

OPŠTI USLOVI ZA PRUZANJE USLUGA

Član 1.

PREDMET I PRIMJENA

Opštim uslovima za pružanje usluga uređuju se uslovi pod kojima D.O.O. NEON Solucije Miljanovci, Kalesija (u daljem tekstu "NEON") zasniva korisničke odnose i pruža usluge interneta i digitalne televizije za koje posjeduje dozvole od Regulatorne Agencija za komunikacije fizičkim i pravnim licima (u daljem tekstu: Korisnici).

Usluga interneta i /ili digitalne televizije podrazumjeva da Korisnik koristi usluge interneta i prati digitalni programski paket koji se sastoji od određenog broja domaćih i stranih TV kanala koje nudi "NEON". Korištenje ove usluge i cijene date su u ovim Uslovima poslovanja i Cjenovniku koji su sastavni dio Ugovora o sklapanju pretplatničkog odnosa čime se omogućava korisniku korištenje interneta i digitalne televizije.

Član 2.

JAVNOST, IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH USLOVA

"NEON" je dužan da Opšte uslove učini javnim i dostupnim na svojoj internet stranici www.neon.ba kao i na prodajno – naplatnim mjestima i info pultovima. "NEON" ima pravo da na osnovu zakona mijenja i dopunjuje Opšte uslove. "NEON" će o izmenama upoznati Korisnike preko navedene internet stranice ili neposredno pisanim obavještenjem. Korisnici koji su zaključili Korisnički Ugovor daju saglasnost da se izmjenjeni Opšti uslovi primenjuju na njih po isteku mesec dana od dana objave, uz mogućnost dostavljanja primedbi u skladu sa postojećim zakonima.

Član 3.

SMETNJE, MAKSIMALNO TRAJANJE PREKIDA I OBAVEZE OPERATORA
"NEON" će Korisniku obezbediti usluge u skladu sa tehničkim mogućnostima, 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji sa ulogom većom od minimalnog nivoa kvalitete. "NEON" će, ukoliko dođe do smetnji ili prekida u radu mreže, utvrditi i otkloniti svaki kvar ili prekid na mreži i obezbediti ponovno uspostavljanje usluge u što kraćem roku. Korisnik će biti dužan da plaća naknadu za korišćenje usluga za vreme trajanja smetnji i/ili prekida ukoliko dođe do prekida u pružanju usluga zbog radova na mreži ili ako je zbog potreba održavanja privremeno obustavljeno pružanje usluga djelimično ili u cijelosti, sve dok za tim postoji opravdana potreba, ali ne duže od 48 sati. U slučaju kontinuiranog prekida koji traje duže od 48 sati, Korisnik nije dužan da plati nadoknadu za period za koji nije imao uslugu, ukoliko je blagovremeno prijavio kvar, osim u slučaju više sile.

"NEON" se obavezuje da će prema svim Korisnicima nastupati jednako i transparentno, osim ako je zakonom ili drugim pravnim aktom doneseno na osnovu zakona. "NEON" se obavezuje da će Korisniku omogućiti pružanje usluga, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Korisnika za neometano korištenje usluge "NEON". "NEON" će obezbediti Korisniku adekvatnu opremu za prijem usluge. "NEON" se obavezuje da će redovno, uredno i kvalitetno održavati svoju izgrađenu mrežu, a Korisnik se obavezuje da će održavati instalaciju u svom stanu tako da neće uticati na nesmetan rad mreže i omogućiti ovlaštenim osobama "NEON" a otklanjanje eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje usluge, bez odštetnog zahtjeva. "NEON" može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove, popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja usluge, što ne predstavlja osnov za umanjenje mjesečne pretplate. "NEON" obavještava Korisnika o navedenim radovima i njihovom trajanju objavljivanjem na web stranici www.neon.ba. Korisnik je sam odgovoran za pravilnu zaštitu i čuvanje opreme od pražnjenja usljed vremenskih nepogoda (udar groma i sl.). U slučaju da se pojave smetnje u prijemu signala Korisnik je dužan da odmah smetnje prijavi "NEON", pismeno na adresu "NEON" a ili telefonskim pozivanjem "NEON" a, koji će u najkraćem roku otkloniti nastalu smetnju. Po istoj proceduri se ulaže prigovor "NEON" i po svim drugim pitanjima vezanim za usluge iz ugovora zaključenih sa "NEON"-om. Takođe "NEON" se obavezuje da će svojim korisnicima obezbediti besplatan pristup službi za korisnike te omogućiti razgovor sa odgovornom osobom kao i besplatnu proveru informacija o potrošnji, uplatama, protoku saobraćaja, tarifnom paketu te ostalim bitnim informacijama vezano za uslugu. "NEON" zadržava pravo da odbije zahtjev za uslugu ukoliko procijeni da postoje osnovane sumnje da bi podnosilac zahtjeva mogao uslugu zloupotrijebiti, neće biti u mogućnosti izvršavati svoje buduće obaveze ili postoji zakonska zabrana korištenja usluge.

