

**Navigo softver i komunikacije d.o.o.**

Bulevar Stepe Stepanovića 185A, Banja Luka, Republika Srpska, BiH
Tel:051/238-130 ♦ Faks:051/238-131 ♦ Tehnička podrška:051/238-132
♦ www.nsc.ba ♦ info@nsc.ba

Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa

Ugovor se zaključuje između:

1. **Navigo softver i komunikacije d.o.o.** , Stepe Stepanovića 185A, Banja Luka (u daljem tekstu **Pružaoac usluga** i
2. _____ (u daljem tekstu **Korisnik**)

Član 1**Predmet Ugovora:**

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

Član 2**Predmet Ugovora**

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

Pružaoac usluga postavlja terminalnu opremu (opremu za bezicno povezivanje na internet) kod Korisnika, koja je usmjerena prema baznoj stanici Pružaoca usluga(Član 1 ovog ugovora)

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 NavigoSC Internet servisa.

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

Član 4**Odredbe ugovora**

Odredbe ovog ugovora sa aneksima i Opšti uslovi poslovanja NavigoSC internet servisa važe za sve pakete i obuhvataju fizička i pravna lica. Ugovor se potpisuje u prostorijama Pružaoca usluga uz popunjen Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa važeću ličnu kartu nakon instalacije terminalne opreme i završetka svih potrebnih radnji koje omogućavaju korisniku pristup internetu putem mreže Pružaoca usluga.

Član 5**Obaveze firme Pružaoca usluga :**

1. Pružaoc usluga se obavezuje na instalaciju opreme na lokaciji navedenoj u Ugovoru, koja podrazumijeva montiranje i podešavanje opreme za fiksni bežični pristup, a koja se daje Korisniku na korištenje. Instalacija NE uključuje kućne instalacije, umrežavanje računara, softverske ili hardverske komponente na Korisnikovom računaru.
2. Pružaoc usluga 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 Usluge, Navigo SC d.o.o. će korisniku obezbijediti svu potrebnu telefonsku i e-mail podršku.
3. Korisnik ne smije samostalno da otvara ili popravljaju iznajmljenu opremu, već je dužan da svaku uočenu smetnju ili kvar odmah prijavi tehničkoj podršci Pružaoca usluga, te da omogućiti pristup do iste radnicima Pružaoca usluga ukoliko je potrebna njena popravka ili zamjena.
4. Pružaoc usluga se obavezuje da će se preko tehničke podrške odazvati u najkraćem mogućem roku i uložiti razumne napore da nastali kvar ukloni. Ova obaveza je ograničena samo na otklanjanje smetnji i kvarova, a odgovornost firme Navigo SC d.o.o. završava na opremi za fiksni bežični 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 bežični pristup se podrazumijeva kao zahtjev za dodatnom uslugom i fakturiše se kao dodatni trošak Korisniku a prema važećem cjenovniku Pružaoca usluga.Sve informacije o cijenama su dostupne u okviru važećeg cjenovnika.
6. Pružaoc usluga 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 Pružaoca usluga.
7. Firma Navigo SC d.o.o. ne snosi posljedice za prekid nastao usljed više sile ili prouzrokovan radnjama trećih lica.
8. Pružaoc usluga obezbjeđuje detaljan ispis računa za pružene Usluge za završenih obračunski period. Detaljan ispis računa u elektronskom formatu je moguće stalno pratiti na stranici ww.nsc.ba. Detaljan ispis računa se dostavlja i u pisanom obliku i tada se naplaćuje naknada po objavljenom cjenovniku.
9. Pružaoc usluga obavezuje se da pruži korisnicima svu moguću tehničku pomoć telefonskim putem odnosno besplatno putem VOIP servisa, elektronske poste i sl.



Navigo softver i komunikacije d.o.o.

Bulevar Stepe Stepanovića 185A, Banja Luka, Republika Srpska, BiH
Tel:051/238-130 ♦ Faks:051/238-131 ♦ Tehnička podrška:051/238-132
♦ www.nsc.ba ♦ info@nsc.ba

10. Pružaoc usluga obavezuje se da besplatno 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:
 - Račun mora sadržavati jasnu naznaku do kojeg datuma pretplatnik može izmiriti dugovanja, kao i jasno navedene uslove i roкове podnošenja prigovora te kontakt podatke službe za korisnike.
 - Račun može sadržavati i opomenu za dospelja potraživanja na ime neplaćene obaveze
 - Pružaoc usluga može ponuditi Korisniku slanje računa u elektronskom obliku.
11. Pružaoc usluga obavezuje se da obezbjedi pristup korisničkim stranicama na internetu sa detaljnim elektronskim pregledom svih zaduženja, kao i sve ažurirane cijene Usluga
12. Pružaoc usluga obavezuje se 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

