web stranice na svom zvaničnom sajtu ([www.sbsnetmontenegro.com](http://www.sbsnetmontenegro.com)) drži objavljen Cjenovnik i njegove promjene, o čemu se sam Pretplatnik može redovno informisati. Smatra se da je obavještenje o promjeni cijena primljeno 30 dana nakon dostave informacije uz račun pretplatniku i nakon objavljivanja izmjene na web strani Davaoca usluga.

4.6. Ukoliko Pretplatnik koga je Davalac usluga blagovremeno obavijestio o promjeni Cjenovnika saglasno stavu 4.4. na iste ne pristane (ako su promjene na štetu Pretplatnika) dužan je da o tome u pisanoj formi obavijesti Davaoca usluga, u roku iz stava 4.4. ovog člana, čime će se Ugovor u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima smatrati raskinutim.

4.7. Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu Cjenovnika ne obavijesti Davaoca usluga u datom roku, smatraće se da je ovu izmjenu prihvatio.

4.8. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća pretplatu za korišćenje Tooway™ servisa i ostale novčane obaveze iz računa izmiri u roku od 7 dana po prijemu istog. Pretplatu čini mjesečni iznos koji se naplaćuje od Pretplatnika kao naknada korišćenja Tooway™ servisa Davaoca usluga.

4.9. Nakon isteka roka za izmirenje obaveze iz prethodnog stava, ispostavljeni račun se smatra opomenom i bez upućivanja pismenog obavještenja.

4.10. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u roku od 15 dana, računajući od dana kada je račun stekao svojstvo opomene, Davalac usluga će privremeno isključiti Pretplatnika – »Nalog pod privremenom suspenzijom«,

4.11. Ukoliko Pretplatnik dospjela potraživanja ne izmiri u roku ne kraćem od 20 dana od dana privremenog prekida, Davalac usluga može trajno prekinuti pružanje usluge.

4.12. Pretplatnik ima pravo prigovora na visinu ispostavljenog računa u roku od 8 dana od dana prijema računa. Pretplatnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi nadležnoj službi Davaoca usluga. Po prigovoru Pretplatnika Davalac usluga je dužan donijeti odluku u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora.

4.13. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor Pretplatnika ili ne odluči u roku od 8 dana po prijemu istog, Pretplatnik ima pravo da podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost ( u daljem tekstu:Agencija).

4.14. Ukoliko je Ugovorom definisana solidarna odgovornost, solidarni dužnik odgovara Davaocu usluge za cijelu obavezu i Davalac usluge može zahtijevati njeno ispunjenje od bilo kog solidarnog dužnika sve dok obaveza ne bude potpuno ispunjena.

4.15. Na sve dospjele a u roku neizmirene obaveze Davalac usluga će obračunavati i naplaćivati zakonom propisanu zateznu kamatu.

4.16. Davalac usluga može po zahtjevu pretplatnika ispostavljati račune za pružene usluge i elektonskim putem na e-mail adresu dostavljenu od strane pretplatnika, a plaćanje po istim će se vršiti na način i u roku definisanom ovim članom.

## **5. Prava, obaveze i ograničenja Davaoca usluge**

5.1. Davalac usluge se obavezuje da :

- Pretplatniku u roku od 8 dana od dana podnošenja Zahtjeva, ukoliko je to tehnički moguće, omogućiti pristup servisu. Ovako utvrđeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza,
- Pretplatniku omogućiti korišćenje usluge u skladu sa tehničkim propisima i standardima,
- po zahtjevu Pretplatnika isporučiti i/ili instalira CPE uređaje koji su po ponudi i Ugovoru obezbijedeni od strane Davaoca usluge ili koji su kupljeni na prodajnim mjestima Davaoca usluge, te da podesi parametre pristupa i demonstrira funkcionalnost Tooway™ servisa (saglasno obavezama iz Ugovora).

