

## OPŠTI USLOVI POVEZIVANJA

1.1. Ovim Opštim uslovima (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se međusobna prava i obaveze između: Društva za pružanje usluga interneta CDFnet-ISP d.o.o, Beograd (u daljem tekstu: CDFnet) i fizičkog ili pravnog lica koje koristi javno dostupnu elektronsku komunikacionu uslugu (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa pružanjem usluga CDFnet-a, a u skladu sa odredbama zakona, nacionalnih i međunarodnih propisa i standarda kojima se reguliše oblast elektronskih komunikacija povezanih usluga.

### Član 2. DEFINICIJE SERVISA I USLUGA

2.1. FTTH - (Fiber To The Home) - predstavlja način realizacije pristupa internetu preko optičke infrastrukture CDFnet-a ili partnera do lokacije korisnika. Servis je asimetričan i nema zagarantovanu brzinu.

2.2. Wi-Fi Broadband servis - predstavlja način realizacije pristupa internetu preko stalne veze uspostavljene između bazne stanice CDFnet-a i lokacije korisnika. Servis je asimetričan i nema zagarantovanu brzinu.

2.3 Web Hosting - skup servisa koje BeotelNet pruža Korisniku u cilju postavljanja prezentacije i drugih sadržaja Korisnika na internet, zajedno sa uslugom registracije internet domena, a u skladu sa izabranim paketom usluge.

2.4 Mail Hosting - skup servisa koje BeotelNet pruža Korisniku u cilju kreiranje vlastitih e-mail adresa i mailbox-a a u skladu sa izabranim paketom usluga.

### Član 3. UGOVOR

3.1. Ugovor između Korisnika i CDFnet-a (u daljem tekstu: Korisnički ugovor) se zaključuje u pisanoj formi na obrascu CDFnet-a, po prethodno podnetom zahtevu za ispitivanje tehničkih mogućnosti za realizaciju usluge od strane Korisnika.

3.2. Korisnički ugovor može biti zaključen neposredno, u okviru kao ugovor na daljinu i u elektronskoj formi. Korisnički ugovor zaključen van poslovnih prostorija CDFnet-a ili na daljinu se zaključuje tako što CDFnet Korisniku uz ugovor dostavlja opšte uslove i korisničku opremu, kada je ista neophodna za pružanje usluge. Troškove korišćenja sredstava komunikacije na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija radi zaključivanja ugovora snosi CDFnet u celosti.

3.3. Korisnički ugovor sadrži identifikacione podatke o CDFnetu i Korisniku usluge, kao i detalje usluge i odabranog paketa, podatke o cenama, datum zaključenja i period trajanja Korisničkog ugovora i potpise ugovornih strana. Opšti uslovi su sastavni deo Korisničkog ugovora, što podrazumeva da je Korisnik upoznat sa svim uslovima i da je iste prihvatio.

3.4. Prilikom zaključenja Korisničkog ugovora, Korisnik je dužan da se kod CDFnet legitimiše na osnovu originalnog dokumenta, ličnom kartom ili drugim zakonom priznatim identifikacionim dokumentom.

3.5. Korisnički ugovor se smatra zaključenim potpisivanjem obe strane i stupa na snagu danom realizacije usluge

### Član 4. OBAVEZE CDFneta

CDFnet se obavezuje:

4.1. Da Korisniku omogući korišćenje usluge ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi i potrebni preduslovi za realizaciju usluge;

4.2. Da obezbedi kvalitetan rad elektronskih komunikacionih mreža i kvalitet usluga koje pruža Korisniku u skladu sa propisima koji uređuju oblast elektronskih komunikacija, Korisničkim ugovorom, odnosno Opštim uslovima. Izveštaji o parametrima kvaliteta

4.3. Da usluge pruža na tehnološki neutralnoj osnovi, kao i da, bez posebne saglasnosti Korisnika, promeni tehnologiju preko koje pruža uslugu, pod uslovom da Korisniku nastavi pružanje usluge istog ili boljeg kvaliteta, a Korisnik se obavezuje da CDFnet-u, kada je to potrebno, promenu tehnologije omogući;

