



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa

Čime se omogućava Korisniku korištenje usluge pristupa internetu (u daljem tekstu: Ugovor)

UGOVOR br. _____

Zaključen dana _____ između kablovske televizije "KT SARA D.O.O." u Drvaru, Titova bb, koju zastupa Zeljković Marija, (u daljem tekstu: „Mrežni Operater“) i

Korisnika sa druge strane

Ime i prezime (firma) _____

Ulica: _____ broj _____ sprat _____ stan _____

Mjesto: _____ Poštanski broj _____ telefon _____

FAX _____ Mobilni tel. _____ E-mail _____

JMBG/JIB _____ PDV broj _____ (u daljem tekstu **Korisnik**).

MAC ADRESA: _____

Korisničko ime: _____

e-mail 1: _____@ktsara.net

korisničko ime: _____

šifra: _____

šifra: _____

e-mail 2: _____@ktsara.net

korisničko ime: _____

šifra: _____

Član 1.

Predmet Ugovora:

Ovim Ugovorom se utvrđuju uslovi za priključenje Korisnika na Internet preko mreže firme KT SARA d.o.o., korištenjem usluge fiksnog žičnog i bežičnog pristupa (u daljem tekstu Usluga) i međusobna prava i obaveze Korisnika Usluge i firme KT SARA d.o.o. Priključenje Korisnika na internet regulisano ovim Ugovorom podrazumijeva davanje opreme koja je vlasništvo firme KT SARA d.o.o. na privremeno korištenje na lokaciji korisnika.

Član 2.

Predmet Ugovora

Predmet ovog Ugovora je korišćenje KT SARA internet servisa, kojim Dobavljač omogućava Korisniku da se putem infrastrukture Dobavljača priključi na server Dobavljača i dalje na Internet. Pod infrastrukturom Dobavljača se podrazumijeva kablovska mreža i bežična mreža zasnovana na IEEE 802.11 standardu. Pod serverom Dobavljača se podrazumijeva računar ili grupa računara koji su u stalnoj vezi sa Internetom.

Član 3.

Primjena Opštih uslova poslovanja

Ugovorne strane su saglasne da se pružanje i korišćenje usluga Servisa iz člana 1. ovog Ugovora vrši prema odredbama iz Opštih uslova poslovanja.

U sastavne dijelove ovog ugovora ulaze ovaj Ugovor sa aneksima i Opšti uslovi KT SARA Internet servisa. Opšti uslovi su dostupni na uvid u elektronskoj formi na web adresi te u štampanom obliku u službenim prostorijama KT SARA d.o.o.

Član 4.

Odredbe ugovora

Odredbe ovog ugovora sa aneksima i Opšti uslovi poslovanja KT SARA internet servisa važe za sve pakete i obuhvataju fizička i pravna lica.

Član 5.

Obaveze firme Dobavljača :

1. Dobavljač se obavezuje na instalaciju opreme na lokaciji navedenoj u Ugovoru, koja podrazumijeva montiranje i podešavanje opreme za fiksni bežični pristup ili kablovskog modema, a koja se daje Korisniku na korištenje. Instalacija NE uključuje kućne instalacije, umrežavanje računara, softverske ili hardverske komponente na Korisnikovom računaru.
2. Dobavljač se obavezuje održavati svoju mrežu u ispravnom stanju, što podrazumijeva mogućnost neprekidnog i nesmetanog korištenja od strane pretplatnika. Usluga podrazumijeva stalan pristup Internetu, korištenjem opreme koja radi u ISM opsegu, bez garancije stalne maksimalne brzine pristupa (best effort usluga). U slučaju eventualnih problema u korištenju



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

Usluge, KT SARA d.o.o. će korisniku obezbijediti svu potrebnu telefonsku i e-mail podršku.