Član 4.

MINIMALNI NIVO KVALITETE

Minimalni nivo kvalitete podrazumjeva 75 % usluge izabranog i dogovorenog paketa iz korisničkog ugovora. U slučaju ispunjenja minimalnog nivoa kvaliteta pružena usluga Korisniku se smatra urednom i u skladu s ugovorenim u pogledu kvaliteta, rokova, uslova i cijena.

Član 5.

ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA ZAKLJUČENJE UGOVORA

Korisnik može biti fizičko ili pravno lice. Ugovor stupa na snagu nakon potpisivanja Ugovora i aktivaciji usluge. Prilikom zaključenja Korisničkog Ugovora korisnik je dužan da dostavi sve validne podatke i to:

- Fizička lica: ime i prezime, adresa prebivališta, JMBG ili broj lične karte, kontakt telefon i adresa;

- Pravna lica : naziv, adresa, lice ovlašćeno za zastupanje, lice za kontakt, kontakt telefon, adresa za slanje računa, potvrdu da je u sistemu PDV-a, ukoliko je ima.

Korisnički ugovor se ne može zaključiti sa maloljetnom osobom. Operator uz saglasnost Korisnika može uzeti i druge podatke Korisnika. Operator će sa svim podacima o Korisniku postupati u skladu sa članom 12. Opštih uslova. Provera podataka se vrši na osnovu uvida u originalna dokumenta. O svakoj promjeni podataka Korisnik je dužan da obavjesti "NEON" u roku od 8 dana, računajući od dana nastanka promjene - u suprotnom se smatra da je "NEON" dostavio sva obavještenja, račune i ostalo na propisan način Korisniku. U slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Korisnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 radnih dana od dana njegovog nastupanja, Korisnik i "NEON" zadržavaju pravo otkaza Ugovora i dalje, zaključenje novog Ugovora pod izmjenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Korisnik to bude želio. "NEON" će omogućiti Korisniku da se pismenim putem obrati

Regulatornoj Agenciji u slučaju nemogućnosti rješavanja nastalog spora. "NEON" će na zahtjev Korisnika omogućiti besplatno korištenje e-mail adrese pod domenom neon.ba.

Član 6.

IZBOR USLUGE, PAKETA

Korisnik se samostalno opredeljuje za usluge ili paket koji želi da koristi, i u toku trajanja korisničkog odnosa, zadržava pravo izmene paketa, u skladu sa ponudom. Tokom trajanja korisničkog odnosa Korisnik može da postojeći paket promeni u paket sa većom brzinom ili dodatnim brojem kanala. Opredeljenje za paket vrši se prilikom zaključenja Ugovora. O promeni usluge ili paketa, Korisnik komunicira sa "NEON". Ukoliko "NEON" primi zahtjev o promjeni ili uvođenju nove usluge od Korisnika, Korisniku će biti omogućeno korišćenje novoizabranog paketa ili usluge u najkraćem mogućem roku, što će vidno biti izraženo na računu za obračunski period u kome je izmjenjena usluga aktivirana uz obaveznu izmjenu aneksa ugovora.

