

Услови коришћења:

Пренос корисничког односа

- Под преносом корисничког односа подразумева се пренос свих права и обавеза из Уговора о заснивању корисничког односа на треће лице и под условом да терминални уређај остане на истом месту. Промена се реализује потписивањем новог корисничког Уговора, уз сагласност Пружаоца услуге (власник КДС-а, кабловски оператор). Преносом корисничког односа, Корисник на кога се врши пренос, потврђује да је власник прикљученог објекта или има законско право да у њему борави и да преузима обавезу редовног измиривања месечне обавезе на име услуге, а за коју ће Пружалац услуге, редовно испостављати рачуне од тренутка закључења преноса. Уколико Корисник на кога се врши пренос корисничког односа није власник прикљученог објекта а има законско право да у њему борави, дужан је да прибави сагласност власника објекта.
- Пренос корисничког односа се наплаћује по званичном Ценовнику, осим у случајевима када Пословодни орган или надлежна служба одлучи другачије.
- Ако се у року од 30 дана не поднесе писмени захтев за промену у називу корисника и/или пренос корисничког односа, Пружалац услуга може привремено искључити кориснички прикључак/терминалну опрему док се овај захтев не поднесе. Ако ни у новом року од 60 дана овај захтев није поднет, престаје корисничког однос. Под корисничким прикључком (у даљем тексту КДС прикључак) подразумева се место прикључења на кабловско дистрибутивни систем – разводни ормар, разводна кутија постављен/а на или у објекту, испред објекта (бандера). Под терминалном опремом подразумева се опрема коју Пружалац услуге поставља код корисника ради коришћења услуге – кабловски модем, дигитални кабловски пријемник и др.
- Корисник коме престане кориснички однос, дужан је да терминалну опрему о свом трошку врати Пружаоцу услуге у стању у којем га је и примио на коришћење. Уколико терминална опрема не буде враћена у року од 15 дана од престанка коришћења услуге, Пружалац услуге ће извршити наплату терминалне опреме од корисника по важећем ценовнику.

Период привременог искључења :

- Период привременог искључења корисничког КДС прикључка на захтев Корисника је у максималном трајању од 3 месеца. За време привременог искључења за све наведене случајеве, не наплаћује се месечни износ за одржавање КДС-а.
- Период привременог искључења терминалне опреме добијене на коришћење (корисници услуга КНЕТ и ДТВ), на захтев Корисника је у максималном трајању од 30 дана. За време привременог искључења за све наведене случајеве, не наплаћује се месечни износ за кориснички пакет, брзину преноса, док се накнада за коришћење терминалне опреме наплаћује по важећем ценовнику.
- По истеку периода привременог искључења на захтев, уколико Корисник писменим путем не обавести Пружаоца услуге о даљем статусу корисничког прикључка/терминалне опреме, сматраће да је кориснички однос престао.
- Престанак корисничког односа подразумева и престанак уговорне обавеза између Пружаоца услуге и Корисника услуге. Поновно заснивање Пружаоца услуге односа наплаћује се по важећем Ценовнику.

Пресељење корисничког прикључка, промена брзине преноса, промена корисничког пакета

- Уколико корисник услуга жели да премести кориснички прикључак/терминалну опрему неопходно је да поднесе писмени захтев, а Пружалац услуга је дужан да изврши тражени премештај оног дана који је корисник означио у захтеву.
- Под премештајем се подразумева премештање корисничког прикључка/уређаја (кабловског модема, дигиталниг кабловског пријемника или друге терминалне опреме) са једног места на друго у истом стану или истим пословним просторијама, односно из једног стана или пословних просторија у друге у истој згради или згради која се налази на ограђеном или неограђеном простору који представља једну целину, под условом да се за прикључење на КДС мрежу

користи исти увод вода или завршетак уводног кабла месне КДС мреже и да је у питању исти корисник.