- za isporučenu korisničku opremu obezbijedi Pretplatniku garantni rok u trajanju od 12 mjeseci od dana isporuke uređaja i obezbijedi opravku ili zamjenu uređaja u toku trajanja tog roka, osim ukoliko do kvara dođe usljed dejstva više sile ili neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili neovlašćenog lica,
- da lične podatke, ili podatke o pravnom subjektivitetu Pretplatnika dobijene po Ugovoru, čuva u tajnosti i da ih može koristiti samo za sopstvene potrebe i zakonom dopuštene svrhe,
- da ispunjava svoje obaveze prema Pretplatniku savjesno, profesionalno i u skladu sa svojim mogućnostima, imajući u vidu da pružanje usluge podrazumijeva i korišćenje usluga treće strane na koju Davalac usluge nema direktnog uticaja.
- će obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Pretplatnika (Help Desk služba), neprekidno 24 sata 7 dana u nedelji, pozivom na broj 069182727.
- će ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket, u slučaju ukidanja korisničkog paketa za koji je zaključen ugovor, uz uslov da je Pretplatnik saglasan.
- će o prigovoru Pretplatnika odlučiti u roku od 8 dana od dana prijema prigovora i dostaviti Pretplatniku obrazloženu odluku, u pisanoj formi.

5.2. Davalac usluge nema obavezu instalacije mrežnih kartica, USB drajvera, podešavanja parametara firewall-a, switch-eva ili drugih elemenata na računaru ili mreži Pretplatnika u cilju povezivanja na Tooway™ modem.

5.3. Davalac usluge nema obavezu instalacije, konfigurisanja i obezbjeđenja garantnog roka za opremu koja nije isporučena u paketu Tooway™ usluge od strane Davaoca usluge ili nije kupljena na prodajnim mjestima Davaoca usluga.

5.4. Davalac usluge nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili za koju je odgovoran Pretplatnik i/ili treća strana ili usljed vanrednog/redovnog održavanja mreže/sistema Davaoca usluga, niti je obavezan da obezbijedi alternativnu uslugu i/ili da snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik pretrpi po tom osnovu.

5.5. Davalac usluge nije odgovoran za smetnje i/ili prekide prouzrokovane dužim ili kraćim nestankom električne energije na strani Pretplatnika.

5.6. Davalac usluge ima pravo da od Pretplatnika naplati troškove koji nastanu ukoliko se ustanovi da je disfunkcija ili smetnja u korišćenju usluge nastala pogrešnom manipulacijom ili drugom radnjom Pretplatnika i/ili drugim smetnjama koji nijesu u domenu odgovornosti Davaoca usluge. Davalac usluge je dužan da obezbijedi servis na interfejsu satelitskog modema, što može dokazati parametrima servisa sa OSS portala. Svi prekidi servisa nastali priključenjem neadekvatne opreme na ovaj interfejs su odgovornost korisnika.

## **Prava, obaveze i ograničenja Pretplatnika:**

5.7. Pretplatnik ima pravo da Davaocu usluga podnese prigovor na pristup i kvalitet usluga i na račun za pružene usluge.

- Prigovor na pristup i kvalitet usluga Pretplatnik podnosi operatoru nakon utvrđivanja nepravilnosti, bez odlaganja
- Prigovor na račun za izvršene usluge u roku od 8 dana od dana prijema računa, u pisanoj formi

5.8 Pretplatnik ne može prenijeti na treće lice prava i obaveze iz Ugovora, osim u slučaju solidarne odgovornosti, saglasno članu 4 stav 4.14. ovih Uslova, i to uz saglasnost Davaoca usluga.

5.9. Pretplatnik ni pod kojim uslovima i ni na koji način ne može vršiti preprodaju odnosno ustupanje na korišćenje Tooway™ opreme i/ili servisa drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima).

5.10. Pretplatnik se obavezuje da neće vršiti niti pomagati vršenje radnji koje su usmjerene na zloupotrebu usluge, a naročito:

- slati ili širiti materijal bilo koje vrste koji u sebi sadrži viruse, zlonamjerne kompjuterske kodove, fajlove ili programe koji su u stanju da zaustave, unište ili ograniče funkcionalnost softvera, hardvera ili telekomunikacione opreme bilo kojeg trećeg lica;
- kršiti nacionalne propise;
- koristiti Uslugu za nezakonite radnje ili za pomaganje bilo kakvih nezakonitih radnji;
- omogućavati prenos govora preko Interneta (VoiP), trećim licima.