Član 7.

PROMENE U KORISNIČKOM ODNOSU

Bilo koji pravni sledbenik dužan je da postupi po odredbama Korisničkog Ugovora i da dovrši već preuzete obaveze. O planiranom sledbeništvu Korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Mreznog Operatora. Posle završetka preuzetih obaveza "NEON" i pravni sledbenik dogovoriće se o eventualnom produženju Ugovornog odnosa. Pravnim sledbeništvom smatraju se promena poslovnog imena Ugovorne strane, sedišta, osnivača, pravne forme, statusa, podela na više društava, spajanje sa drugim društvom, pripajanje većem društvu, prenos stvari, prava ili obaveza iz ovog Ugovora na nekog drugog i slično. U slučaju smrti Korisnika ili bilo koje druge promjene statusa Korisnika, naslednici mogu, na osnovu pisanog zahteva koji se "NEON" u dostavlja u roku od 90 (devedeset) dana, da dobiju od "NEON" a Rješenje o prenošenju Ugovora na drugo lice, naslednika.

O svakoj promeni određenoj ovim članom Korisnik je dužan da obavjesti Operatora u roku od osam (8) dana od nastanka promjene. U slučaju da Korisnik ne obavjesti Mreznog Operatora o promjeni, Operator ima pravo da Ugovor raskine.

Član 8.

PRESELJENJE PRIKLJUČKA

Korisnik koji se seli na drugu lokaciju na kojoj postoji tehnička mogućnost priključenja na mrežu "NEON" a, ima pravo da prenese priključak. Potrebno je da Korisnik "NEON" u dostavi pisani zahtev za preseljenje priključka na novu lokaciju. U slučaju da postoje tehničke mogućnosti i kada Korisnik izmiri sva dospjela dugovanja, i plati tražene preseljenja u skladu sa Cjenovnikom, "NEON" će izvesti neophodne radove za preseljenje priključka. "NEON" će u roku u kojem je preseljenje tehnički izvodljivo i u dogovoru sa Korisnikom izvršiti preseljenje priključka. "NEON" će pisanim putem obavjestiti Korisnika da ne može da preseli priključak, ukoliko se Korisnik seli na lokaciju na kojoj nema tehničkih mogućnosti za preseljenje priključka.

Član 9.