4.4. Da podatke o Korisniku, kao i podatke koji su namenjeni Korisniku čuva i čini ih dostupnim Korisniku za vreme trajanja Korisničkog ugovora. Izuzetak su podaci koji su namenjeni Korisniku za koje iz tehničkih ili zakonskih razloga CDFnet može propisati drugačiji period čuvanja;

4.5. Da svojim ponašanjem ne vrši povredu tajnosti podataka o Korisniku i informacijama koje prenosi;

- 4.6. Da Korisniku pruži uputstva o tehničkim parametrima za pristup, konfigurisanje i korišćenje izabranog paketa usluge;
- 4.7. Da Korisniku obezbedi stalnu tehničku podršku putem telefona i e-mail-a za rešavanje problema vezanih za korišćenje Usluge;
- 4.8. Da bez odlaganja obavesti Korisnika o problemima koje ustanovi na priključku kod Korisnika;

#### **Član 5. OBAVEZE KORISNIKA**

Korisnik se obavezuje:

- 5.1. Da CDFnet-u dostavi kompletne i ispravne identifikacione podatke i da u slučaju promene podatka obavesti istog pisanim putem najkasnije 7 dana od nastanka promene;
- 5.2. Da čuva u tajnosti svoje parametre za pristup sistemu za korišćenje usluga koji su navedeni u Korisničkom ugovoru. Podatke o svom nalogu Korisnik može da saopšti samo administratoru sistema ili operateru tehničke podrške lično, i to tek kada se nesumnjivo utvrdi njegov identitet;
- 5.3. Da se prilikom konfigurisanja i korišćenja servisa pridržava uputstava i obaveštenja koje je dobio od CDFnet-a;
- 5.4. Da plaća jednokratnu ili mesečnu naknadu u ugovorenom iznosu, pri čemu CDFnet zadržava pravo izmene cene u cilju zaštite poslovnih interesa na način predviđen zakonom;
- 5.5. Da smetnje u korišćenju usluga prijavi CDFnet-u u roku od tri dana;
- 5.6. Da će usluge elektronskih komunikacija koristiti isključivo za sopstvene potrebe;
- 5.7. Da prilikom uspostavljanja i tokom korišćenja usluge neće kršiti važeće zakone i propise;
- 5.8. Da ne čini ono što se smatra nedozvoljenim ponašanjem Korisnika navedeno u članu 10. ovih Opštih uslova;
- 5.9. Da poštuje pozitivno pravne propise i međunarodno pravo u pogledu zaštite autorskih prava i srodnih prava. U tom smislu, zabranjeno je svako neovlašćeno snimanje, javno objavljivanje i distribucija programskih sadržaja koji su Korisniku dostupni korišćenjem usluge, kao i svaki drugi oblik iskorišćavanja istih, u bilo koju svrhu osim za ličnu upotrebu. U slučaju da usled ponašanja Korisnika dođe do pokretanja bilo kakvog postupka pred pravosudnim i drugim nadležnim organima, Korisnik je u obavezi da preuzme celokupnu odgovornost za učinjenu povredu autorskih i srodnih prava i da nadoknadi CDFnet-u celokupnu štetu prouzrokovanu u vezi sa tim;

#### **Član 6. TRAJANJE KORISNIČKOG UGOVORA**

- 6.1. Korisnički ugovor se može zaključiti na neodređeno vreme sa minimalnim periodom trajanja.
- 6.2. U slučaju zaključenja Korisničkog ugovora na određeno vreme i Korisničkog ugovora sa posebnim pogodnostima za Korisnika
- 6.3 Web hosting je usluga koju pruža CDFnet, omogućavajući pojedincima i organizacijama da svoje web stranice ili aplikacije postave na internetu, čineći ih dostupnim za pregledavanje i pristupanje putem World Wide Weba.
- 6.4 Mail Hosting - skup servisa koje CDFnet pruža Korisniku u cilju kreiranja vlastitih e-mail adresa i mailbox-a a u skladu sa izabranim paketom usluga.
- 6.5. Saglasno članu 107. Zakona o elektronskim komunikacijama, CDFnet će mesec dana unapred obavestiti na pogodan način Korisnika o nameri jednostrane izmene uslova Korisničkog ugovora, kao i o pravu Korisnika na raskid Korisničkog ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je Korisnički ugovor zaključen na način koji nije na korist Korisnika.