- Писмени захтев за премештај подноси се најмање 15 дана пре дана када треба да се изврши премештај.
- Корисник може да захтева да се његов кориснички уређај (кабловски модем, дигитални кабловски пријемник или друга терминална опрема) привремено демонтира и поново постави у случају поправке, чишћења или других радова у просторији у којој се уређај налази. Ако Корисник не жели да се тај уређај поново постави на истом месту у просторији у којој се раније налазио него на неко друго место, у смислу става 2, ове тачке, дужан је да Пружаоцу услуга поднесе писмени захтев за премештај.
- За време док је кориснички уређај демонтиран Корисник плаћа пун месечни износ дате услуге.
- За премештај и привремено демонтирање корисничког уређаја, Корисник плаћа износ предвиђен важећим Ценовником.
- Промена корисничког пакета (КНЕТ) врши се по принципу до дана и од дана извршене промене. Корисник интернет услуге је дужан да захтев шаље са електронске адресе регистроване на меил серверу Пружаоца услуге.
- Промена корисничког пакета (ДТВ) врши се по принципу до дана и од дана извршене промене. Све промене захтеване пре истека текућег тарифног месеца наплаћују се по важећем ценовнику. Корисник ДТВ услуге је дужан да поднесе писмени или електронски захтев овлашћеној служби Пружаоца услуге.

Рекламације корисника услуга

- Корисник услуга може да поднесе писмени захтев рекламације на износ којим је задужен за извршене услуге и квалитет пружене услуге, неправилан рад радника Пружаоца услуге и неблаговремено и површно отклањање техничких сметњи.
- Рекламације које се односе на неправилан рад већег обима, односно за које је потребно спровести одговарајући поступак испитивања оправданости рекламације подnose се у писменој форми надлежној служби Пружаоца услуге.
- Корисник има право да од Пружаоца услуга затражи техничку проверу инсталиране терминалне опреме. Сваки неосновани захтев се наплаћује по важећем Ценовнику. Под неоснованим захтевом се подразумевају сметње настале хардверско-софтверском неисправности корисничких рачунара или других уређаја.
- Исправност (хардверско-софтверска) корисничких рачунара или других уређаја не спада у надлежност Пружаоца услуге.
- Пружалац услуга је дужан да на сваку писмену рекламацију корисника услуга писмено одговори у року од 21 дан од дана подношења рекламације, осим у случајевима када је потребно спроводити дужа и сложенија испитивања.
- У случају рекламације корисника услуга, посебно у вези свих елемената корисничког односа, укључујући висину оствареног интернет саобраћаја и веродостојност обрачуна услуга, поступак по рекламацији спроводи се у складу са Правилником о поступку и начину решавања рекламација корисника услуга на рачуне за извршене услуге, чије је доношење у надлежности пословодног органа Пружаоца услуга.
- У случају када се рекламација на рачун за извршене услуге подноси због сумње да је износ рачуна увећан као последица злоупотребе од стране трећег лица које Пружалац услуга не може утврдити, дужан је корисника упутити да своја права оствари у поступку пред редовним судовима, на чији ће захтев Пружалац услуга доставити сву потребну документацију са којом располаже.
- Пружалац услуга је дужан да у року од 7 дана од дана подношења рекламације отклони техничке сметње за које је надлежан, осим у случајевима када је потребно спроводити дужа и сложенија испитивања.
- Подношење рекламације не одлаже плаћање неспорног дела рачуна, сем у случајевима да Пословодни орган или надлежна служба Пружаоца услуга не одлучи другачије.

Под писменим захтевом подразумева се обавештење послато путем тржишта писаних и штампаних саопштења, електронске поште, или лично надлежној служби Пружаоца услуге. Корисник интернет услуге је дужан да обавештења шаље са електронске адресе регистроване на меил серверу Пружаоца услуге.

Злоупотреба услуге

- Под Злоупотребом услуге подразумевају се сви случајеви бесправног прикључења на Кабловско Дистрибутивни Систем без сагласности власника КДС-а и/или заснованог корисничког односа о коришћењу КДС услуга.
- Под Злоупотребом услуге подразумевају се све радње које нису у складу са Принципима и правилима понашања за кориснике сервиса на мрежи власника КДС-а.
- Поступци власника КДС-а у наведеним случајевима су прописани "Одлуком о поступцима на неовлашћено прикључење на кабловску дистрибутивну мрежу", бр 129/08 од дана 22.09.2008 године, а у складу са позитивним законским одредбама КЗ Републике Србије.