OBAVJEŠTENJE O PROMENI CIJENE I USLUGA I NAČINU PLAĆANJA

Cijene i druge komercijalne uslove za korišćenje usluga određuje "NEON", putem Cjenovnika objavljenih na internet stranici www.neon.ba. "NEON" može da izmjeni cijene i/ili druge komercijalne uslove o čemu je dužan da obavesti Korisnika mjesec dana unaprijed objavljivanjem izmjena na svojoj zvaničnoj Internet stranici ili pisanim putem. Korisnik je saglasan da "NEON" može, u cilju poboljšanja kvaliteta usluge, bez posebnog odobrenja Korisnika, za istu cijenu obezbediti Korisniku veću brzinu protoka u odnosu na opciju usluge (paket) za koji se Korisnik prethodno opredijelio na osnovu ponude. "NEON" se obavezuje da će nadzirati potrošnju krajnjeg korisnika te u slučaju da uoči iznenadno povećanje prometa prilikom korištenja usluge u toku obračunskog perioda te je dužan obavjestiti korisnika o uočenoj i putem sms-a, e-maila ili pisanim putem obavjestiti ga te ga upozoriti ili privremeno isključiti terminalnu opremu sa mreže, a sve to u cilju zaštite krajnjeg korisnika. "NEON" će jednom mjesečno izdavati račune Korisniku za pružene usluge i važeće naknade. "NEON" će na zahtjev Korisnika bez naknade izdati detaljan ispis računa za pružene usluge u završenom obračunskom periodu, kao i detaljan ispis računa u elektronskom obliku. Sve reklamacije u vezi sa obračunom podnose se "NEON" u u pisanoj formi u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema računa, u suprotnom se smatra da je Korisnik prihvatio račun. "NEON" se obavezuje da će u vremenskom roku od 15 dana razmotriti prispijeli zahtjev ili reklamaciju na uslugu i o tome obavjestiti Korisnika pisanim putem sa detaljnim obrazloženjem. U slučaju utvrđivanja odgovornosti "NEON" a po pisanom zahtjevu ili reklamaciji, "NEON" se obavezuje da nadoknadi Korisniku navedenu nepravilnost. Ukoliko Korisnik svoje obaveze ne izmiri do datuma dospjeća navedenog na računu, "NEON" zadržava pravo da obustavi pružanje usluge od dana dospjeća obaveze po računu za naredni mesec. Uslovi za ponovno uključenje navedeni su u Članu 17 Opštih uslova. Ako korisnik pogrešno unese svoje podatke za identifikaciju ili ih ne unese uopšte, ili pogrešno upiše broj računa na nalogu za plaćanje, "NEON" će smatrati da je potraživanje izmireno tek po dostavljanju na uvid validnih podataka, naloga za plaćanje ovjerenog u banci ili pošti u kojoj je izvršeno plaćanje i dokaza da se nalog za plaćanje odnosi na predmetni račun. Plaćanje računa se može izvršiti preko Pošte, banaka i/ili drugih ovlašćenih lica za obavljanje platnog prometa, kao i na uplatnim mjestima "NEON" a. "NEON" se obavezuje da odmah po dobijanju zahtjeva ili izveštaja o uplati omogući korisniku da neometano nastavi sa korišćenjem ugovorenih usluga.

Član 10.

RASKID UGOVORA I PRIVREMENI RASKID UGOVORA I MIROVANJE

Ugovor između "NEON" a i Korisnika može prestati na osnovu jednostranog pisanog zahtjeva za otkaz Korisnika, uz otkazni rok od 30 dana, pod uslovom da do isteka otkaznog roka Korisnik plati sve dospjele račune, isplati iznos jednak novčanom iznosu dobijenih pogodnosti koje su uslovlje minimalni Ugovoreni period i vrati opremu neoštećenu, sa pripadajućom originalnom ambalažom i dokumentacijom. U slučaju ako korisnik ne izmiri dugovanje ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a ne podnese prigovor na iznos kojim je zadužen naplata će se izvršiti sudskim putem. U slučaju otkaza Ugovora Korisnik ne može da zahteva povraćaj uloženi sredstava, odnosno povraćaj naknade za radove izgradnje i radove postavljanja mreže radi priključenja.

Bez otkaznog roka, Operator može da raskine Ugovor sa korisnikom u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje usluga/opreme;
- ako Korisnik koristi prijemnike u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket/programske pakete;
- ako Korisnik uzrokuje smetnje na mrezi ili ometa "NEON" u pristupu i izvođenju radova na održavanju mreže;

- ako Korisnik krši pravo na industrijskim ili intelektualnim pravima "NEON" a, vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Korisnik prekrši odredbe ovih Opštih uslova u dijelu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
- ako se Korisnik ponaša na nedozvoljen način, a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova i Politikom prihvatljivog korišćenja interneta.

U slučaju da "NEON" krajnjem Korisniku ne ispostavi kvalitetnu uslugu za određeni vremenski period dužan je isti nadoknaditi nakon sto tehnička služba "NEON"-a utvrdi sve okolnosti i primjenjuje se 8 dana nakon pismenog zahtjeva Korisnika. "NEON" se obavezuje da će na zahtjev Korisnika istog isključiti sa mreže u maksimalnom trajanju 3 mjeseca u jednoj kalendarskoj godini i time se smatra da je status korisnika u mirovanju bez naknade.

Član 11.

