

OPŠTI USLOVI

za pružanje Internet usluga posredstvom KTV-a

Opšte odredbe

Član 1.

U daljem tekstu će se koristiti sledeća skraćenja naziva:

- PROVAJDER umesto <Internet servis provajder> ili <pružalac Internet usluge>;
- KTV umesto <kablovska televizija>;
- KORISNIK umesto <Korisnik Internet usluge>;
- OPŠTI USLOVI umesto <Opšti uslovi pružanja Internet usluga posredstvom KTV-a>;
- MREŽA umesto <Provajderova mreža>;
- PRIKLJUČAK umesto <Internet priključak posredstvom KTV-a>.

Tehnički opisi se pozivaju na RFC dokumente u kojima su definisani Internet protokoli. RFC dokumenti su javno dostupni i mogu se naći na adresi www.ietf.org.

Član 2.

Opštim uslovima za pružanje Internet usluga posredstvom sistema kablovske televizije uređuju se uslovi pod kojima PROVAJDER vrši pojedine vrste usluga i utvrđuje se postupak za ostvarivanje međusobnih prava i obaveza PROVAJDERA i KORISNIKA Internet usluga u vezi sa vršenjem, odnosno korišćenjem usluga.

Član 3.

PROVAJDER i KORISNIK mogu da ugovaraju i uslove za vršenje i korišćenje Internet usluga drugačije od onih koji su utvrđeni Opštim uslovima.

Član 4.

KORISNIK je pravno lice ili fizičko lice (pojedinaac) čiji je Internet uređaj na njegov zahtev uključen u PROVAJDEROVU MREŽU koja je deo globalne svetske mreže Internet.

Član 5.

Svako zainteresovano pravno ili fizičko lice (u daljem tekstu: lice) može da postane KORISNIK i u skladu sa tim dobije PRIKLJUČAK od PROVAJDERA i koristi ga, ako su ispunjeni određeni uslovi.

Lice koje želi da postane KORISNIK obraća se PROVAJDERU sa zahtevom za priključenje na kablovski Internet na propisanom obrascu u kome navodi osnovne podatke o sebi i mestu gde želi da ostvari priključenje.

PROVAJDER analizira dobijeni zahtev za priključenje i odgovara zainteresovanom licu na jedan od dva načina:

- potvrdno;
- odrično.

Ukoliko PROVAJDER odgovori potvrdno, ponudiće licu sklapanje ugovora o priključenju na Internet posredstvom KTV-a, nakon čega lice postaje KORISNIK.

Član 6.

Da bi PROVAJDER odgovorio potvrdno na zahtev zainteresovanog lica da postane KORISNIK neophodno je da su zadovoljeni sledeći preduslovi:

- postojanje tehničkih mogućnosti za priključenje njegovih Internet uređaja na PROVAJDEROVU MREŽU u smislu da na njegovoj lokaciji postoji MREŽA sa odgovarajućim tehničkim mogućnostima;
- postojanje odgovarajuće instalacije i opreme sa strane zainteresovanog lica, koja ispunjava tehničke i druge uslove predviđene Opštim uslovima;
- ako se radi o fizičkom licu potrebno je da je punoletno i poslovno sposobno.

PROVAJDER zadržava pravo da odbije zahtev zainteresovanog lica da postane KORISNIK ako je ranije postojao korisnički odnos koji je raskinut krivicom zainteresovanog lica.

Član 7.

KORISNIK je na svojoj lokaciji dužan da obezbedi uslove za realizaciju PRIKLJUČKA i to:

- postojanje odgovarajućeg kablovskog modema za KTV (Cable modem), nabavljenog od PROVAJDERA;
- odgovarajući Internet uređaji u skladu sa tehničkim preporukama koje propisuje PROVAJDER, dobro instalirani i podešeni.

Ako KORISNIK ne obezbedi uslove za realizaciju ugovorenog PRIKLJUČKA, u roku od 60 dana od dana potpisivanja Ugovora smatraće se da je KORISNIK odustao od realizacije ugovorenog PRIKLJUČKA.

Nakon što KORISNIK obezbedi uslove za realizaciju PRIKLJUČKA, PROVAJDER je dužan da KORISNIKOVE Internet uređaje i instalacije priključi na PROVAJDEROVU MREŽU u roku od 30 dana.

Priključenje korisničkih Internet uređaja na PROVAJDEROVU MREŽU vrši ovlašćeno lice PROVAJDERA ukoliko drugačije nije definisano Ugovorom.

Član 8.

KORISNIK je dužan da svoje uređaje i KTV instalacije u svom prostoru održava u stanju koje obezbeđuje pravilno i uredno prenošenje Internet saobraćaja (posredstvom kablovske mreže) i da upotrebom tih uređaja i instalacije ne ometa:

- normalno funkcionisanje KTV-a na koji je priključen;
- druge Internet uređaje priključene na MREŽU i/ili Internet.

KORISNIK ne sme ni na koji način da popravlja, prepravlja ili menja kablovski modem za KTV koji je nabavio od PROVAJDERA. KORISNIK ne sme da bez pisanog odobrenja na KTV priključuje kablovski modem koji nije direktno dobio (kupio ili iznajmio) od PROVAJDERA. Popravljanje ili izmenu instalacije, kablova vrši isključivo ovlašćeni operater PROVAJDERA.

