

## Opšti uslovi korišćenja Tooway™ servisa

### 1. Definicije

- 1.1. Kompanija Satellite Broadband Network Montenegro (SBS Net Montenegro), 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 izmijenu Cjenovnika ne obavijesti Davaoca usluga u datom roku, smatraće se da je ovu izmijenu 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 elektronskim 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 isporuči i/ili instalira CPE uređaje koji su po ponudi i Ugovoru obezbijeđeni 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,
- omogući Davaocu usluga pristup svojim prostorijama u svrhu uspješnog otklanjanja smetnji, dok je Davalac usluga ovlašćen 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. Davalac 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 pravilama koji se odnose na svaki navedeni sistem i mrežu pojedinačno,
- Usluga je optimizovana za stopu raspoloživosti od devedeset šest procenata (96%) na mesečnom 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. Mesečna 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 propusnog opsega). Protok na nivou meseca 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 mjesečne 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.

## **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