OPREMA

Na osnovu potpisanog Ugovora, prilikom instalacije u prostoru Korisnika montira se oprema koja je neophodna za isporuku usluga za koje se Korisnik opredijelio. Postavljanjem opreme u prostoru Korisnika, Korisnik preuzima obavezu da ostane u korisničkom odnosu i koristi izabranu uslugu ili paket u određenom vremenskom periodu koji je naveden u Korisničkom Ugovoru ili Aneksu istog. Ukoliko Korisnik jednostrano raskine Ugovor prije isteka navedenog perioda dužan je da "NEON" u isplati iznos jednak novčanom iznosu dobijenih pogodnosti koje su uslove minimalni Ugovorni period i vrati opremu neoštećenu, sa pripadajućom originalnom ambalažom i dokumentacijom. Ukoliko dođe do oštećenja opreme Korisnik će istu platiti "NEON" u prema važećem Cjenovniku "NEON" a. Sve navedeno u članu 10. važi i ukoliko "NEON" raskine Korisnički Ugovor na određeno vrijeme prije isteka roka na koji je zaključen, zbog neizmirenja obaveza Korisnika. Po isteku Ugovorne obaveze, Korisnik će nastaviti sa korišćenjem usluga na neodređeno vrijeme, osim ako Ugovorom nije drugačije precizirano. Ukoliko se Korisnik odluči da prekine korisnički ugovor a vlasnik je opreme koju je kupio od "NEON" a, "NEON" se obavezuje da će u roku od 8 dana od dana prekida pretplatničkog ugovora navedenu opremu osposobiti za nesmetan rad na drugim mrežama na zahtjev korisnika. "NEON" može naknadno dati na korišćenje Korisniku dodatne uređaje, za šta Korisnik potpisuje posebne Aneksu Ugovora ili novi Ugovor, uz saglasnost da uz svaki pojedinačni uređaj koristi određeni paket. Korisnik naknadno dati uređaj može da koristi, ukoliko redovno izmiruje sve svoje obaveze prema "NEON" u za usluge koje koristi i ukoliko su mu na prethodno datim uređajima usluge aktivne. U slučaju da "NEON" utvrdi da Korisnik ne izmiruje redovno obaveze plaćanja po svim uslugama koje koristi, može da odbije zahtev Korisnika za uvođenje novog uređaja i/ili usluge. Korisnik opremu ne smije da daje drugim licima na korišćenje, u podzakup, niti da je prodaje ili oglašava njenu prodaju. U slučaju da Korisnik neovlašćeno raspolaze opremom koja mu je data na korišćenje, Operator ima pravo da momentalno obustavi usluge, raskine Ugovor, obračuna naknadu štete u skladu sa Ugovorom i Cjenovnikom i zahtjeva povrat novca.

Član 12.

INFORMACIJE I TAJNOST

"NEON" garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika i tajnost sadržine saobraćaja. Korisnik se o vrstama dostupnih usluga, svojim pravima i obavezama može informisati pozivanjem podrške "NEON" a ili pristupom zvaničnoj internet prezentaciji "NEON" a (www.neon.ba). "NEON" će prikupiti, koristiti, čuvati, odnosno na drugi način obraditi sve podatke o Korisniku navedene u Korisničkom Ugovoru, kao i ostalim obrascima, koji čine prilog Korisničkom Ugovoru, u mjeri u kojoj je to potrebno za izvršenje ovog Ugovora i unapređenje kvaliteta usluga.

Potpisivanjem Korisničkog Ugovora, Korisnik je dao izjavu da je upoznat sa svrhom obrade podataka i dao je saglasnost i prihvatio da "NEON" podatke o Korisniku može:

- učiniti dostupnim vlasniku programa radi vođenja evidencija vezanih za izvršenje Ugovora i za potrebe istraživanja tržišta, u mjeri potrebnoj da se ta svrha ostvari, nezavisno od načina prijema programa (TV, internet);
- prikupljene i/ili obradene podatke koristiti radi sprovođenja anketa o ponudi i kvalitetu usluga kod svojih Korisnika;
- prikupljene i obradene podatke učiniti dostupnim krajnjim nosiocima prava, bez prenosa podataka krajnjim nosiocima prava i u slučaju da program prima putem interneta, u mjeri u kojoj je to potrebno radi vođenja evidencija u cilju izvršenja Ugovornih obaveza;
- u slučaju neizvršenja obaveza po ovom Ugovoru u cijelosti, "NEON" može podatke o Korisniku ustupiti trećem licu radi naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza Korisnika po ovom Ugovoru.