5.11. Pretplatnik ima obavezu da prije instalacije Tooway™ opreme na svojoj strani obezbijedi pretplatničke uređaje i obezbijedi i instalira priključni port za Tooway™ modem. Priključni port mora biti Ethernet tipa i mora biti raspoloživ na računaru ili mrežnoj opremi Pretplatnika.

5.12. Davalac usluge zadržava pravo da pored ograničenja navedenih u stavu 5.10 i 5.11. ovog člana propiše i druga ograničenja koja su u funkciji suzbijanja nezakonitih radnji Pretplatnika, o čemu će saglasno ovim Uslovima blagovremeno obavijestiti Pretplatnika 15 dana prije dana primjene istih.

5.13. Pretplatnik se obavezuje da:

- o kvaru uređaja u toku trajanja garantnog roka iz člana 5. stav 5.1. alineja 4. ovih Uslova obavijesti Davaoca usluge na način uređen Ugovorom,
- po isteku garantnog roka iz člana 5. stav 5.1. alineja 4. ovih Uslova o kvaru uređaja obavijesti Davaoca usluge na način uređen Ugovorom,
- uredno i blagovremeno plaća pretplatu za korišćenje Tooway™ usluge i mjesečnu naknadu za pristup mreži prema važećem Cjenovniku,
- svoje pretplatničke uređaje i instalacije održava u stanju koje ne ometa normalno funkcionisanje usluge,
- omogućiti Davaocu usluga pristup svojim prostorijama u svrhu uspješnog otklanjanja smetnji, dok je Davalac usluga ovlašten da uđe u prostorije Pretplatnika isključivo uz njegovo prisustvo ili prisustva člana porodičnog domaćinstva i/ili lica ovlašćenog od strane Pretplatnika,
- pisanim ili elektronskim putem, u roku od 15 dana od dana izvršene promjene obavijesti Davaoca usluga o promjeni broja žiro računa, PDV-a, PIB-a, promjeni adrese i o svakoj promjeni podataka bitnih za urednu dostavu pismenih pošiljaka (obavještenja, računa i dr.) i svaku drugu promjenu koja mijenja svrhu i sadržinu ovog Ugovora (smrt tf. pretplatnika, seoba u drugi stan ili poslovnu prostoriju i dr.). Ukoliko Pretplatnik ne obavijesti Davaoca usluga o navedenoj promjeni te zbog toga pismena pošiljka (obavještenje, račun i dr.) ne može bit dostavljena Pretplatniku, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjana izvršena.

5.14. Pretplatnik svojim potpisom na Ugovoru potvrđuje da je saglasan:

- da Davalac usluge podatke o ličnosti ili pravnom subjektivitetu Pretplatnika dobijene po Ugovoru čuva kao poslovnu tajnu i iste može koristiti isključivo u skladu sa zakonom.
- da Davalac usluga račun za pružene usluge dostavlja po zahtjevu Pretplatnika elektronskim putem na datu mail adresu, a plaćanje po istim će vršiti na način i u roku definisanim članom 4 ovih Opštih uslova. Ukoliko Pretplatnik odustane od usluge dostave računa elektronskim putem, dužan je da o istom blagovremeno obavijesti Davaoca usluga, podnošenjem zahtjeva za dostavu računa putem pošte.

### **Ograničenje usluge**

5.15. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno izmiruje i izvršava ugovorene obaveze. Davalac usluga može ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno pretplatnika isključiti i raskinuti pretplatnički ugovor, ako isti nije izmirio dospjele obaveze ili je kršio druge ugovorene uslove.

5.16. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u roku od 15 dana po članu 4 ovih Uslova, računajući od dana kada je račun stekao svojstvo opomene, Davalac usluga će privremeno isključiti servis Pretplatniku »Nalog pod privremenom suspenzijom«, uz navođenje roka za otklanjanje nepravilnosti i upozorenje da ukoliko u ostavljenom roku Pretplatnik ne otkloni nepravilnosti, da će izvršiti trajno isključenje.(»Deaktivacija«)

5.17. Ako je Pretplatnik podnio prigovor, odnosno žalbu u pogledu visine iznosa na računu ili u pogledu izvršavanja pojedinih prava korisnika, a isti je u roku platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja 3 nesporna računa, Davalac usluga neće preduzeti mjere ograničenja pristupa svojim uslugama odnosno privremeno isključenje.