Član 9.

PROVAJDER ima pravo da vrši pregled ispravnosti kablovskih modema za KTV i KORISNIKOVIM KTV instalacija i da proverava da li se ti uređaji i instalacije koriste i održavaju u skladu sa odredbama Opštih uslova. Prilikom obavljanja ovih pregleda KORISNIK ima pravo da traži na uvid ovlašćenje za vršenje pregleda koju je izdao PROVAJDER.

Ako ovlašćeni radnik prilikom pregleda ustanovi da KORISNIKOVIM uređaji i instalacije ne odgovaraju propisanim tehničkim uslovima ili na njima utvrdi tehničke smetnje ili nedostatke, dužan je da skrene pažnju KORISNIKU da je obavezan da uočenu neispravnost što pre otkloni, a najkasnije u roku od 7 dana. Na osnovu pismenog izveštaja radnika, PROVAJDER može KORISNIKOVIM uređaj privremeno isključiti iz saobraćaja do otklanjanja konstatovane smetnje, odnosno nedostatka.

Ako KORISNIK ne otkloni tehničke smetnje, odnosno nedostatke na njegovim uređajima i instalacijama u roku od 7 dana od dana kada su uređaji i instalacije zbog toga privremeno isključeni iz saobraćaja na osnovu pismenog izveštaja ovlašćenog radnika, PROVAJDER može da donese odluku o raskidu Ugovora.

Član 10.

KORISNIK je odgovoran za:

- upotrebu i funkcionisanje svojih Internet uređaja koji su priključeni na MREŽU;
- plaćanje usluga za potrebe prenosa saobraćaja između KORISNIKOVIM Internet uređaja i drugih Internet uređaja priključenih na MREŽU ili Internet;
- plaćanje usluga koje je PROVAJDER izvršio na zahtev KORISNIKA odnosno KORISNIKOVIM Internet uređaja.

INTERNET USLUGE

Pojam Internet usluge

Član 11.

Pod Internet uslugama podrazumevaju se usluge koje obuhvataju: stvaranje tehničkih mogućnosti za priključenje, instalacija modema, prenos IP saobraćaja, prenos elektronske pošte (u daljem tekstu e-mail), WEB hosting, DNS, DataBase housing, Server housing, iznajmljivanje opreme za pristup Internetu (kablovskog modema, servera). U nastavku teksta će se umesto Internet usluga koristiti pojam USLUGA.

Član 12.

Za izvršenje USLUGE KORISNIK plaća nadoknadu PROVAJDERU. Nadoknada se utvrđuje prema Cenovniku za pružanje usluga kablovskog Interneta (u daljem tekstu: Cenovnik). Nadoknada se utvrđuje prema Cenovniku važećem u trenutku pružanja USLUGA.

Cenovnik donosi PROVAJDER i ima pravo da ga samostalno promeni. O promenama Cenovnika PROVAJDER je dužan blagovremeno obavestiti KORISNIKA, a najmanje 7 dana pre početka važenja novog cenovnika.

PROVAJDER obeštava KORISNIKA o izmenama u Cenovniku na sledeće načine: e-mailom i ističe Cenovnik na javno dostupnom WEB sajtu PROVAJDERA (www.bvcom.net).

Internet adresa

Član 13.

Internet adresa (u daljem tekstu: IP adresa) identifikuje Internet uređaj na Internetu. IP adresa je 32 bitni broj koji se radi lakše komunikacije predstavlja u formi četiri broja međusobno odvojena tačkama (npr. 123.123.123.123). IP adresa može biti javna i privatna. Javna IP adresa je jedinstvena u okviru celog Interneta. Privatna IP adresa je jedinstvena u okviru PROVAJDEROVE MREŽE. Svakom Internet uređaju koji se priključuje na MREŽU dodeljuje se njegova IP adresa.

Dodeljivanjem adresa kablovskom modemu za KTV i KORISNIKOVIM Internet uređajima se vrši DHCP protokolom (RFC 2131). Adresa za kablovski modem je privatna IP adresa i služi samo za internu komunikaciju sa PROVAJDEROM i za KORISNIKA nije bitna.

Privatna IP adresa ne omogućava direktnu vezu sa drugim Internet uređajima na Internetu, komunikacija sa drugim uređajima na Internetu se obavlja korišćenjem adresne translacije (NAT, Network Address Translation). Privatna IP adresa se koristi kada je potrebno onemogućiti da neki uređaj bude vidljiv sa Interneta.

Dodeljivanje IP adrese nekom KORISNIKOVIM Internet uređaju se smatra USLUGOM. Broj uređaja koji dobijaju IP adrese, tip adrese (privatna ili javna), vreme na koje je adresa dodeljena, kao i samu adresu određuje PROVAJDER na osnovu Tarifnog paketa i ostalih usluga koje je izabrao KORISNIK. Za KORISNIKOVE Internet uređaje PROVAJDER dodeljuje određeni broj adresa u skladu sa tarifnim paketom. PROVAJDER ima pravo da promeni IP adresu koju daje KORISNIKOVIM Internet uređajima ukoliko drugačije nije dogovoreno.