3. Korisnik ne smije samostalno da otvara ili popravlja iznajmljenu opremu, već je dužan da svaku uočenu smetnju ili kvar odmah prijavi tehničkoj podršci Dobavljača, te da omogući pristup do iste radnicima Dobavljača ukoliko je potrebna njena popravka ili zamjena.
4. Dobavljač se obavezuje da će se preko tehničke podrške odazvati u najkraćem mogućem roku i uložiti razumne napore da nastali kvar otkloni. Ova obaveza je ograničena samo na otklanjanje smetnji i kvarova, a odgovornost firme KT SARA d.o.o. završava na opremi za fiksni bežični ili žični pristup koju Korisnik upotrebljava i NE uključuje hardverske komponente u Korisnikovom računaru ili mreži te softverske i kućne instalacije.
5. Svaki drugi zahtjev Korisnika, izvan obaveze tehničke podrške i osnovne instalacije opreme za fiksni žični ili bežični pristup se podrazumijeva kao zahtjev za dodatnom uslugom i fakturiše se kao dodatni trošak Korisniku a prema važećem cjenovniku Dobavljača.
6. Dobavljač se obavezuje da unaprijed obavijesti Korisnika o terminima kada će se vršiti eventualni neizbježni radovi na infrastrukturi mreže, zbog čega Usluga u tom periodu neće biti raspoloživa. Obavještenje će biti dostupno na službenoj stranici firme Dobavljača.
7. Firma KT SARA d.o.o. ne snosi posljedice za prekid nastao usljed više sile ili prouzrokovan radnjama trećih lica.
8. Dobavljač Usluge obezbjeđuje detaljan ispis računa za pružene Usluge za završenih obračunski period. Detaljan ispis računa u elektronskom formatu je moguće stalno pratiti na stranici ww.ktsara.net. Detaljan ispis računa se dostavlja i u pisanom obliku i tada se naplaćuje naknada po objavljenom cjenovniku.
9. Dobavljač usluge se obavezuje da pruži korisnicima svu moguću tehničku pomoć telefonskim putem odnosno besplatno putem VOIP servisa, elektronske poste i sl.
10. Dobavljač se obavezuje da izda korisniku račun za Usluge koji sadrži sve potrebne podatke na osnovu kojih Korisnik može jasno izvršiti provjeru ispravnosti za obračunski period i to na način da:
 - a) Račun mora sadržavati jasnu nazanku do kojeg datuma pretplatnik može izmiriti dugovanja, kao i jasno navedene uslove i rokove podnošenja pregovora te kontakt podatke službe za korisnike.
 - b) Račun može sadržavati i opomenu za dospjela potraživanja na ime neplaćene obaveze.
11. Dobavljač se obavezuje da obezbjedi pristup korisničkim stranicama na internetu sa detaljnim elektronskim pregledom svih zaduženja, kao i sve ažurirane cijene Usluga
12. Dobavljač se obavezuje da u okviru svoje Usluge nudi korisnicima mogućnost korištenja email adrese koja ne zavisi od Usluge ili paketa Usluga, a sve u cilju kako bi se omogućilo korisniku da odabere najpovoljnijeg davaoca Internet usluge,.

Član 6.

Provjera identiteta korisnika

Dobavljač usluga će se pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta Korisnika usluge poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.

Član 7.

Minimalni nivo kvalitete usluge

Dobavljač se obavezuje da poštuje Deklaraciju karakteristika i kvalitetu usluga iz Opštih uslova poslovanja (Član 40) uz maksimalno vrijeme uspostave servisa u roku od 10 dana od dana podnošenja zahtjeva.

Član 8.

Urednost pružanja usluge

- a) Smatra se da je usluga pružena u skladu s ugovorenim ukoliko je Dobavljač usluge pružio korisniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvaliteta, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena.

Usluga je pružena u skladu s ugovorenim ako:

- c) odgovara opisu kojeg je dao davalac usluge,
- d) odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi,
- e) ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata davaocu usluge u momentu



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

zaključenja ugovora, a na koju je davalac usluge pristao što je očitovao zaključenjem ugovora, i pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao davalac usluge u skladu s međunarodnim standardima.

2. Neće se smatrati da operator javne telekomunikacijske usluge nije ispunio svoje ugovorene obaveze ukoliko do odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom korisnika usluge ili lica koje korisniku usluge daje mrežni pristup da podrže uslugu u punom kapacitetu ili drugih razloga na strani korisnika na koje operator ne može utjecati, pod uslovom da je operator o tome upoznao korisnika usluge.

3. U slučaju da je kod odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge ipak moguće pružanje usluge pod nepovoljnijim uslovima, operator javne telekomunikacijske usluge je dužan proporcionalno umanjiti cijenu usluge koju treba da plati korisnik, izuzev za one usluge kod kojih se cijena usluge izračunava na osnovu mjerenja stvarne potrošnje.

Član 9.

Uslovi plaćanja

1. Korisnik se obavezuje da će blagovremeno i redovno plaćati naknadu po cijenama iz Cjenovnika Dobavljača za Uslugu
2. Za svaki mjesec korištenja Usluge Dobavljača će fakturisati Korisniku na kraju mjeseca iznos koji odgovara cijeni za izabranu vrstu pristupa.
3. Ako Paket Usluge podrazumijeva mogućnosti prekoračenja saobraćaja, prekoračenje za taj mjesec će biti obračunato na kraju tog mjeseca i iznos prekoračenja će biti pridružen iznosu korištenja Usluge za taj mjesec. Korisnik je dužan da fakturisani iznos obračunat na fakturi plati najkasnije do 10-tog narednog mjeseca. U protivnom, obračunaće se zakonski propisana zatezna kamata na fakturisani iznos, prema važećim propisima.
4. U slučaju da Korisnik ne uplati fakturisani iznos za bilo koju fakturu u predviđenom roku, firma KT SARA d.o.o. ima pravo da bez obavještenja suspenduje do izmirenja obaveza dalje korištenje Usluge od strane Korisnika.
5. U slučaju suspenzije naloga usljed neizmirenih obaveza ili usljed stopiranja naloga od strane korisnika, KT SARA će fakturisati 10KM mjesečno za svaki mjesec za koji je nalog suspendovan u periodu trajanja ugovora (PDV uključen u cijenu).
6. U slučaju da Korisnik ne primi fakturu za korištenje usluge, potrebno je da o tome obavijesti službu prodaje firme KT SARA d.o.o. i može zahtijevati izdavanje iste. Nepriimanje fakture ne oslobađa Korisnika od obaveze plaćanja Usluge.
7. Ukupna cijena obračunata Korisniku na fakturi obuhvata cijenu korištenja odabrane vrste pristupa mjesečno i eventualno prekoračenje ograničenja saobraćaja, u skladu sa Cjenovnikom firme KT SARA d.o.o.
8. Početak tarifiranja Usluge nastaje od momenta aktiviranja servisa od strane firme KT SARA d.o.o. na lokaciji Korisnika. Prvo tarifiranje se vrši od momenta aktiviranja do kraja tekućeg mjeseca, srazmjerno broju preostalih dana u mjesecu za pakete bez ograničenja saobraćaja, a prema količini prenesenih podataka za pakete sa ograničenim protokom (mjerenjem ostvarenog saobraćaja).
9. Korisnik potvrđuje da je upoznat i da prihvata važeći cjenovnik na dan zaključenja Ugovora.
10. Korisnik ima mogućnost prelaska na drugi paket Usluge, uz prethodno podnešen Zahtjev firmi KT SARA d.o.o., na sljedeći način:
 - povećanje brzine i/ili protoka (prelazak na veći paket) se ne naplaćuje posebno i tarifira se od početka narednog obračunskog perioda, uz pretpostavku da postoje tehnički uslovi za realizaciju brzine koju Korisnik zahtijeva;
 - prelazak na paket manje brzine i/ili protoka se ne naplaćuje posebno prilikom prve promjene. Svaka naredna promjena se naplaćuje 10 KM jednokratno. Promjena paketa se tarifira od početka narednog obračunskog perioda.
 - U ukupnu cijenu Usluge je uračunat porez na dodatu vrijednost, koji je naznačen na fakturi Korisniku.

Član 10.

Naknada i povrat sredstava

U slučaju da kvaliteta Usluge ne odgovara Deklaraciji o kvalitetu Usluge Korisnik ima pravo na raskid ugovora kao i na povrat sredstava za mjesec kada je utvrđeno da nisu ispunjeni uslovi o kvaliteti Usluge. U slučaju žalbe na kvalitetu Usluge Korisnik je dužan da poštuje proceduru propisanu Opštim uslovima poslovanja.