5.18. Do konačne odluke Agencije Davalac, usluga neće uskratiti pružanje mrežnih funkcija ili usluga koje nijesu predmet spora, ukoliko je to tehnički moguće.

5.19. Davalac usluga ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.

5.20. Ukoliko Pretplatnik nastavi da pravi povrede obaveza iz pretplatničkog ugovora ili ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Davalac usluga ga može trajno isključiti, odnosno prekinuti mu pružanje usluga. Ugovor će se, od tog momenta, smatrati jednostrano raskinutim..

5.21. Od momenta prekida pružanja usluga iz prethodnog stava Davalac usluga nema pravo da zahtijeva plaćanje pretplate ili bilo kakvih potraživanja, osim onih potraživanja koja su proistekla iz ranijeg perioda, dok je na snazi bio Ugovor.

## **6. Zaštita prava korisnika**

6.1. Pretplatnik svojim potpisom na Ugovoru potvrđuje da je upoznat da:

- može da zahtijeva detaljnije informacije u formi koja omogućava kontrolu utroška, s tim što su fizička lica tom prilikom dužna da prilože ličnu kartu radi identifikacije, a pravna lica pismeni zahtjev ovjeren pečatom. Davalac usluga nije u obavezi da izda detaljne informacije u slučaju da su ti podaci nedostupni iz tehničkih razloga, zbog isteka vremenskog perioda za njihovo čuvanje i po nalogu o zabrani izdavanja tih podataka datog od nadležnog organa u skladu sa zakonom.
- u slučaju povrede nekih od prava utvrđenih ovim Uslovima žalbu Agenciji u roku od 15 dana od kada je Davalac usluga bio dužan da donese odluku po njegovom zahtjevu.

## **7. Kvalitet, korišćenje, odgovornosti i naknada štete**

7.1. Davaoac usluge i Pretplatnik čine nespornim sledeće činjenice:

- da je Internet servis zasnovan na kompleksnoj tehnologiji koju sačinjavaju razne računarske mreže, javni i privatni prenosni putevi koji se nalaze pod jurisdikcijom raznih nacionalnih telekomunikacionih kompanija i baza podataka raznih subjekata, a koji se nalaze van direktne kontrole Davaoca usluge,
- da pristup drugim sistemima i priključenim mrežama na sistem i mrežu Davaoca usluge mora biti u skladu sa propisima i pravilima koje su regulisane međunarodnim pravom, zakonskom regulativom zemalja vlasnika navedenih sistema i mreža, kao i zemalja u kojima se navedeni sistemi i mreže faktički nalaze, kao i drugim pravilima koji se odnose na svaki navedeni sistem i mrežu pojedinačno,
- Usluga je optimizovana za stopu raspoloživosti od devedeset šest procenata (96%) na mjesečnom nivou. Smatra se da je sistem neraspoloživ u onim slučajevima kada cijela mreža satelitskih modema ne prima uslugu tokom perioda dužeg od petnaest (15) uzastopnih minuta. Mjesečna stopa raspoloživosti isključuje prekide ili degradacije u pružanju usluge koji su direktno ili indirektno rezultat atmosferskih ili van-atmosferskih nepogoda (solarne oluje ili solarne erupcije, meteorita, nepogodnih vremenskih uslova, itd.), aktivnosti na preventivnom održavanju koje se izvrše nakon dostavljanja obavještenja Pretplatniku, perioda nefunkcionisanja koji je rezultat unaprijeđenja sistema hardvera i softvera kada je koordinisan sa korisnikom i/ili solarnih promjena koje izazivaju prekide na zemaljskim stanicama (od nekoliko minuta tokom dana tokom perioda od tri (3) do pet (5) dana maksimalno, generalno početkom marta i oktobra);
- Količina podataka nije ograničena (FLAT RATE) što podrazumijeva da nema vremenskog ograničenja pristupa Internetu.
- Kao i kod svih drugih satelitskih davaoca usluga, sistem za svakog korisnika kontinuirano prati protok podataka i određuje tzv. prag ("Threshold") u zavisnosti od odabranog paketa - tarife. Ukoliko korisnik premašuje izračunati prag moguća su smanjenja brzine u okviru vršnih sati globalnog korištenja Interneta. Razlog ovome je činjenica da korisnici Tooway servisa dijele izvjesnu širinu pojasa. Da bi se ta širina održala stabilnom, sistem radi na principu tzv. "Fair Access Policy" ili FAP (Politika fer pristupa) Pristup Internetu sa visokim prioritetom imaju korisnici koji surfuju Internetom i/ili koriste mail servis Pristup Internetu sa niskim prioritetom imaju korisnici koji koriste peer-to-peer aplikacije (ovo se postiže ograničenjem propusnoog opsega). Protok na nivou mjeseca se izračunava po formuli:

$$V_{\text{DOWNLOAD}} + V_{\text{UPLOAD}} = V_{4\text{WEEK}}$$

Ukoliko Pretplatnik prekorači prag potrošnje u okviru 4 uzastopne nedjelje brzina će biti smanjena (64 kbps za download/16 kbps za upload sa

manjim prioretom za sve pakete i samo slijedeći protokoli: FTP, HTTP, POP3/SMTP i DNS na UDP će biti podržani.

- Pretplatnik može dokupiti dodatni protok u iznosima od po 1GB po cijeni definisanoj ugovorom.
- U satelitskim komunikacijama prisutno je nešto veće kašnjenje zbog potrebe putovanja signala od korisnika do satelita(oko 125 msec) zatim od satelita do komunikacionog čvorišta(oko 125 msec) i dalje kroz zemaljsku internet mrežu do odredišnog servera(20-250 msec) i nazad.
- Izrazito loše vremenske prilike mogu uticati na smanjenje nivoa signala, pa tako može doći do usporene komunikacije između korisničkog terminala i satelita i obrnuto.

7.2. Imajući u vidu činjenice iz prethodnog stava, ugovorne strane su saglasne da:

- Davalac usluge, ne daje garanciju za konstantan pristup drugim računarskim sistemima,
- Tooway™ servis zavisi od pokrivenosti satelitskim signalom određenog područja Crne Gore,
- ponuđene vrijednosti brzina Tooway™ paketa se odnose na maksimalnu («up to») brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Davaoca usluga. (Bi-direkcionni satelitski link podrazumjeva korišćenje propusnog opsega između terminala i satelita i satelita i mreznog čvorista, i obrnuto. Kao posledica ovakvog načina komuniciranja podrazumjeva se dvostruko zauzeće definisanog satelitskog kapaciteta. (dupli hop).
- Minimalna brzina, koju Davalac usluga garantuje Pretplatniku za date Tooway™ pakete, iznosi polovinu maksimalne brzine za izabrani paket. pristupa Internetu. (max brzina Upload/Download«)
- Davalac usluge garantuje raspoloživost Tooway usluge od 96% na mjesečnom nivou.
- Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bio dostupan Tooway™ servis. Davalac usluga je odgovoran za raspoloživost servisa u administrativnom domenu Davaoca usluga.
- Davalac usluga nije odgovoran za smetnje ili greške nastale na opremi i kućnoj instalaciji Pretplatnika.
- Planirane prekide u mreži Davalac usluge je dužan da najavi (putem oficijelnog web sajta).

7.3. Ako tokom trajanja Ugovora Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost usluge ili minimalnu garantovanu brzinu definisanu stavom 7.2 i po tom osnovu zahtjev za naknadu štete, Pretplatnik ima pravo na naknadu samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Davaoca usluge ili utvrđena odlukom nadležnog organa. Ukoliko se prihvati prigovor, Davalac usluge će Pretplatniku nadoknaditi štetu na način što će umanjiti iznos pretplate (mjesečne cijene). Navedena cijena se umanjuje na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju servisa iznad garantovane prosječne raspoloživosti ili ne pružanja



minimalne garantovane brzine u istom periodu, definisanih stavom 7.2. ovog člana, Pretplatniku umanjiti račun za dva sata odnosno za 2/720 mjeseče cijene. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu, računa se da svaki mjesec korišćenja servisa ima ukupno 720 sati. Planirani prekidi definisani stavom 7.2 ovog člana se neće smatrati prekidima koji ulaze u kalkulaciju umanjenja mjesečne cijene. Ukupno umanjenje ne može preći iznos mjesečne pretplate.