Priključenje na Internet

Član 14.

Priključenje KORISNIKA na Internet posredstvom KTV-a je USLUGA kojom se KORISNIKOVIM uređaji posredstvom kablovskog modema i KTV-a spajaju na MREŽU.

Vezano za obavljanje priključenja KORISNIKOVIM Internet uređaja i kablovskog modema na MREŽU moguće su sledeće aktivnosti PROVAJDERA:

A. Stvaranje tehničke mogućnosti za priključenje, koje obuhvata:

- podešavanje opreme sa strane PROVAJDERA;
- osnovno podešavanje KTV instalacije kod KORISNIKA;
- provera funkcionalne ispravnosti PRIKLJUČKA.

Potpisom Radnog naloga radniku, koji vrši priključenje, KORISNIK overava da je USLUGA obavljena.

B. Instalacija modema na lokaciji KORISNIKA, koje obuhvata:

- podešavanje sa strane PROVAJDERA;
- podešavanje kablovskog modema kod KORISNIKA;
- provera funkcionalne ispravnosti PRIKLJUČKA na mestu instalacije, na računaru PROVAJDERA.

Potpisom Radnog naloga radniku, koji vrši priključenje, KORISNIK overava da je USLUGA obavljena.

C. Uključenje nakon isključenja. Usluga se sastoji samo od aktivnosti na opremi PROVAJDERA.

D. Preseljenje PRIKLJUČKA. Usluga koja se obavlja kada KORISNIK želi da promeni lokaciju na kojoj ostvaruje PRIKLJUČAK. U slučaju da je zahtev tehnički izvodljiv, USLUGA obuhvata (A) stvaranje tehničkih mogućnosti i (B) instalacije modema na novoj lokaciji KORISNIKA, što će PROVAJDER na zahtev KORISNIKA uraditi i naplatiti za to odgovarajuću nadoknadu. Ukoliko na novoj lokaciji to tehnički nije izvodljivo KORISNIK ima mogućnost ili da svojom voljom raskine Ugovor ili da nastavi korišćenje na staroj lokaciji.

Pored navedenih, KORISNIK može da sa PORVAJDEROM dogovori i vršenje drugih, ovde nespecificiranih, tehničkih usluga na lokaciji KORISNIKA. Nadoknadu za te usluge PROVAJDER će naplatiti prema Cenovniku i srazmerno utrošenom vremenu i troškovima dolaska na lokaciju KORISNIKA.

Za usluge koje se obavljaju na opremi KORISNIKA, moraju biti ispunjeni sledeći uslovi:

- omogućen pristup opremi za ovlašćenog radnika PROVAJDERA u dogovoreno vreme;
- oprema mora da zadovoljava tehničke preporuke PROVAJDERA;
- oprema mora biti u ispravnom stanju, kako hardvera tako i softvera.

Promena lokacije KORISNIKA

Član 15.

U slučaju da dođe do preseljenja KORISNIKA na drugu lokaciju, KORISNIK o tome mora odmah obavestiti PROVAJDERA.

KORISNIK se obraća PROVAJDERU Zahtevom za preseljenje PRIKLJUČKA. Ukoliko na toj drugoj lokaciji postoje sve tehničke mogućnosti za postojanje priključka, biće izvršena usluga preseljenja PRIKLJUČKA.

Ukoliko ne postoje tehnički preduslovi za realizaciju servisa, Ugovor se raskida na zahtev KORISNIKA i PROVAJDER pri tome ne snosi nikakvu dalju obavezu prema KORISNIKU. PROVAJDER nije odgovoran za ovako izazvan prekid u korišćenju USLUGA od strane KORISNIKA, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji kao posledica preseljenja mogu da nastanu.

Prenos Internet saobraćaja

Član 16.

Prenos Internet saobraćaja je USLUGA prenosa Internet paketa (u daljem tekstu: IP paketa) između KORISNIKOVOG Internet uređaja i bilo kog drugog uređaja na Internetu. Internet saobraćaj klasifikujemo kao:

- odlazni, IP pakete je uputio KORISNIKOV uređaj, a upućeni su nekom uređaju na Internetu ili na Intranetu, i
- dolazni, IP paketi su krenuli sa nekog uređaja na Internetu ili Intranetu, a upućeni su ka KORISNIKOVOM Internet uređaju.

Svaki IP paket ima polaznu i određuju IP adresu, koje govore o tome ko je poslao IP paket i kome je taj paket namenjen.

Internet saobraćaj između KORISNIKA i Interneta može sa strane PROVAJDERA da bude ograničen kako po brzini protoka (obim saobraćaja u jednom sekundi) tako i po ukupnom obimu u jednom obračunskom periodu (npr. 1000MB u mesec dana) na osnovu tarifnog paketa koji je KORISNIK izabrao.