6.6. Zaključivanjem Korisničkog ugovora za korišćenje usluga i označavanjem ponuđenog polja po izboru Korisnika, Korisnik se opredeljuje za minimalni period korišćenja usluge uz pogodnosti definisane navedenom ponudom sa cenovnikom. Korisnik može jednostrano da raskine Korisnički ugovor pre isteka minimalno ugovorenog perioda, u kom slučaju je dužan da, pored

dospelih obaveza, plati naknadu na ime štete na osnovu prevremenog raskida ugovora u roku od 7 dana i da vrati kompletnu preuzetu opremu u stanju u kojem je istu i primio. Odredbe o plaćanju obeštećenja na ime pretrpljene štete primenjuju se i u slučaju da CDFnet jednostrano raskine ugovor, ukoliko Korisnik ne izmiri sve svoje dospеле obaveze u skladu sa članom 7 ovih Opštih uslova. Ponovno potpisivanje ugovora, uslovljeno je izmirivanjem svih dugovanja nastalih po prethodnim ugovorimazaključenih sa CDFnet-om

## **Član 7. CENA SERVISA I NAČIN PLAĆANJA**

7.1. Iznos jednokratne ili mesečne naknade za korišćenje usluge plaća se shodno izabranom paketu koji je naznačen u Korisničkom ugovoru. Iznos mesečne naknade važi tokom perioda trajanja Korisničkog ugovora, računajući od dana realizacije usluge.

7.2. Prilikom zaključenja "pripejd" ugovora, Korisnik uplaćuje iznos mesečne naknade unapred za tekući mesec, kao i iznos jednokratne naknade na ime realizacije usluge. Servis je kontinuiran i Korisnik je u obavezi da za pružene usluge plaća naknadu svakog meseca najkasnije do dana isteka poslednje plaćene mesečne pretplate u skladu sa odredbama Korisničkog ugovora tokom perioda važenja, bez obzira da li su usluge korišćene.

7.3. Prilikom zaključenja "postpejd" ugovora, Korisnik je dužan da plati iznos mesečne naknade po dobijanju računa od strane CDFnet--a. Servis je kontinuiran i Korisnik je u obavezi da za pružene usluge plaća naknadu svakog meseca u skladu sa odredbama Korisničkog ugovora tokom perioda važenja, bez obzira da li su usluge korišćene. Naknada za usluge pružene u prethodnom mesecu dospeva na plaćanje svakog 10. u mesecu, pri čemu je CDFnet ovlašćen da na svaki dospelu neizmireni iznos pretplatniku zaračuna zakonsku zateznu kamatu, počev od prvog dana nakon dospeća naloga za uplatu.

7.4. CDFnet će nastojati da Korisniku dostavlja naloge za uplatu putem elektronske pošte, kao instrument plaćanja, kako bi olakšao Korisniku izvršenje njegove obaveze, ali ukoliko Korisnik ne dobije takav nalog, to ga ne oslobađa obaveza plaćanja naknade o roku dospelosti.

7.5. CDFnet ima pravo da privremeno obustavi pružanje usluge Korisniku u slučaju da Korisnik padne u docnju sa izvršavanjem svojih obaveza prema CDFnetu duže od 60 dana od datuma dospevanja obaveze do izmirenja obaveza od strane Korisnika.

7.6. Privremena obustava pružanja usluge u skladu sa članom;

7.7 ovih Opštih uslova ne oslobađa Korisnika obaveze plaćanja usluge tokom perioda u kojem je usluga bila privremeno obustavljena po punoj ceni važećeg paketa.

7.8. Ukoliko Korisnik ne bude uredno plaćao uslugu duže od 60 dana od datuma dospevanja obaveze, dfNet ima pravo da trajno obustavi pružanje usluge, otkáže ugovor i Korisnika tuži za neizmirene obaveze do isteka ugovora po punoj ceni važećeg paketa u okviru standardne ponude, kao i da ovlasti drugo pravno lice da se obraća Korisniku sredstvima komunikacije na daljinu radi ostvarivanja potraživanja iz Korisničkog ugovora.