Ukoliko kvaliteta Usluge može uzrokovati direktnu materijalnu štetu, naknada štete se definiše posebnim Aneksom Pretplatničkog ugovora.



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

Član 11.

Ograničenje rada terminalnog uređaja

Dobavljač Usluga može ograničiti terminalni uređaj na rad unutar vlastite mreža u slučaju ako pretplatnik uzima uređaj uz sklapanje pretplatničkog ugovora, uz uslov obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Dobavljač je obavezan po isteku ugovorene obaveze ili u slučaju prijevremenog raskida ugovora pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade i u najkraćem mogućem roku omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama. Korisnicima unaprijed plaćene usluge (prepaid) ili s pretplatničkim ugovorima bez obaveznog trajanja ista mogućnost mora biti data nakon 18 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji terminalnog uređaja.

Član 12.

Vrijeme važenja i raskid Ugovora

1. Ovaj Ugovor se zaključuje na neodređeno s tim da je minimalni period trajanja Ugovora 18 mjeseci.
2. Ukoliko Korisnik raskine ugovorni odnos prije isteka roka od 18 mjeseci, obavezuje se isplatiti preostali period prema važećem cjenovniku.
3. U slučaju raskida ovog Ugovora, Korisnik je dužan vratiti korištenu opremu koja je u vlasništvu Dobavljača
4. U slučaju oštećenja ili otuđenja opreme od strane Korisnika, korištene po osnovu ovog Ugovora, Korisnik je dužan da bez odlaganja Dobavljaču izmiri punu cijenu korištene opreme.
5. Za sve ostale uslove o prenosu, stanju mirovanja i raskidu ugovora važeći su propisani uslovi iz Opštih uslova poslovanja koji su sastavni dio ovog Ugovora.
6. Dobavljač i Korisnik Usluge imaju pravo sporazumnog raskida Ugovora u slučaju da se ne ostvaruje očekivani kvalitet Usluge, ili da isporuka servisa nije moguća zbog promjene tehničkih ili drugih uslova za realizaciju istog. Raskid Ugovora je moguće izvršiti tek nakon procjene dostupnosti i kvaliteta Usluge.
7. Ukoliko je nalog korisnika suspendovan usljed neizmirenja obaveza ili po zahtjevu korisnika u vrijeme isteka ugovora, ugovor se automatski produžava na neodređeno vrijeme.
8. Otkazni rok za raskid Ugovora je 15 dana od dana pismenog zahtjeva za raskid Ugovora.

Član 13.

Promjena lokacije Korisnika

Preseljenje opreme na drugu lokaciju i promjene parametara usluge Korisniku će se zaračunati kao dodatni trošak, u skladu sa Cjenovnikom firme KT SARA d.o.o. Firma KT SARA d.o.o. nije odgovorna za ovako izazvan prekid u korištenju Usluge, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica preseljenja.

Član 14.

Važenje Ugovora

Ugovor Korisnika sa Dobavljačem postaje važeći od dana početka korištenja Usluge i traje do isteka ugovorne obaveze. Nakon isteka ugovor se automatski produžuje bez minimalnog roka važenja uz mogućnost raskida Ugovora u bilo kom trenutku kao što je navedeno u Opštim uslovima poslovanja.

Član 15.

Završne odredbe Ugovora

U slučaju potrebe za bitnim izmjenama o korištenju Usluge, ugovorne strane će zaključiti aneks ovog Ugovora, koji će se tretirati kao sastavni dio istog.

Ugovorne strane prihvataju da se za sve ono što nije utvrđeno ovim Ugovorom, a odnosi se na ovu vrstu Usluge, primjenjuju Opšti uslovi za korištenje Internet servisa, Cjenovnik firme KT SARA d.o.o. i propisi domaćeg i međunarodnog prava.

Ugovor se smatra zaključenim danom potpisivanja obje ugovorne strane.

U slučaju spora iz ovog Ugovora, nadležan je stvarno i mjesno nadležni sud.

Ugovor se potpisuje u dva (2) istovjetna primjerka, od kojih po jedan (1) primjerak pripada svakoj ugovornoj strani.

Za KT SARA: _____ MP Korisnik _____

Drvar, Datum: _____