Svaki IP paket ima svoju veličinu koja se izražava u bajtima, u koju se računaju kako KORISNIKOV podaci tako i okvir paketa (zaglavlje i CRC). Saobraćaj se izražava u bajtovima (B) i većim jedinicama: kilobajtima (1KB=1024B) i megabajtima (1MB=1024KB=1048576B).

Član 17.

PROVAJDER kontroliše samo mali deo celog Interneta i ne može preuzeti na sebe odgovornost de će IP paket koji je upućen nekom internet uređaju i stići do njega, da će biti neizmenjen i da niko drugi neće saznati njegov sadržaj.

Ako ugovorom između KORISNIKA i PROVAJDERA nije preciznije određeno, PROVAJDER se obavezuje da će učiniti ono što je potrebno da se USLUGA prenosa podataka obavlja standardnim kvalitetom.

Član 18.

Za priključke na Internet posredstvom KTV-a PROVAJDER je obavezan da pruži neprekidan pristup Internetu izuzev u slučajevima koji se mogu klasifikovati kao:

- kvarovi na KTV-u i opremi PROVAJDERA;
- planirno održavanje KTV-a i opreme PROVAJDERA;
- kvarovi ili planirana održavanja opreme na mreži nadprovajdera.

Član 19.

Bilo koji prekid izazvan planiranim održavanjem opreme PROVAJDERA mora biti najavljen minimalno 24 sata ranije na e-mail KORISNIKA ili putem informacije na WEB strani PROVAJDERA. Prekid po ovom osnovu može biti duži od 12 sati. Ukupno trajanje prekida po ovom osnovu u jednom kalendarskom mesecu ne može biti duže od 36 sati.

Elektronska pošta

Član 20.

Elektronska pošta (u daljem tekstu: e-mail) je USLUGA prenosa elektronskih poruka preko Interneta. Sadržaj poruke može biti: tekst, slika, zvučni zapis ili video zapis. Pošiljalac i primalac poruke se identifikuju pomoću e-mail adresa koje su u formi ime_korisnikaŽime_domena. Ime_korisnika je jedinstveno u okviru domena koji se zove: ime_domena. Ime domena je niz reči spojenih tačkama koji opisuju mesto domena u hijerarhiji Internet domena pri čemu je najviši nivo hijerarhije na desnom kraju. Format e-mail poruke definiše standard RFC 822.

PROVAJDER pruža uslugu prenosa e-mail poruka za svoje KORISNIKE upotrebom standardnih Internet protokola. Slanje i prijem e-mail poruka se ostvaruje sa KORISNIKOVOG Internet uređaja priključenog na MREŽU, a posredstvom PROVAJDEROVIH e-mail servera. Slanje e-mail se obavlja slanjem poruke SMTP serveru PROVAJDERA upotrebom SMTP protokola (RFC 821), a server PROVAJDERA dalje šalje poruku do finalnog odredišta. Pristigle e-mail poruke za KORISNIKA se čuvaju na serveru PROVAJDERA u prostoru koji se naziva MAILBOX, odakle ih KORISNIK upotrebom POP3 protokola (RFC 1939) prenosi na svoj Internet uređaj (sa POP3 servera).

Imena odnosno adrese servera za razmenu e-maila, kao i svi ostali potrebni podaci saopštavaju se KORISNIKU putem WEB starnice PROVAJDERA (www.bvcom.net).

PROVAJDER dodeljuje KORISNIKU e-mail adrese u okviru svog domena tako da su one jedinstvene. Broj e-mail adresa koje PROVAJDER dodeljuje KORISNIKU zavise od tarifnog paketa i od ostalih usluga koje je izabrao KORISNIK. Zbog ograničenja resursa, PROVAJDER može da ograniči veličinu MAILBOX-a, pojedinačne poruke koja se u njega smešta ili ukupne veličine e-mail poruka primljenih/poslatih u određenom periodu.

PROVAJDER kontroliše samo mali deo celog Interneta i ne može preuzeti na sebe odgovornost da će poruka koja je upućena nekom Internet korisniku i stići do njega, da će biti cela, da će biti neizmenjena i da niko drugi neće saznati njen sadržaj. PROVAJDER će učiniti sve što je u njegovoj moći da poruka dođe do svog odredišta. Ukoliko nije zadovoljan kvalitetom koji pruža standardni SMTP servis za prenos e-maila KORISNIK može upotrebiti neki drugi protokol za prenos elektronskih poruka bez oslanjanja na standardne mehanizme koje obezbeđuje PROVAJDER.

PROVAJDER ima pravo da ograniči pristup svojim serverima za e-mail (kako za preuzimanje e-maila tako i za slanje e-maila drugim Internet korisnicima) samo na one Internet uređaje koji su priključeni na svoju mrežu.

PROVAJDER ima pravo da automatizovanim alatima vrši provere na prisustvo računarskih virusa u svim e-mail porukama koje se razmenjuju preko njegovih servera. Za one poruke za koje na osnovu pomenute provere opravdano sumnja da sadrže računarske viruse PROVAJDER ima pravo da ograniči prenos preko svojih e-mail servera.

Pristup e-mailu smeštenom na serveru PROVAJDERA štiti se ograničavanjem pristupa samo na one Internet korisnike koji znaju odgovarajuću lozinku, a o tome da lozinka ostane tajna, staraju se i KORISNIK i PROVAJDER u okviru svojih mogućnosti.