"NEON" se obavezuje da će prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora Korisnika upoznati sa mogućim prijetnjama i sigurnosnim rizicima po korisničke podatke ili sadržaje komunikacije te predložiti odgovarajuće mjere zaštite. "NEON" je obavezan da na zahtjev sigurnosnih organa omogući pristup o podacima Korisnika te omogući zakonito praćenje i prikupljanje sadržaja telekomunikacije.

Član 13.

NEDOZVOLJENE RADNJE

Nedozvoljenom radnjom ili zloupotrebom smatra se sve što je suprotno zakonskim propisima ili poslovnim običajima, a naročito:

- ako se vrši distribucija nezatraženih e-mail poruka;
 - ukoliko Korisnik ili drugo lice koje koristi usluge, opremu i/ili uređaj "NEON" a, zloupotrebom mogućnosti pristupa internetu radi neovlašćenog preuzimanja sadržaja koji podležu zaštiti prava intelektualne svojine (filmovi, igrice, muzika i sl.);
 - pristupajući tuđim bazama podataka, uređajima ili na drugi način pokuša da izvrši ili izvrši povredu prava intelektualne svojine zaštićenih zakonom;
 - ukoliko Korisnik zloupotrebom uslugu prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanja tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanja bezbednosti ličnih podataka, saobraćaja drugih Korisnika;
 - ukoliko Korisnik vrši nedozvoljeno snimanje i slobodno raspolaganje snimljenim sadržajem;
 - Korisnik je dužan da se stara da maloljetnim licima ne dozvoli pristup kanalima sa sadržajem za odrasle;
 - Korisnik ne smije ni na koji način da redistribuira sadržaje primljene preko mreže NEON Solucija;
 - korišćenje servisa, odnosno odabrane opcije usluge interneta "NEON" a za neovlašćen pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i internetu;
 - neovlašćena promjena zadate IP adrese ili MAC adrese uređaja;
 - kao i druge radnje i postupci koji su zabranjeni pozitivno-pravnim propisima BiH;
- Ukoliko Korisnik krši odredbe definisane ovim članom "NEON" ima pravo da na zahtjev vlasnika autorskih prava i/ili nadležnih državnih i drugih institucija i/ili organa odmah, bez prethodne najave, privremeno Korisniku isključi uslugu.

Član 14.

ODGOVORNOSTI I OBAVEZE

Korisnik se obavezuje:

- da omogući nesmetano izvođenje radova radi priključenja Korisnika na mrežu;
- da neće vršiti, niti dozvoliti neovlašćeno vršenje intervencija na opremi, uređajima i instalacijama "NEON" a, kao i da će svaku promenu uočenu na istom odmah prijaviti, u suprotnom će odgovarati za nastalu štetu;
- da omogući "NEON" u obavljanje svih neophodnih intervencija na svom dijelu mreže, opremi, uređajima i instalaciji koje su vlasništvo "NEON" a.

Ukoliko Korisnik ne dozvoli pristup i pregled opreme i instalacija "NEON" je dužan pismeno obavijestiti Korisnika da će biti isključen sa mreže 15-ti dan od dana slanja obavijesti. "NEON" se obavezuje da će u slučaju prestanka pružanja usluga ili u slučaju da drugo pravno lice preuzme pružanje usluge unaprijed obavijestiti svoje Korisnike najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma prestanka usluge tako što će istu informaciju objaviti u najmanje jednom dnevnom glasilu, svojoj web adresi i pojedinačno e-mail porukom Korisniku.

Član 15.