7.9. CDFnet zadržava pravo da jednostrano izmeni iznos mesečne naknade o čemu će blagovremeno, isticanjem obaveštenja na internet stranici [www.cdf.rs](http://www.cdf.rs), obavestiti Korisnika. Saglasno članu 107. Zakona o elektronskim komunikacijama, CDFnet će mesec dana unapred obavestiti na pogodan način Korisnika o nameri jednostrane izmene uslova ugovora, kao i o pravu Korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na način koji nije na korist Korisnika.

7.10. Korisnik je saglasan da prihvata sve nastale promene, ukoliko u roku od 30 dana od postavljanja obaveštenja o promeni ne obavesti CDFnet o suprotnom pisanim putem, na elektronsku adresu [office@cdf.rs](mailto:office@cdf.rs).

## Član 8. INSTALACIJA I KORIŠĆENJE OPREME

8.1. CDFnet će pristupiti izvršenju svojih obaveza po potpisivanju Korisničkog ugovora. CDFnet se obavezuje da će Korisniku omogućiti korišćenje usluge u roku od 15 radnih dana od dana zaključenja Korisničkog ugovora ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Korisnika. U slučaju više sile ili nepredviđenih tehničkih problema rok iz prethodnog stava se produžava do otklanjanja takvog slučaja, a najkasnije do 30 radnih dana. Ukoliko korišćenje usluge ne bude moguće ni nakon ugovor prestaje da važi.

## Član 9. SLUČAJEVI OBUSTAVE SERVISA I RASKID UGOVORA

9.1. CDFnet zadržava pravo da bez obaveštenja Korisniku ukine korisničko ime i prestane sa pružanjem usluge u slučaju nedozvoljenog ponašanja Korisnika, ukoliko Korisnik zloupotrebljava ili ugrožava funkcionalnost mreže ili ugrožava rad ostalih korisnika nepridržavanjem uputstava izdatih od nadležnih organa, kao i u slučajevima kršenja propisa o zaštiti podataka o ličnosti od strane Korisnika, zlostavljanja putem interneta i drugih oblike ugrožavanja trećih lica, nezavisno od toga da li su ta lica korisnici usluga CDFneta. Nedozvoljeno ponašanje Korisnika detaljno je opisano u članu 10. ovih Opštih uslova.

9.2. Po raskidu Korisničkog ugovora Korisnik prestaje da koristi usluge po osnovu zaključenog Korisničkog ugovora i u obavezi je da vrati zaduženu opremu i izmiri sva svoja dugovanja prema CDFneta koja su proistekla iz korišćenja usluga.

9.3. Prestankom važenja Korisničkog ugovora ne prestaju i obaveze koje su nastale a nisu izvršene za vreme njegovog trajanja.

9.4. Korisnik može da otkáže Korisnički ugovor na neodređeno vreme, kao i ugovor na određeno vreme nakon isteka minimalnog perioda trajanja Korisničkog ugovora, na osnovu jednostranog pisanog otkaza Korisnika, uz otkazni rok od 30 dana. Korisnik pisani otkaz može poslati, poštom na adresu Jug Bogdanova br.22, 11000 Beograd, ili elektronskim putem na adresu [office@cdf.rs](mailto:office@cdf.rs). Korisnik je u obavezi da izmiri sva svoja dospela dugovanja prema CDFnetu do stupanja otkaza na snagu i vrati korisniču opremu u stanju u kome je ista primljena.

9.5. Korisnik ima pravo da raskine Korisnički ugovor bez naknade u roku od 14 dana uspostavljanja usluge uz obavezu vraćanja preuzete opreme u stanju u kojem je preuzeo. U suprotnom Korisniku će se naplatiti odgovarajuća naknada za oštećenu ili nevraćenu opremu, po cenovniku navedenom u Članu 8 ovih Opštih uslova.

## Član 10. NEDOZVOLJENO PONAŠANJE KORISNIKA

10.1. Ponašanje Korisnika smatra se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim pravnim propisima Republike Srbije i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama i kodeksima kojima se uređuje oblast elektronskih komunikacija. Takođe nije dozvoljeno ponašanje Korisnika koje na bilo koji način ugrožava rad ili nanosi štetu opremi CDFneta.