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

Član 7

Minimalni nivo kvalitete usluge

Pružaooc usluga obavezuje se da poštuje Deklaraciju karakteristika i kvalitetu usluga iz Opštih uslova poslovanja (Član 8) uz maksimalno vrijeme uspostave servisa u roku od 10 dana od dana podnošenja zahtjeva.(Član 5 opštih uslova)

Član 8

Urednost pružanja usluge

1. Smatra se da je usluga pružena u skladu s ugovorenim ukoliko je Pružaoc usluga 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:
 - odgovara opisu kojeg je dao davalac usluge,
 - odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi,
 - ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata davaocu usluge u momentu 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 Pružaoca usluga za Uslugu
2. Za svaki mjesec korištenja Usluge Pružaoca usluga će fakturisati Korisniku na početku 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 naredni 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 Navigo SC d.o.o. ima pravo da bez obavještenja suspenduje do izmirenja obaveza dalje korištenje Usluge od strane Korisnika.
5. U slučaju suspendije naloga usljed neizmirenih obaveza ili usljed stopiranja naloga od strane korisnika, Navigo SC 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 Navigo SC d.o.o. i može zahtijevati izdavanje iste. Neprimanje 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 Navigo SC d.o.o.
8. Početak tarifiranja Usluge nastaje od momenta aktiviranja servisa od strane firme Navigo SC 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 zaključivanja Ugovora.
10. Korisnik ima mogućnost prelaska na drugi paket Usluge, uz prethodno podnešen Zahtjev firmi Navigo SC d.o.o., na sljedeći način:



Navigo softver i komunikacije d.o.o.

Bulevar Stepe Stepanovića 185A, Banja Luka, Republika Srpska, BiH
Tel:051/238-130 ♦ Faks:051/238-131 ♦ Tehnička podrška:051/238-132
♦ www.nsc.ba ♦ info@nsc.ba

- 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 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.

Član 11

Ograničenje rada terminalnog uređaja

Pružaoac 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. Pružaoac usluga 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 12 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 12 mjeseci.
2. Ukoliko Korisnik raskine ugovorni odnos prije isteka roka od 12 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 Pružaoca usluga
4. U slučaju oštećenja ili otuđenja opreme od strane Korisnika, korištene po osnovu ovog Ugovora, Korisnik je dužan da bez odlaganja Pružaocu usluga 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. Pružaoac usluga 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 Navigo SC d.o.o. Firma Navigo SC 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 Pružaocem usluga 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 Navigo SC 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 sud u mjestu potpisa Ugovora.

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

Za Navigo SC: _____

MP

Korisnik _____

Banja Luka, _____

**Navigo softver i komunikacije d.o.o.**

Bulevar Stepe Stepanovića 185A, Banja Luka, Republika Srpska, BiH
Tel:051/238-130 ♦ Faks:051/238-131 ♦ Tehnička podrška:051/238-132
♦ www.nsc.ba ♦ info@nsc.ba

Aneks I - Registracija NavigoSC internet naloga

Ugovor br: _____

Lični podaci Korisnika:

Naziv / Ime i Prezime:	
Adresa stanovanja:	
Mjesto i poštanski broj:	
Telefon:	
Mobilni telefon:	
Email:	
JIB/PDV:	
Br. lične karte:	

Tehnički podaci:

Korisničko ime:	
Lozinka:	
Odabrani paket:	
MAC Adresa modema:	
Tip uređaja:	

Napomene:

Ukoliko je korisnik odabrao prepaid paket, korisnički nalog postaje aktivan tek nakon uplate i traje onoliko mjeseci koliko je korisnik uplatio.

Opremu za povezivanje obezbjeđuje Navigo SC d.o.o. pri čemu oprema ostaje vlasništvo firme Navigo SC d.o.o. i korisnik je dužan vratiti postavljenu opremu u slučaju prestanka korištenja Navigo SC d.o.o. usluga.

Navigo SC d.o.o. zadržava pravo da zahtjeva demontažu opreme u slučaju da je korisnički nalog neaktivan dva ili više mjeseci, a nije stavljen u Stanje mirovanja

Potpisivanjem ovog formulara, Korisnik izjavljuje da je saglasan sa Opštim uslovima za korišćenje NavigoSC Internet servisa.

Korisnik:

M.P.

Za Pružaoca usluga:
