

OPŠTI USLOVI

Za korišćenje usluga MADNET-a

1. Ispitivanje tehničkih mogućnost (merenje)

MADNET se obavezuje da će na zahtev KORISNIK-a u što kraćem roku i o svom trošku organizovati ispitivanje tehničkih mogućnosti povezivanja KORISNIK-a na mrežu MADNET. Ispitivanje tehničkih mogućnosti podrazumeva merenje signala od lokacije kod KORISNIK-a do najbliže tačke povezivanja na mrežu MADNET. Ukoliko tehničko osoblje MADNET-a utvrdi da je gubitak paketa veći od 5%, KORISNIK će biti obavešten i samo uz pismenu saglasnost KORISNIK-a MADNET će pristati da KORISNIK-a poveže na mrežu MADNET-a.

2. Montaža opreme

MADNET je jedini ovlašćen da manipuliše opremom, montira je, servisira i vrši bilo koje druge radnje u vezi sa opremom. Ukoliko je oprema u vlasništvu MADNET-a, svakim neovlašćenim kontaktom sa opremom, KORISNIK gubi pravo da bez dodatne nadoknade zatraži servisiranje ili zamenu. Ukoliko je oprema u vlasništvu korisnika MADNET neće i ne može snositi odgovornost za gubitak garancije prilikom manipulacije opremom ukoliko je KORISNIK to zahtevao.

3. Korišćenje mreže

KORISNIK je dužan da mrežu koristi u skladu sa obavezama koje proizilaze iz Ugovora o pružanju internet usluga.

4. Tehnička podrška

MADNET se obavezuje da pruži adekvatnu tehničku podršku KORISNIK-u. Problemi koji spadaju pod nadležnost MADNET-a su svi problemi koji se tiču računarske mreže MADNET i infrastrukture koja je u direktnom vlasništvu MADNET-a, ali ne i globalne mreže INTERNET kao ni same mreže kod KORISNIK-a. Svaki problem koji je prouzrokovan nepažnjom ili nestručnim delovanjem KORISNIK-a, bilo da je u pitanju virus, trojanac ili bilo koji drugi faktor, nije i neće biti odgovornost MADNET-a niti će MADNET pružati tehničku podršku ili savete bez dodatne nadoknade. MADNET zadržava pravo da svaku uslugu koja ne spada u odgovornost MADNET-a dodatno naplati KORISNIKU i KORISNIK je uvidom u ove uslove i potpisivanjem ugovora saglasan sa tim.

5. Intervencije kod KORISNIK-a

MADNET zadržava svako pravo da na osnovu date situacije i procene KORISNIK-u naplati svaki izlazak na teren u skladu sa zvaničnim cenovnikom MADNET-a.

6. Prioriteti

U zavisnosti od vrste odabranog paketa usluga, KORISNIK može imati manji ili veći prioritet kada je u pitanju tehnička podrška ili intervencije kod KORISNIK-a. Paketi usluga definisani su zvaničnim cenovnikom sa kojim je KORISNIK upoznat i KORISNIK u potpunosti prihvata činjenice koje proizilaze iz ovog dokumenta. Paketi sa najvećom cenom i garantovanim protokom imaju najveći prioritet kada su u pitanju tehnička podrška, intervencije na terenu kao i sam protok paketa kroz računarsku mrežu MADNET.

7. Brzina protoka

Prilikom potpisivanja pristupnice, KORISNIK je dužan da se opredeli za određeni paket usluga. Paketi se razlikuju po brzini protoka. KORISNIK prihvata činjenicu da brzina protoka na paketu ne znači da će KORISNIK u svakom trenutku imati tu brzinu protoka, već da je to maksimalna brzina koja može varirati, sa tim u vezi KORISNIK neće i ne može smatrati MADNET odgovornim ukoliko protok bude niži od označenog u bilo kom trenutku. MADNET će se truditi da KORISNIK-u obezbedi što kvalitetniji protok, ali neće i ne može preuzeti odgovornost ukoliko ne bude tako.

8. Garancija

Garancija na opremu koju montira tehničko osoblje MADNET-a je 12 (dvanaest) meseci osim ukoliko nije drugačije naznačeno o čemu će tehničko osoblje MADNET-a obavestiti KORISNIK-a. Garancija na ispravljače i ostalu potrošnu robu je 7 dana. Svaki neovlašćeni kontakt sa opremom znači automatski prekid garantnog perioda i MADNET neće prihvatiti naknadne žalbe KORISNIK-a.

9. Prekid saradnje

MADNET zadržava pravo da KORISNIK-u naplati sve troškove demontiranja opreme u slučaju prevremenog ili pravovremenog raskida ugovora i KORISNIK je upoznat i saglasan sa tim.

10. Suspenzija naloga

Na pismeni zahtev KORISNIKA, MADNET može privremeno suspendovati pružanje usluga KORISNIKU bez raskida ugovora na period ne manji od mesec dana.

KORISNIK je u obavezi da podnese pismeni zahtev o suspenziji najkasnije u roku od 30 dana pre željenog datuma početka suspenzije.

MADNET preuzima obavezu da odluči po zahtevu KORISNIKA i o odluci ga obavesti najkasnije u roku od 20. dana od dana prijema zahteva za suspenziju.

Ukoliko je datum početka suspenzije nakon prvog u mesecu, KORISNIK je dužan da MADNET-u izmiri dugovanja za taj mesec do dana suspenzije.

Na ponovni pismeni zahtev KORISNIKA, MADNET će nastaviti pružanje usluga a za period dok je nalog KORISNIKA bio suspendovan neće naplatiti svoje usluge.

KORISNIK nema pravo na suspenziju naloga ukoliko je sa MADNET-om potpisao ugovor po kome je od MADNET-a dobio opremu na korišćenje (revers), rate ili je potpisao ugovor po kome mu je stara oprema zamenjena novom.

11. Promena paketa

KORISNIK zadržava pravo da uz pismeni zahtev promeni odabrani paket usluga ukoliko izmena paketa podrazumeva paket sa većom cenom, pri čemu se i cena usluge povećava u skladu sa zvaničnim cenovnikom na dan promene paketa usluga. Ukoliko je promena paketa zahtevana u toku meseca za tekući mesec, KORISNIK je u obavezi da za tekući mesec doplati odgovarajuću razliku.

MADNET preuzima obavezu da odluči po zahtevu KORISNIKA i o odluci ga obavesti najkasnije u roku od 20. dana od dana prijema zahteva za promenu paketa.

KORISNIK nema pravo na promenu paketa ukoliko je sa MADNET-om potpisao ugovor po kome je od MADNET-a dobio opremu na korišćenje (revers), rate ili je potpisao ugovor po kome mu je stara oprema zamenjena novom osim ukoliko novi paket koji KORISNIK želi ima višu ili jednaku cenu od najniže propisane cene u zvaničnom cenovniku po kome je moguće dobiti opremu na revers.

PRIMER 1 – Tip Ugovora „Oprema na revers 24 rate (primer su Personal WDSL-2 paketi)“

TRENTNI PAKET: 1024/256kbps (najmanji mogući paket kada je u pitanju oprema na revers i korisnik je platio samo 1.500,00 dinara priključenje)

ŽELJENI PAKET: 512/128kbps

PROMENA NIJE MOGUĆA

PRIMER 2 – Tip Ugovora „Oprema na revers 24 rate (primer su Personal WDSL-2 paketi)“

TRENTNI PAKET: 1024/128kbps (najmanji mogući paket kada je u pitanju oprema na revers)

ŽELJENI PAKET: 2048/512kbps

PROMENA JE MOGUĆA

PRIMER 3 – Tip Ugovora „Standardni Ugovor po kome je KORISNIK dužan da obezbedi opremu“ ili kada je KORISNIK platio 4.000,00 ili 6.000,00 dinara priključenje

TRENTNI PAKET: 1024/256kbps (najmanji mogući paket kada je u pitanju oprema na revers)

ŽELJENI PAKET: 512/128kbps

PROMENA JE MOGUĆA

OPŠTI USLOVI VAŽE OD 01.12.2009.G.