10.2. Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično delo ili privredni prestup, vrši i povreda autorskog prava ili prava industrijske svojine, povreda ličnih prava građana, vrši delo neloyalne konkurencije, vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti potrošača, ugrožava rad ili funkcionalnost mreže, vrši uznemiravanje ili prouzrokovanje smetnji drugim korisnicima, vrši neovlašćen pristup tuđim informacijama ili resursima, vrši distribucija nezatraženih propagandnih poruka, vrši distribucija virusa ili drugih štetnih sadržaja i svako drugo ponašanje suprotno opšteprihvaćenim moralnim načelima.

10.3. Zabranjeno je postavljanje i prezentacija sadržaja od strane Korisnika koji može biti štetan po servere CDFneta ili bilo koji drugi server izložen na internetu, kao i postavljanje linkova ka takvom sadržaju na internetu.

10.4. CDFNet ne obezbeđuje neograničen prostor za online skladištenje podataka, backup-e, ili arhiviranje fajlova, dokumenata, log fajlova, skladištenje mailova itd. Nalozi koji imaju veliku količinu fajlova mogu uticati na smanjenje serverskih performansi, kao i nalozi sa prevelikim brojem MySQL/PostgreSQL tabela, upotreba dinamičkih (PHP i drugih) programskih skriptova na serverima BeotelNeta koji se izvršavaju duže od maksimalnih 60 sekundi po jednom pokretanju. Navedene aktivnosti smatraju se zabranjenim i mogu rezulirati gašenjem naloga Korisnika, sa ili bez upozorenja.

10.5. Ukoliko po svojoj oceni CDFnet zaključi da se Korisnik ponaša na nedozvoljeni način, CDFnet ima pravo da Korisnika upozori da sa nedozvoljenim radnjama odmah prestane kao i da suspenduje korišćenje usluga do daljnjeg istovremeno sa upozorenjem.

10.6. CDFnet ima pravo da podatke o Korisniku i korišćenju usluge dostavi nadležnim organima Republike Srbije na njihov zahtevu skladu sa zakonskim propisima Republike Srbije.

10.7. CDFnet zadržava pravo na privremenu obustavu ili prekid servisa bez upozorenja u slučaju nepoštovanja obaveza Korisnika, a ukoliko Korisnik nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem CDFnet ima pravo da trajno isključi Korisnika i prekine pružanje usluge. CDFnet će trajno prekinuti pružanje usluge Korisniku na osnovu izvršne presude ili rešenja nadležnog organa.

10.8. CDFnet zadržava pravo da u slučaju vanrednih okolnosti promeni ili suspenduje bilo koji web nalog Korisnika, njegovu komponentu ili bazu podataka za koju smatra da prouzrokuje probleme ili velika opterećenja servera.

10.9. Korisnik je odgovoran i za svu štetu koju prouzrokuje ovakvim svojim ponašanjem. Za svoje nedozvoljeno ponašanje, krivično, građanski i na bilo koji drugi način, odgovara isključivo Korisnik.

10.10. Nepoštovanje odredbi ovih Opštih uslova korišćenjaservisa od strane Korisnika, poništava pravo za povraćaj novca.

### **Član 11. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI CDFNET-a**

11.1. CDFnet ne snosi odgovornost za nemogućnost korišćenja usluge nastalih kao posledica više sile ili usled grešaka u radu telekomunikacione mreže na koje ne može da utiče, zbog unapred najavljenih radova na održavanju sistema, zbog neispravnog rada ili nemogućnosti korišćenja korisnikove opreme i programa ili telekomunikacionih kanala koje zakupljuje od drugih operatora, a koji su neophodni za pružanje usluga.

11.2. CDFnet nije odgovoran ukoliko dođe do upada na sajt Korisnika, Korisnik je dužan da primeni mere zaštite. Ukoliko do upada dođe, CDFnet će suspendovati hosting Korisnika i obavestiti ga o merama bezbednosti, a Korisnik je dužan da te mere sprovede.

11.3. CDFnet nije odgovoran za gubitke podataka, neuručene poruke, pogrešno uručene podatke, podešavanje mail naloga kao i za sve prekide u radu. CDFnet nije odgovoran za nestale ili oštećene fajlove Korisnika. Korisnik na sebe preuzima punu odgovornost za sve fajlove na zakupljenom hostingu kao i za održavanje i backup istih. Korisnik ima opciju da sam pravi backup iz cPanela.