WEB hosting

Član 21.

WEB hosting je USLUGA kojom se sadržaj (u daljem tekstu WEB prezentacija) koji je izabrao KORISNIK, smešta na server PROVAJDERA i stavlja na uvid ostalim korisnicima Interneta upotrebom HTTP protokola. Za WEB hosting se mogu vezati sledeća ograničenja:

- dužina vremenskog perioda u kome se USLUGA vrši (npr. mesec dana);
- veličina prostora koji je stavljen na raspolaganje KORISNIKU za smeštaj WEB prezentacije (npr. 10 MB);
- Internet saobraćaj koji se ostvaruje pri pregledu WEB prezentacije od strane Internet KORISNIKA.

WEB prezentacija može biti standardna ili lična (vezana za KORISNIKA). Lična WEB prezentacija je po adresi vezana za KORISNIKA tako što je adresa za pristup u formi <http://bvcom.net/korisnik> (npr: <http://bvcom.net/petar>) Standardna WEB prezentacija ima adresu koja nije vezana sa imenom PROVAJDERA (npr. <http://www.imefirme.rs>).

U okviru prezentacije, KORISNIK može pozvati skriptove koje PROVAJDER standardno stavlja na raspolaganje ili, u dogovoru sa PROVAJDEROM, može dodatno da stavi svoje skriptove. Skriptovi koji se stavljaju na server za prezentacije ne smeju ugrožavati druge podatke na tom serveru i na drugim serverima na Internetu. Za to su odgovorni i KORISNIK i PROVAJDER.

KORISNIK može menjati sadržaj prezentacije upotrebom FTP protokola. Pristup sadržaju prezentacije, radi izmene, ograničen je samo na one Internet korisnike koji zanju odgovarajuću lozinku, a o tome da lozinka ostane tajna, staraju se i KORISNIK i PROVAJDER u okviru svojih mogućnosti.

DNS usluge

Član 22.

DNS servis je standardni Internet servis za prevođenje Internet simboličkih imena u IP adrese i obrnuto. Servis funkcioniše tako što postoje serveri sa podacima koji omogućavaju pomenutu konverziju. Sama USLUGA prevođenja imena u IP adrese (i obrnuto) je obavezna i besplatna.

Registracija imena KORISNIKOVOG Internet domena u okviru hijerarhije Internet imena je USLUGA koja se obavlja kod ovlašćenih i specijalizovanih registracionih organizacija.

USLUGA DNS Hosting je smeštanje podataka o vezama između KORISNIKOVIH Internet domena da dođu do tih podataka.

DataBase hosting

Član 23.

DataBase hosting je USLUGA smeštanja baze podataka KORISNIKA na serveru PROVAJDERA i pružanje mogućnosti pristupa podacima smeštenim u tu bazu. PROVAJDER određuje tip baze podataka koji se može koristiti u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima i poslovnim politikom. Za DataBase hosting se mogu vezati sledeća ograničenja:

- dužina vremenskog perioda u kome se USLUGA vrši (npr. godinu dana);
- veličina prostora koji je stavljen na raspolaganje KORISNIKU za smeštaj baze podataka (npr. 10MB);
- Internet saobraćaj koji se ostvaruje pri pristupanju bazi podataka od strane Internet KORISNIKA, procesorsko vreme koje se troši na rad sa bazom podataka na serveru na kome je postavljena.

Podaci u bazi podataka se na serveru PROVAJDERA štite ograničavanjem pristupa samo na one Internet KORISNIKE koji znaju odgovarajuću lozinku, a o tome da lozinka ostane tajna, staraju se i KORISNIK i PROVAJDER u okviru svojih mogućnosti.

Server housing

Član 24.

Server housing je USLUGA smeštanja KORISNIKOVOG servera (računara) u prostorijama PROVAJDERA i povezivanja brzom vezom na Internet. PROVAJDER obezbeđuje za KORISNIKOV server: vezu sa Internetom, električno napajanje, okruženje potrebno za rad (odgovarajuća temperatura, vlažnost,...), fizičku zaštitu uređaja i neophodan pristup serveru od strane KORISNIKA. Za uslugu Server housinga se mogu vezati sledeća ograničenja:

- dužina vremenskog perioda u kome se USLUGA vrši (npr. godinu dana);
- veličina prostora koji je stavljen na raspolaganje KORISNIKU za smeštaj servera;
- brzina veze i obim Internet saobraćaja koji se ostvaruje ka i od servera;
- vreme fizičkog pristupa serveru od strane KORISNIKA.

PROVAJDER propisuje tehničke karakteristike za server koji se koristi za Server housing.

Davanje u zakup kablovskog modema za priključenje na KTV

Član 25.

Davanje u zakup kablovskog modema za priključenje na KTV je usluga kojom se KORISNIKU radi priključenja na Internet posredstvom KTV-a daje u zakup odgovarajući kablovski modem na određeno ili neodređeno vreme. Kablovski modem koji se daje u zakup mora biti u ispravnom stanju ali ne mora biti nekorišćen. Sve vreme trajanja zakupa KORISNIK mora savesno pristupati sa kablovskim modemom u skladu sa korisničkim uputstvom kablovskog modema i uputstvima koje dobije od PROVAJDERA. Detalji o Zakupu kablovskog modema se usklađuju ugovorom.

