

OPŠTI USLOVI

PREAMBULA

Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje usluga i proizvoda Videomont d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Videomont) za fizička, pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: Pretplatnik).

Opšti uslovi su obavezujući za Videomont i Pretplatnika i primenjuju se na sve njihove ugovorne odnose, izuzev ako se ugovorom Videomont i Pretplatnik ne dogovore drugačije.

Delovi Opštih uslova čiji naslov ukazuje na posebnu grupu usluga ili posebnu grupu pretplatnika primeniće se samo na njih.

I OSNOVNE DEFINICIJE

Član 1. – Definicije

- "Monitoring centar" predstavlja Operativni centar - dežurnu službu Videomonta koja radi 24 časa dnevno svakog kalendarskog dana u godini. Ova služba prati bezbednost objekta putem daljinskog sistema za nadzor nad objektima (alarm i/ili video monitoring).
- "Aktivan status" znači da je objekat Pretplatnika povezan na monitoring centar Videomonta.
- "Pasivan status" znači privremeni prelazak objekta Pretplatnika iz aktivnog statusa u stanje pasivnog daljinskog nadzora bez izvršenja ugovornih obaveza Videomonta predviđenih u ovim opštim uslovima sve dok Pretplatnik obavezu plaćanja ne izvrši u potpunosti. Od momenta prelaska u Pasivan status, Videomont neće snositi bilo kakve posledice zbog neizvršavanja obaveza pružanja usluga sve dok Pretplatnik ne ispuní svoje obaveze plaćanja prema Videomontu na ime izvršenih usluga.
- "Alarmna situacija" znači prijem alarmne dojave u Monitoring centru Videomonta sa alarmnog sistema štićenog objekta, uzrokovane aktiviranjem ugrađenih detektora pokreta, loma stakla, dima, panik tastera i sl.
- "Incidentna situacija" (incident) znači postupak narušavanja bezbednosti štićenog objekta i lica u njemu (zaposleni, posetioci, klijenti), ne ograničavajući se na: pokušaj otuđenja imovine (razbojništvo, krađa), nastanak požara i sl.
- "Neopravdanom intervencijom" smatra se svaka intervencija u vidu izlaska Interventnog tima Videomonta na ugroženi objekat nakon čega se ustanovi nedostatak uočljivih materijalnih dokaza - tragova štete (provala, požar, vidno oštećenje spoljašnjosti objekta i staklenih površina), te da je ista neopravdana zbog aktiviranja alarma usled:
- Nemamog ponašanja Pretplatnika prema ispravnosti ili korišćenju alarmnog sistema (npr. u prostorijama ostavljena uključena klima, otvoren prozor, ukucana pogrešna šifra, a greška nije javljena Monitoring centru Videomonta ili ukoliko na poziv iz Monitoring centra nije odgovoreno),
- Namerno izazivanje alarma i pritiskanje panik tastera bez razloga,
- Tehnička neispravnost sistema (npr. neredovno održavanje sistema, nedostatak dokaza o redovnom periodičnom servisnom pregledu u vidu Ugovora o održavanju i overenih servisnih radnih naloga),
- Viša sila (vremenske nepogode),
- Akti huliganizma,
- Neustanovljivi (nepoznati) razlozi aktiviranja alarma.
- "Službene legitimacije" znači identifikacione oznake zaposlenih Videomonta ili podizvođača koji pružaju usluge obezbeđenja u skladu sa ovim ugovorom, a koje moraju da pokažu na zahtev Pretplatnika, uz ličnu kartu. Službene legitimacije zaposlenih u Videomontu sadrže ime i prezime zaposlenog, fotografiju i registarski broj (ID broj).
- "Standardne procedure rada" znači uputstva za rad koje službenici obezbeđenja Videomonta ili podizvođača primenjuju u radu, a koja su usaglašena sa zahtevima Pretplatnika i koje mogu da budu s vremena na vreme dopunjene ili izmenjene. Standardne procedure rada su taksativno nabrojane u članu 2. ovih Opštih uslova.
- "Tajnost" znači obavezu ugovornih strana da svi zaposleni i ovlašćena lica budu upoznati sa obavezom čuvanja tajnosti svih podataka koji su im dostupni tokom rada, u okviru pružanja usluga.
- "Ugovorne strane" znače Pretplatnik i Videomont zajedno.
- "Usluge" znači usluge iz odabranog Paketa ponude usluga koji je sastavni deo ugovora.
- "Lozinka" je reč ili broj, poznata samo Pretplatniku i Monitoring Centru, koja služi za proveru verodostojnosti identiteta Pretplatnika ili ovlašćene osobe koja komunicira sa Monitoring Centrom u svim slučajevima vezanim za funkcionisanje usluge alarm monitoringa.
- "Šifra" (kod) znači određenu kombinaciju brojeva poznatih samo Pretplatniku i ovlašćenim licima Pretplatnika i ona služi za aktiviranje ili deaktiviranje alarmnog sistema (tzv. „naoružavanje i razoružavanje“). Svaki Pretplatnik - Korisnik sistema mora imati svoju šifru.
- "Naknada" znači jediničnu ili zbirnu novčanu naknadu za pružene usluge i rokove plaćanja kako su definisani u ovim opštim uslovima.