11.4. CDFnet ne odgovara za direktnu ili indirektnu štetu nastalu kod Korisnika usled nefunkcionisanja usluge, ako do toga dođe.

11.5. CDFnet ne odgovara za zagušenje, kašnjenje ili greške u funkcionisanju delova telekomunikacione mreže na koje objektivno ne može da utiče.

11.6. CDFnet ne odgovara ukoliko dođe do ometanja zbog korišćenja "free licence" opsega.

11.7. CDFnet ne snosi odgovornost za nemogućnost aktiviranja i korišćenja usluga nastale usled nedostatka kapaciteta, nedostupnosti ili prestanka pružanja neke usluge javne telekomunikacione mreže drugog javnog telekomunikacionog operatora koja je neophodna za pristup sistemu CDFneta.

11.8. Šteta za koju odgovara CDFnet ni pod kojim uslovima ne može biti veća od iznosa mesečne naknade koji je Korisnik uplatio za korišćenje usluge.

11.9. Korisnik prihvata da je način korišćenja usluge u potpunosti odgovornost samog Korisnika i da CDFnet ni u kom smislu ne snosi odgovornost za moguću neposrednu ili posrednu štetu, troškove, zahteve i gubitke nastale korišćenjem usluge.

11.10. CDFnet ne odgovara za štetu koju Korisnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima, kao ni u pogledu sigurnosti, prava pristupa i pristup internetu u okviru mreže Korisnika.

11.11. Korisnik je saglasan da nema pravo na bilo kakvu odštetu od CDFnet-a, što uključuje zahteve, gubitke i troškove, uključujući troškove advokata i sudskog procesa. CDFnet nije odgovoran u slučaju:

- povrede lica ili imovine uzrokovane korišćenjem usluge ili proizvoda u vezi sa CDFnet-om;
- da sadržaj bilo kog korisnika krši ili navodno krši prava svojine trećih lica;
- da sadržaj bilo kog našeg korisnika krši Zakon o autorskim i srodnim pravima.

11.12. CDFnet ne odgovara za štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice usled povrede ili zanemarivanja obaveze čuvanja tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu učinjenom od strane Korisnika.

11.13. CDFnet ne odgovara za sadržaj, sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima telekomunikacionih usluga, kao ni za sigurnost datoteka preuzetih sa interneta. Ukoliko Korisnik bude objekat ugrožavanja u smislu prethodnog stava, CDFnet će mu, u granicama svojih mogućnosti i bez garancija za uspeh, pružiti stručnu pomoć u otkrivanju i onemogućavanju takvih aktivnosti.

11.14. CDFnet ne odgovara za prekid rada servisa Korisnika u slučajevima:

- kada prekid nastupi kao posledica radova CDFneta na infrastrukturi svoje mreže pod uslovom da CDFnet o tome blagovremeno obavesti korisnika (jedan dan pre otpočinjanjaradova) i da prekid ne traje duže od 24h;
- kada prekid nastupi kao posledica radova Telekomu Srbije ili partnera na mrežnoj infrastrukturi i u slučajevima kada Telekom Srbije ili partner blagovremeno ne obavesti CDFnet o potrebnim radovima.

11.15. Korisnik je u obavezi da se pridržava uputstva proizvođača uređaja koje je CDFnet obezbedio korisniku uz paket u okviru specijalnih akcija. CDFnet ni na koji način ne utiče niti ima pristup navedenim uređajima i sadržaju koji uređaji proizvode i/ili u sebi sadrže. Sav sadržaj proizveden korišćenjem uređaja dobijenog u okviru specijalnih akcija isključivo je odgovornost Korisnika.

## Član 12. OPŠTE ODREDBE

12.1. Korisnik potpisivanjem Korisničkog ugovora potvrđuje da je na jasan i nedvosmislen način obavešten o komercijalnoj ponudi CDFneta, o osnovnim karakteristikama usluge, prodajnoj ceni, kao i o drugim podacima određenim zakonom, a koji su svi sadržani u Korisničkom ugovoru i Opštim uslovima.

12.2. CDFnet može da daje garancije u pogledu raspoloživosti, sigurnosti, kvaliteta i funkcionisanja samo za sopstvene servise.