Trifni paket

Član 26.

Tarifni paket je složena usluga koja predstavlja nedeljivi skup usluga kao što su: PRIKLJUČAK na Internet posredstvom KTV-a, prenos podataka, dodeljivanje IP adresa, e-mail usluge, DNS usluge, WEB hosting usluge, itd.

PROVAJDER u skladu sa svojom poslovnim politikom nudi određene tarifne pakete koji su opisani u ovim Opštim uslovima, a čija je cena data u Cenovniku.

PROVAJDER ima pravo da uvede nove tarifne planove i ukine tarifne planove promenom Opštih uslova.

Član 27.

KORISNIK ima pravo da od više ponuđenih izabere tarifni paket koji odgovara njegovim potrebama i mogućnostima.

KORISNIK bira tačno jedan tarifni paket za određeni obračunski period. KORISNIK može da za različite obračunske periode bira različite tarifne pakete, izuzev ako se svojom voljom drugačije obavezao. Tarifni paket se bira pre početka obračunskog perioda. Ako KORISNIK do početka obračunskog perioda nije eksplicitno zahtevao promenu tarifnog plana smatraće se da ne želi promenu i da u narednom obračunskom

periodu želi da koristi postojeći tarifni plan. KORISNIK može da promeni Tarifni paket popunjavanjem Zahteva za promenu tarifnog paketa na naplatnom mestu PROVAJDERA uz obaveznu autorizaciju.

U slučaju ukidanja tarifnog paketa koji KORISNIK koristi, KORISNIK treba da izabere tarifni plan koji mu odgovara, a ako to ne učini do početka sledećeg obračunskog perioda u kome njegov postojeći tarifni paket ne može više da se koristi PROVAJDER će umesto njega izabrati tarifni paket najbliži postojećem.

Član 28.

Tarifni paket se opisuje sledećim karakteristikama:

- obračunski period;
- pretplata;
- brzina prenosa IP saobraćaja u smeru ka KORISNIKU (downstream);
- brzina prenosa IP saobraćaja u smeru ka PROVAJDERU (upstream);
- broj i tipovi IP adresa koji se dodeljuje KORISNIKU za njegove Internet uređaje;
- način obračuna prenetog saobraćaja;
- količina saobraćaja uključena u pretplatu;
- cena saobraćaja;
- maksimalna dozvoljena količina saobraćaja;
- druge usluge uključene u pretplatu.

Obračunski period je period vremena u kome se USLUGA pruža. Po pravilu je obračunski period jedan mesec. Pretplata je nadoknada koju KORISNIK plaća PROVAJDERU za korišćenje USLUGA specifikovanih tarifnim planom u obračunskom periodu.

Brzine prenosa IP saobraćaja se izražavaju u bitima u sekundu ili u kilobitima u sekundi, pri čemu jedan kilobit predstavlja hiljadu bita. Jedan bajt čini osam bita. Koristi se skraćenica *kbps* koja predstavlja kilobit u sekundi. Obračun prenetog saobraćaja se može obaviti na više načina. Moguće je evidentirati količine prenetog saobraćaja u oba smera i u skladu sa tim obračunati nadoknadu za prenos u oba smera, ili samo za veći od dva smera.

Moguće je obračun nadoknade za preneti saobraćaj obaviti na osnovu klasifikacije saobraćaja na lokalni ili globalni. Lokalnim saobraćajem se smatra saobraćaj u okviru MREŽE PROVAJDERA. Nacionalnim saobraćajem se smatra saobraćaj u okviru spojenih mreža provajdera na teritoriji Srbije. Globalni saobraćajem se smatra saobraćaj sa uređajima na Internetu koji ne spada u lokalni i nacionalni.

Ako se naplata usluge vrši srazmerno prenetom saobraćaju, nadoknada se određuje kao proizvod jedinične cene i količine prenetog saobraćaja. Određena količina saobraćaja može biti uključena u cenu pretplate pa se u tom slučaju za naplatu po ostvarenom prenosu saobraćaja uzima samo saobraćaj preko te uključene količine saobraćaja. U obračunu prenetog saobraćaja za pojedine tipove saobraćaja mogu se koristiti određeni korekcionni faktori kojima se množi ostvareni saobraćaj i na taj način praktično daje drugačija cena za taj tip saobraćaja, npr. nacionalni može biti jeftiniji od globalnog, a lokalni jeftiniji od nacionalnog i globalnog.

Maksimalna dozvoljena količina saobraćaja je gornja granica pružanja usluge prenosa podataka u jednom obračunskom periodu i predstavlja granicu do koje se PROVAJDER obavezuje da će prenositi podatke. Ako dođe do takvih prenosa podataka da se postigne prenos jednak maksimalno dozvoljenom prenosu, PROVAJDER ima pravo da prekine dalje pružanje usluge prenosa podataka sve do isteka tekućeg obračunskog perioda.

Način merenja i evidentiranja saobraćaja

Član 29.

Internet saobraćaj koji se obavlja od KORISNIKOVIH uređaja i ka njima je USLUGA koju PROVAJDER obračunava i naplaćuje KORISNIKU.

Merenje ukupnog saobraćaja sa kablovskog modema se obavlja korišćenjem SNMP protokola kojim se u pravilnim vremenskim razmacima očitavaju vrednosti odgovarajućih brojača na kablovskom modemu i sa PROVAJDEROVE centralne opreme (CMTS – Cable Modem Termination System). Razlika između očitavanja u dva različita vremenska trenutka predstavlja podatak o ostvarenom saobraćaju u posmatranom vremenskom intervalu, koji se smešta u bazu podataka za praćenje rada sistema i za naplatu.

Internet saobraćaj koji se klasifikuje kao nacionalni i globalni se meri u pravilnim vremenskim intervalima. Merenje se obavlja tako što se pregledaju zaglavlja svih paketa koje šalju i primaju KORISNIKOVIM Internet uređajima i broji se saobraćaj za svaku IP adresu. Podaci o izbrojanom saobraćaju se smeštaju u bazu podataka za praćenje rada sistema i za naplatu.

PROVAJDER je dužan da na zahtev KORISNIKA pruži uvid u evidenciju o prenetom IP saobraćaju putem WEB-sajta PROVAJDERA.

Način obračuna saobraćaja

Član 30.

USLUGA prenosa Internet saobraćaja se naplaćuje na osnovu rezultata merenja Internet saobraćaja i na osnovu tipa obračuna za određeni tip PRIKLJUČKA.

Sistem za praćenje rada i za naplatu evidentira ukupni saobraćaj koji su KORISNIKOVIM uređajima imali u oba smera. Ukoliko se mere oba smera saobraćaja, a naplaćuje samo veći, to znači da bez obzira što se meri i odlazni i dolazni saobraćaj, za naplatu se uzima u obzir samo veći od ta dva dok se manji saobraćaj za potrebe naplate zanemaruje.

Ukoliko je određena količina saobraćaja uključena u cenu pretplate to znači da se saobraćaj naplaćuje samo za onu količinu koja prevazilazi saobraćaj uključen u pretplatu. Ako je ostvaren saobraćaj manji od saobraćaja uključenog u pretplatu, pretplata se ne umanjuje niti se razlika prenosi u naredni obračunski period.

Ukoliko je određeni tip saobraćaja u potpunosti uključen u pretplatu ili neku dodatnu uslugu tada se on ne uzima u obračun. Npr. ako se koristi USLUGA nebrojanja lokalnog saobraćaja, tada bez obzira na prenetu količinu lokalnog saobraćaja on ne učestvuje u obračunu. Ovakva USLUGA se mora aktivirati pre početka obračunskog perioda za koji se zahteva. Cena usluge može da zavisi od brzine veze u oba ili samo u jednom smeru (downstream ili upstream).

Način naplate USLUGA

Član 31.

Sve usluge koje PROVAJDER izvrši za KORISNIKA se obračunavaju preko računa koji PROVAJDER ispostavlja KORISNIKU za svaki obračunski period. Obračunski period po pravilu traje mesec dana. Prvi obračunski period počinje aktiviranjem KORISNIKOVOG PRIKLJUČKA.

Rok plaćanja je 7 dana od dostavljanja računa. Za datum dostavljanja smatra se datum isporučivanja.

Ukoliko iz bilo kog razloga ne dobije račun za obavljene Usluge, KORISNIK je dužan da kontaktira PROVAJDERA radi dobijanja računa. KORISNICI plaćanje obavljaju uplatom na tekući račun PROVAJDERA. Fizička lica imaju mogućnost da uplatu obave i na naplatnom mestu PROVAJDERA.

U slučaju neblagovremenih uplata ili kršenja drugih odredaba Opštih uslova od strane KORISNIKA, PROVAJDER ima pravo da uputi pismenu opomenu KORISNIKU. PROVAJDER ima pravo da naplati nadoknadu za svoje angažovanje po osnovu opominjanja u skladu sa Cenovnikom.

PROVAJDER zadržava pravo da u slučaju neblagovremene uplate privremeno prestane sa pružanjem usluge KORISNIKU isključivanjem iz sistema ili suspendovanjem Internet usluga do trenutka izmirenja obaveza. Ponovna uključanja KORISNIKA, koji su isključeni zbog neblagovremenih uplata, naplaćuju se u skladu sa važećim Cenovnikom. PROVAJDER zadržava pravo da u slučaju neblagovremenih uplata obračunava zakonsku zateznu kamatu na fakturisani iznos.

Usluge se naplaćuju po ceni važećoj u trenutku pružanja usluge. Ako su cene USLUGA date na nivou obračunskog perioda od jednog meseca, a USLUGA je pružana u periodu kraćem od toga, tada se nadoknada kao i saobraćaj uključen u tarifni paket računaju srazmerno broju dana pružanja usluge, a cena za jedan dan je 1/30 cene za jedan mesec.

