



## POSEBNI USLOVI PRUŽANJA I KORIŠĆENJA USLUGA - INTERNET SERVISI

1. Internet servisi (usluga pristupa internetu i internet usluge) su usluge pristupa globalnom informacionom sistemu, logički povezanom jedinstvenim sistemom adresiranja putem internet protokola (TCP/IP), ili drugih protokola kompatibilnih sa internet protokolom, koji čine javni, distribuirani, multimedijalni sistem, koji omogućava servise visokog nivoa za ličnu i poslovnu primenu.
2. Usluga je dostupna na teritoriji Republike Srbije, na ugovorenoj lokaciji korišćenja usluge.
3. Korisnicima je obezbeđeno korišćenje imejla u formatu korisničko [ime@orion.rs](mailto:ime@orion.rs) i mogućnost aktivacije dodatnih servisa u skladu sa ponudom operatora.
4. Operator će korisniku, u skladu sa propisima, omogućiti filtriranje nezatraženih i škodljivih elektronskih poruka, kao i jednostavan način za podešavanje ili isključivanje filtera. Elektronska adresa za prijavljivanje nezatraženih i škodljivih poruka je [abuse@oriontelekom.rs](mailto:abuse@oriontelekom.rs).
5. Propisana srednja brzina protoka se obračunava u skladu sa pravilnikom koji reguliše parametre kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga, te zbog prirode usluge iznosi  $\geq 80\%$  od ugovorenog protoka, osim za bežični pristup. Ukoliko je srednja brzina protoka merena u toku jednog kalendarskog meseca veća ili jednaka sa propisanom srednjom brzinom, smatraće se da je operator pružio uslugu ugovorenim kvalitetom, bez obzira na povremene i privremene oscilacije brzine.
6. Preduslovi korišćenja Internet servisa optimalnim kvalitetom i ugovorenom brzinom su različiti u zavisnosti od tehnologije njenog pružanja. Osnovni tehnički preduslovi korišćenja su: za dial-up pristup – aktivna fiksna telefonska linija Telekoma Srbija, preko koje se ostvaruje konekcija i PPP konekcija sa računarem koji poseduje faks-modem; za ADSL pristup – aktivna telefonska linija Telekoma Srbija, preko koje se ostvaruje konekcija i ADSL ruter (izdaje se na korišćenje); za WiFi pristup – antena koju instalira operator na lokaciji korišćenja usluge; za optički pristup – kabl i media converter kompatibilan sa svim mrežnim uređajima; za CDMA pristup – CDMA USB uređaj (izdaje se na korišćenje). Bez obzira na primenjenu tehnologiju, preduslov korišćenja usluge je pravilno povezan računar koji poseduje minimalne tehničke karakteristike **specificirane u dokumentu Minimalne tehničke karakteristike računara – Internet servisi**, na koji je instaliran odgovarajući legalni operativnim sistem odnosno softver važeće verzije. Minimalne tehničke karakteristike računara su podložne izmenama i dopunama u zavisnosti od tehnoloških promena, a aktuelna verzija je u svako doba dostupna na web stranici operatora i na prodajnim mestima u kojima operator vrši prodaju usluga. Umesto putem računara usluga može biti korišćena i putem drugih elektronskih uređaja poput tableta, smart telefona ili računara koji ne poseduju minimalne tehničke karakteristike, u kom slučaju operator ne može garantovati odnosno odgovarati za optimalan kvalitet i ugovorenu brzinu usluge. Brzina usluge takođe može varirati u zavisnosti od vrste, rada i konfiguracije računara; hardvera; procesora (jedno ili više jezgara); RAM memorije; brzine hard diska; rutera i adaptera za povezivanje; rada softverskih aplikacija; web pretraživača; plug-inova za web pretraživače; ograničenja sajtova odnosno servera kojima se pristupa; zagušenja mreže; korišćenja alternativnih odnosno nelicenciranih operativnih sistema i sl. U cilju postizanja optimalnog kvaliteta usluge i ugovorene brzine na koju može uticati jedan od ovih faktora potrebno je instalirati potrebne nadogradnje, ažuriranja, ili se obratiti davaocu licence odnosno proizvođaču opreme radi rešavanja problema.
7. Za pružanje paketa usluga ADSL tehnologijom se koristi infrastruktura nadprovajdera, te će operator u slučaju odnosno radi pružanja paketa usluga korisniku tom tehnologijom, sa nadprovajderom ugovoriti korišćenje paketa usluga ugovorene brzine protoka.
8. Srednja odnosno maksimalna brzina protoka paketa usluga, bez obzira na tehnologiju, zavisi od infrastrukture nadprovajdera za konkretnog korisnika odnosno od tehničkih i radio-uslova na lokaciji konkretnog korisnika, što je moguće utvrditi tek po aktivaciji usluge, te podrazumeva onu brzinu protoka za koju postoje tehničke mogućnosti, sa čim je korisnik unapred upoznat i saglasan.



9. Po prijavi smetnje od strane korisnika, operator će, ukoliko srednja brzina protoka koju korisnik ostvaruje bude ista ili manja od propisane srednje brzine protoka za ugovoreni paket, iz razloga za koje je odgovoran operator, promeniti paket usluga koji pruža korisniku paketom odgovarajuće brzine (koju korisnik ostvaruje), pod uslovom da je cena novog paketa usluga niža od cene ugovorenog paketa usluga. U slučaju da je sa korisnikom ugovoreno korišćenje paketa usluga po ceni koja predstavlja prodajni podsticaj (promotivnoj ceni), cena paketa usluga niže brzine protoka može biti i viša od cene ugovorenog paketa usluga, u kom slučaju paket usluga ne može biti promenjen odnosno cena ne može biti umanjena.
10. Izdavanje MIK-a (primenjuje se u slučaju pružanja usluge ADSL tehnologijom) je regulisano Pravilnikom za postupanje u slučaju zahteva za izdavanje MIK-a koji je javno dostupan na web stranici operatora i na prodajnim mestima u kojima operator vrši prodaju usluga.
11. Na sve što nije regulisano ovim posebnim uslovima shodno će se primenjivati Opšti uslovi operatora ORION TELEKOM TIM d.o.o. Beograd.

**Završne odredbe**

12. Posebni uslovi stupaju na snagu 01. 04. 2016. godine u odnosu na nove i postojeće korisnike.
13. O donošenju posebnih uslova, korisnici će biti obavešteni u skladu sa tačkom 116. Opštih uslova.