12.3. Minimalna brzina prenosa podataka kod usluge pristupa internetu i internet usluge treba da bude veća ili jednaka 70% maksimalne ugovorene brzine, mereno u posmatranom periodu od 24 časa, osim usled prekida rada elektronske komunikacione mreže ili više sile. Uobičajeno dostupna brzina treba da bude veća ili jednaka 80% maksimalne ugovorene brzine i dostupna u 90% vremena, mereno na internet portu modema sa Ethernet kablom. Maksimalno ugovorena brzina prenosa podataka je brzina koju CDFnet navede kao maksimalnu brzinu prenosa podataka u Korisničkom ugovoru, s tim da ista neće biti dostupna ukoliko uređaj korisnika nema za to potrebne tehničke mogućnosti.

12.4. Kvalitet WiFi signala može biti oslabljen i fizičkim preprekama (zidovi u stanu), velikom razdaljinom od rutera do računara, povezivanjem više uređaja ili drugim uređajima koji rade na sličnoj frekvenciji kao što radi i WiFi ruter (npr. bežični fiksni telefoni), usled čega može doći do neravnomernog ili slabijeg protoka interneta, pa čak i potpunim prekidom WiFi veze.

12.8. Korisnik može da podnese prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu odnosno na kvalitet pružene usluge, u roku od 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge. Korisnik je dužan da plati nespornan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi. CDFnet će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora odgovoriti Korisniku u pisanom obliku.

12.9. Ukoliko Korisnik nije zadovoljan uslugom ili ima tehnički problem, a u skladu sa potpisanim ugovorom za korišćenje usluge, ima pravo da uputi reklamaciju/prigovor na telefon 011/30334-244 ili na e-mail adresu: *office@cdf.rs* u roku od tri dana od uočene neregularnosti. CDFnet će ispitati reklamaciju u roku od 3 dana, u složenijim slučajevima do 7 dana, i ako je reklamacija osnovana korigovati iznos zaduženja Korisnika.

12.10. CDFnet može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove, popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja svih usluga. U slučaju prekida distribucije signala navedenog u prethodnom stavu ovog člana, kada prekid traje duže od 48 časova, Korisnik ima pravo na srazmerno umanjenje mesečne naknade.

### **Član 13. OBRADA PODATAKA O LIČNOSTI I POVERLJIVOST PODATAKA**

13.1. Obrada podataka o ličnosti vrši se u skladu sa Politikom privatnosti CDFnet-a.

13.2. Podaci o ličnosti se prikupljaju iz razloga pružanja usluga, izdavanja i naplate računa za pružene usluge i legitimnih interesa CDFnet-a, a sve u skladu sa važećim zakonodavstvom Republike Srbije i međunarodnim propisima.

13.3. Kada se za realizaciju usluge koristi pristupna mreža partnera, CDFnet i partner zajednički vrše obradu podataka neophodnih za pružanje usluge. CDFnet može angažovati obrađivače podataka s kojima deli minimalni set podataka, kao što je kurirska služba, prodajna mesta, tehnološki partneri, a koji ispunjavaju uslove za sprovođenje mera za zaštitu podataka u skladu sa zakonskom regulativom. U slučaju neplaćanja računa, CDFnet može dostaviti podatke Korisnika, kao što su kontakt podaci, JMBG i iznos duga, agenciji za naplatu potraživanja ili sudskim izvršiteljima.

13.4. CDFnet obrađuje podatke o saobraćaju i lokaciji na način propisan Zakonom o elektronskim komunikacijama koji se zadržavaju 12 meseci od momenta komunikacije bez obzira da li je Korisnički ugovor u međuvremenu raskinut, tj. da li je iz bilo kog razloga došlo do prestanka pružanja usluge. CDFnet ne zadržava podatke koji otkrivaju sadržaj komunikacije, osim kada je to neophodno za izvršenje usluga koje je Korisnik izričito zatražio.

13.6. Potpisivanjem Korisničkog ugovora Korisnik potvrđuje da je obavešten o načinu prikupljanja i obrade podataka o ličnosti. Sva pitanja u vezi sa obradom podataka o ličnosti Korisnik može postaviti na način opisan u Politici privatnosti.

### **Član 14. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

14.1. Korisnik ne može svoja prava i obaveze prenositi na treća lica, niti treća lica mogu postupati po Korisničkom ugovoru. Izuzetak mogu biti samo slučajevi kada se prenos izvrši uz obostranu saglasnost ugovornih strana o čemu mora postojati odgovarajuća pisana dokumentacija.