7.4. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi Tooway™ servis, smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema Davaoca usluga (Help Desk) do trenutka rješavanja date greške.

## **8. Trajanje, raskid Ugovora**

8.1. Ugovor se shodno datoj ponudi Davaoca usluga može zaključiti na određeno ili neodređeno vrijeme i/ili sa minimalnim periodom trajanja.

8.2. Davalac usluga zadržava pravo da bez obavještanja Pretplatnika raskine Ugovor i prestane sa pružanjem usluge, ukoliko Pretplatnik zloupotrebljava ili ugrožava funkcionalnost mreže ili ugrožava rad ostalih Pretplatnika, neovlašteno pruža uslugu, zasnovanu na pretplatničkom ugovoru, drugim korisnicima, koristi potencijalnu mogućnost da postane »virtuelni operator«, ne pridržava se uputstava i obavještenja Davaoca usluga sa pravilno korišćenje usluge.

8.3. Pretplatnik ima pravo na jednostrani raskid Ugovora u slučaju grubog kršenja obaveza preuzetih od strane Davaoca usluga, odnosno ukoliko Davalac usluga u roku od 15 dana od pismenog obavještenja od strane Pretplatnika, ne ispravi nepravilnosti u korišćenju servisa a za iste je odgovoran.

8.4. U slučaju raskida Ugovora po osnovu prethodnog stava, Pretplatnik je dužan da Davaocu usluga izmiri Ugovorom definisane obaveze, zaključno sa pretplatom za tekući mjesec, kao i sva zaostala dugovanja.

8.5. Ukoliko su uslovi zaključenja novog Ugovora nepovoljniji u odnosu na ugovorene opšte uslove i cijene, pretplatnik ne mora plaćati naknadu za preostali Ugovorni period ukoliko ne želi da koristi servis pod novim uslovima.

8.6. Davalac usluga može omogućiti korisnicima i sklapanje ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu i izvan poslovnih prostorija Davaoca usluga, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski potpis i zaštita potrošača.

## **9. Završne odredbe**

9.1 Davalac usluga i Pretplatnik su saglasni da će sve sporove koji budu proizašli iz Ugovora ili u vezi sa Ugovorom rješavati sporazumnim putem. U suprotnom utvrđuju nadležnost suda prema mjestu zaključenja Ugovora.

9.2. Davalac usluge se obavezuje da preko posebne web stranice na svom zvaničnom sajtu ([www.sbsnetmontenegro.com](http://www.sbsnetmontenegro.com)) i u najmanje jednom dnevnom štampanom mediju koji se distribuira na cijeloj teritoriji Crne Gore objavi ove Opšte uslove i isti stupaju na snagu 8-og dana od dana objavljivanja.

9.3. Ukoliko tokom trajanja Ugovora dođe do promjena uslova u korišćenju Tooway™ usluga definisanih ovim Opštim uslovima, Davalac usluge je dužan da blagovremeno obavjesti Pretplatnika saglasno prethodnom stavu neposredno uz račun pisanim putem, preko sredstava javnog informisanja ili preko internet stranice.

9.4. Ukoliko Pretplatnik koga je Davalac usluga blagovremeno obavijestio o promjeni saglasno prethodnom stavu na iste ne pristane (ako su promjene na štetu Pretplatnika) dužan je da o tome u pisanoj formi obavijesti Davaoca usluga u datom roku od 30 dana, čime će se Ugovor smatrati raskinutim bez sankcija i bez primjene otkaznog roka

9.6. Opšti uslovi čine sastavni dio Ugovora.

9.7 Na sve međusobne odnose ugovornih strana koji nisu uređeni Opštim uslovima i Ugovorom o korišćenju Internet usluga putem Tooway™ servisa primjenjivaće se odredbe pozitivnih zakonskih propisa.

Satellite Broadband Network Montenegro a.d.  
Podgorica, Mart 2015. godine