Pri sklapanju Ugovora KORISNIK popunjava Zahtev za priključenje na kablovski Internet i od više ponuđenih bira tačno jedan Tarifni paket koji se koristi. Za tarifni paket su precizirane karakteristike bitne za naplatu (pretplata, cena saobraćaja, saobraćaj uključen u pretplatu i koliko je maksimalno dozvoljeno prekoračenje dogovorenog saobraćaja).

Ostale obaveze PROVAJDERA

Član 32.

Pored napred navedenih, obaveze PROVAJDERA su:

- da o problemima nastalim na nalogu KORISNIKA blagovremeno obavesti KORISNIKA;
- da svojim ponašanjem ne vrši povrede prava na tajnost informacija do kojih dolazi vršeći posao PROVAJDERA;
- da elektronskom poštom redovno obaveštava korisnike u vezi sa pružanjem osnovne i dodatnih usluga, npr. promena cena, promena tehničkih uslova i sl.

Kontakt KORISNIKA sa PROVAJDEROM

Član 33.

KORISNIK može kontaktirati PROVAJDERA na sledeće načine:

- za reklamacije po pitanju računa (ne dobijen račun, greška u računu i sl.) na e-mail office@bvcom.net, na telefon (011) 3216 700-703 ili lično na naplatnom mestu PROVAJDERA (7,30-15,30h radnim danima, 08,00-16,00h subotom);
- za promenu KORISNIČKIH podataka, lično na naplatnom mestu PROVAJDERA;
- za promenu tarifnog paketa, aktiviranje dodatnih usluga i sl. e-mailom na admin@bvcom.net ili lično na naplatnom mestu PROVAJDERA;
- za prijavu kvarova i rešavanje tehničkih problema na telefone (011) 3216700-703 (07,30-15,30h radnim danima, 08,00-16:00h subotom) ili (064) 6406675 (07:00-23:00h svim danima);
- za rešavanje problema vezanih za uznemiravanja od strane drugih korisnika Interneta e-mailom na adresu abuse@bvcom.net
- za rešavanje svih ostalih problema vezanih za ugovorne obaveze KORISNIKA i PROVAJDERA, a koji ne spadaju u gore navedene, e-mailom na adresu office@bvcom.net.

Član 34.

Za sve bitne kontakte u pružanju USLUGA PROVAJDER i KORISNIK su dužni da posvete posebnu pažnju autorizaciji druge strane. Autorizacija KORISNIKA se ostvaruje na sledeće načine:

- za prenos podataka autorizacija preko jedinstvenog identifikatora kablovskog modema koji KORISNIK upotrebljava;
- za pristup e-mailu autorizacija putem para korisničko ime i lozinka;
- za lični kontakt autorizacija ličnom kartom ili pasošem na naplatnom mestu PROVAJDERA.

Autorizacija PROVAJDERA za aktivnosti na opremi KORISNIKA obavlja se putem pismenih ovlašćenja koja poseduju radnici PROVAJDERA i na zahtev ih stavljaju na uvid KORISNIKU.

Član 35.

Naplatno mesto PROVAJDERA je "AVcom" d.o.o., 27. marta 39, Beograd. Radno vreme naplatnog mesta je 7,30:00-21:00h radnim danima, 08:00-15:00h subotom.

Tekući račun PROVAJDERA je 205-9620-37 kod Komercijalne banke.

Tehničke preporuke za Internet uređaje

Član 36.

KORISNIK je dužan da u pogledu Internet uređaja poštuje tehničke preporuke PROVAJDERA, domaće i strane standarde i preporuke za Internet uređaje.

KORISNIKOVIM Internet uređajima se priključuju na MREŽU posredstvom kablovskog modema za KTV i treba da budu u skladu sa zahtevima proizvođača kablovskog modema. Za potrebe povezivanja u MREŽU, KORISNIKOVIM uređajima treba da budu u skladu sa zahtevima proizvođača kablovskog modema. Za potrebe povezivanja u MREŽU, KORISNIKOVIM uređajima treba da podržavaju sledeće Internet protokole: IPv4 (RFC791), TCP (RFC793), ICMP (RFC792) i protokol DHCP (RFC2131).

Za povezivanje korišćenjem USB priključka, podržani su sledeći operativni sistemi: Windows98SE, Windows2000 i WindowsXP, Windows 7 i 8.

Za ethernet priključak podržani su PC računari sa sledećim operativnim sistemima: Windows 95/98/98SE/2000/Me/NT/XP/7 i 8, Mac i UNIX, kao i ostali operativni sistemi i uređaji koji podržavaju napred navedene Internet protokole.

Preporučuje se da PC računari, koji se povezuju na MREŽU, imaju sledeće karakteristike: minimalno 1,6GHz, minimalno 1GB RAM-a, minimalno 100GB slobodnog prostora na disku, grafička kartica od minimalno 128MB slobodne memorije i USB ili ethernet (RJ-45) priključak.

Član 37.

Primena ovih Opštih uslova počinje dana 01.01.2015. i traje do izmene od strane PROVAJDERA.

"AVcom" d.o.o.

Mr France Presetnik, dipl.inž.