14.2. Komunikacija ili obaveštavanja ugovorenih strana po svim pitanjima bitnim za sprovođenje ovog Korisničkog ugovora, vršiće se isključivo u pisanoj formi, sa kojom se izjednačuje i slanje obaveštenja putem elektronske pošte na e-mail adresu Korisnika navedenu u Korisničkom ugovoru ili isticanjem obaveštenja na web stranici CDFnet-a. Ugovorne strane saglasno utvrđuju da će sve eventualne sporove rešavati sporazumno, u duhu poslovne saradnje i dobrih poslovnih običaja, a u slučajevima kada to nije moguće, sporovi će se rešavati pred nadležnim sudom. skladu sa Politikom privatnosti CDFnet-a.

13.2. Podaci o ličnosti se prikupljaju iz razloga pružanja usluga, izdavanja i naplate računa za pružene usluge i legitimnih interesa CDFnet-a, a sve u skladu sa važećim zakonodavstvom Republike Srbije i međunarodnim propisima.

13.3. Kada se za realizaciju usluge koristi pristupna mreža partnera, CDFnet i partner zajednički vrše obradu podataka neophodnih za pružanje usluge. CDFnet može angažovati obrađivače podataka s kojima deli minimalni set podataka, kao što je kurirska služba, prodajna mesta, tehnološki partneri, a koji ispunjavaju uslove za sprovođenje mera za zaštitu podataka u skladu sa zakonskom regulativom. U slučaju neplaćanja računa, CDFnet može dostaviti podatke Korisnika, kao što su kontakt podaci, JMBG i iznos duga, agenciji za naplatu potraživanja ili sudskim izvršiteljima.

13.4. CDFnet obrađuje podatke o saobraćaju i lokaciji na način propisan Zakonom o elektronskim komunikacijama koji se zadržavaju 12 meseci od momenta komunikacije bez obzira da li je Korisnički ugovor u međuvremenu raskinut, tj. da li je iz bilo kog razloga došlo do prestanka pružanja usluge. CDFnet ne zadržava podatke koji otkrivaju sadržaj komunikacije, osim kada je to neophodno za izvršenje usluga koje je Korisnik izričito zatražio.

13.6. Potpisivanjem Korisničkog ugovora Korisnik potvrđuje da je obavešten o načinu prikupljanja i obrade podataka o ličnosti. Sva pitanja u vezi sa obradom podataka o ličnosti Korisnik može postaviti na način opisan u Politici privatnosti.

#### Član 14. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

14.1. Korisnik ne može svoja prava i obaveze prenositi na treća lica, niti treća lica mogu postupati po Korisničkom ugovoru. Izuzetak mogu biti samo slučajevi kada se prenos izvrši uz obostranu saglasnost ugovornih strana o čemu mora postojati odgovarajuća pisana dokumentacija.

14.2. Komunikacija ili obaveštavanja ugovorenih strana po svim pitanjima bitnim za sprovođenje ovog Korisničkog ugovora, vršiće se isključivo u pisanoj formi, sa kojom se izjednačuje i slanje obaveštenja putem elektronske pošte na e-mail adresu Korisnika navedenu u Korisničkom ugovoru ili isticanjem obaveštenja na web stranici CDFnet-a. Ugovorne strane saglasno utvrđuju da će sve eventualne sporove rešavati sporazumno, u duhu poslovne saradnje i dobrih poslovnih običaja, a u slučajevima kada to nije moguće, sporovi će se rešavati pred nadležnim sudom.

14.3. CDFnet zadržava pravo da izvrši izmenu i dopunu ovih Opštih uslova s tim da će o tome mesec dana unapred, obavestiti Korisnika na zvaničnom portalu CDFnet na stranici [www.cdf.rs](http://www.cdf.rs). Korisnik ima pravo da, do stupanja na snagu izmene ili dopune Opštih uslova, po obaveštenju raskine Korisnički ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je Korisnički ugovor zaključen, na način koji nije na korist Korisnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima. Ukoliko Korisnik u navedenom roku ne raskine Korisnički ugovor, smatraće se da je prihvatio navedene promene.