OSLOBADANJE OD ODGOVORNOSTI

"NEON" se neće smatrati odgovornim za: izmjenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, iz bilo kog razloga; svaku teškoću prijema signala vezanu za mjesto i uslove prijema ili za neadekvatnu opremu kod Korisnika; svaku promenu ili prekid koji nastane usljed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na "NEON" a, svaku lošu instalaciju, loše funkcionisanje, neovlašćeni servis opreme ili lošu upotrebu iste od strane Korisnika, suprotno odredbama ovih Opštih uslova. "NEON" se neće smatrati odgovornim za zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Korisničkim Ugovorom i ovim Opštim uslovima koji proizilaze iz više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole, uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje "NEON" nije mogao da spreči, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotažu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljne transmisione uticaje. "NEON" nije odgovoran za sadržaj programa emitovanih u okviru programskih paketa za koje se Korisnik opredelio, kao ni za zatamnjivanja određenih programskih sadržaja. Operator ne garantuje Korisniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

Član 16.

Svi TV kanali iz ponude "NEON" a zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravima, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorišćavanje programskog sadržaja u bilo kojoj svrhu, osim za ličnu kućnu upotrebu kod Korisnika. Nije dopušteno distribuirati signal i programe iz Ponude sa Cjenovnikom u zatvorenom ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku. Korisnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorišćavati programe obuhvaćene Korisničkim Ugovorom i ponudom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. Ukoliko Korisnik prekrši ovu zabranu, "NEON" ima pravo da od Korisnika naplati iznos jednak šteti, koju je svaki takav pojedinačni slučaj nanio "NEON" u i jednostrano raskine Korisnički Ugovor. Plaćanje naknade štete "NEON" u ne oslobađa Korisnika odgovornosti prema vlasniku programa, kao ni asocijama intelektualne svojine, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korišćenja prijemnika. Korisnik je dužan da poštuje prava intelektualne svojine i druga srodna prava "NEON" a, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Korisniku. Korisnik se posebno obavezuje da onemogućiti djeci i omladini, pre svega članovima svoje porodice, pristup programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju djece i omladine.

Član 17.

PRIVREMENO ISKLJUČENJE KORISNIKA

Mrežni Operator će privremeno isključiti korisnika u sledećim slučajevima:

- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži, na način definisan Ugovorom;
- u slučaju neplaćanja mesečne pretplate.

Za vrijeme privremenog isključenja Korisnik je dužan da plaća Ugovorenu pretplatu.

Ukoliko je Korisnik privremeno isključen zbog neplaćanja mjesečne pretplate, radi ponovnog priključenja na mrežu Operatora dužan je da plati dospjele, a neizmirene obaveze.

Korisnik koji iz nekog razloga neće određeno vreme koristiti usluge dužan je da u toku Ugovorne obaveze prijavi period ne korištenja usluge. U slučaju ne prijavljivanja smatra se kao da je koristio uslugu.

Član 18.

TRAJNO ISKLJUČENJE KORISNIKA

Ugovor će jednostrano biti raskinut i usluga deaktivirana, pored naprijed navedenih slučajeva u Opštim uslovima, i u slučaju da Korisnik ne plati zaduženje po računu 30 dana, počev od dana privremenog isključenja. U slučaju trajnog isključenja primjenice se odredbe člana 10. stav 1 u vezi sa raskidom.

Član 19.

REŠAVANJE EVENTUALNOG SPORA

Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Opštih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova Ugovora i ovih Opštih uslova. Ugovorne strane saglasno utvrđuju da će sve eventualne probleme nastale u vezi sa korišćenjem usluga "NEON" a rješavati sporazumno, u duhu poslovne saradnje i dobrih poslovnih običaja. U slučaju da to nije moguće, za rešavanje sporova nadležan je Opštinski sud u Kalesiji.

Član 20.

Opšti uslovi za pružanje usluga čine sastavni dio svakog pojedinačnog Korisničkog Ugovora i obavezuju na isti način kao i zaključeni UgoVOT.