Član 2. – Standardna procedura rada

U slučaju aktiviranja alarmnog sistema i prijema poziva u Monitoring centru Videomonta sa alarmnog sistema na objektu Pretplatnika, dežurni službenik obezbeđenja preduzima sledeće mere po prijemu sledećih alarmnih kodova:

Provalni (burglary), Panik (Panic), Požarni (fire) alarm ili prijem „duress“ koda (otvaranje pod prisilom):

1. Pozvati ovlašćeno lice Pretplatnika objekata pod alarmom i proveriti stanje.
2. Ukoliko se proverom utvrdi da je alarm lažan, započeta aktivnost Monitoring centra se prekida i prelazi na korak 6.
3. Ukoliko se proverom utvrdi da je alarm verodostojan, Monitoring centar o alarmnoj situaciji obaveštava MUP Republike Srbije i po potrebi druge hitne službe (hitnu pomoć, vatrogasnu ekipu).
4. Po potrebi na objekat uputiti interventnu ekipu koja će za objektivno najkraće moguće vreme stići na objekat i izvršiti uvid u bezbednosno stanje (ukoliko je usluga definisana Ugovorom).
5. Pozvati ovlašćeno lice Pretplatnika objekata i obavestiti o stanju na objektu.
6. Događaj i preduzete aktivnosti se evidentiraju u Dnevniku operativnog dežurstva i pratećim izveštajima.

Neovlašćeno ili kasno/rano otvaranje/zatvaranje štice objekta i tehnički alarm:

1. Pozvati ovlašćeno lice Pretplatnika objekata i proveriti stanje.
2. Na osnovu dobijenih instrukcija od ovlašćenog lica, prekinuti dalje aktivnosti i preći na 3. korak ili po potrebi u skladu sa situacijom preduzeti dalje aktivnosti.
3. Događaj i preduzete aktivnosti se evidentiraju u Dnevniku operativnog dežurstva i pratećim izveštajima.
4. U slučaju tehničke neispravnosti, ako protivprovalni alarmni sistem održava Videomont, poslati zahtev za servis tehničkoj službi Videomonta ili obavestiti Pretplatnika o potrebnim aktivnostima.

Napomene:

Operateri Monitoring Centra Videomonta prilikom pozivanja ovlašćenih osoba Pretplatnika nakon šestog zvana telefona prelaze na pozivanje sledećeg ovlašćenog lica Pretplatnika sa spiska lica. Ako se prilikom pozivanja ovlašćenih osoba javi automatska sekretarica ili govorna pošta, operateri Monitoring Centra Videomonta ostavljaju poruku sa zahtevom da se pozivana osoba javi Monitoring Centru i preduzimaju dalje aktivnosti u skladu sa ugovorenim uslugama i opštom procedurom rada.

Prilikom intervencije Interventna ekipa obilazi objekat spolja i proverava stanje bezbednosti. Ukoliko interventna ekipa konstatuje da je izvršen nasilni ulazak u objekat, na osnovu profesionalne procene, pokušaću da lica koja su provalila u objekat spreči da se udalje sa lica mesta do dolaska policije, a po potrebi od Monitoring centra Videomonta traži potrebno pojačanje.

II UVODNE ODREDBE**Član 3. – Predmet i primena**

Videomont je dužan da Opšte uslove, cenovnik, kao i sve izmene istih učini javno dostupnim na svojoj internet stranici www.videomont.rs. Videomont ima pravo i obavezu da Opšte uslove i cenovnik dopunjuje i menja radi usklađivanja s promenama zakona, drugih obavezujućih opštih akata, svoje poslovne politike i potreba Pretplatnika.

Videomont će o izmenama i dopunama Opštih uslova i cenovnika informisati Pretplatnike preko navedene internet stranice, pri čemu će izmene i dopune biti obavezujuće za Videomont i Pretplatnike mesec dana od njihovog objavljivanja na internet stranici. U slučaju promena bitnih elemenata Ugovora između Videomonta i Pretplatnika biće zaključeni aneksi ugovora.

Član 4. – Vrste usluga, opis usluga i pogodnosti koje Videomont pruža

- **Usluga „alarm monitoringa“** predstavlja stalno (24/7) praćenje stanja protiv-provalnog alarmnog sistema na objektu Pretplatnika i postupanje Operatera u Monitoring Centru Videomonta u skladu sa Standardnim procedurama rada Videomonta koje su definisane u članu 26. ovih Opštih uslova.
- **„Video verifikacija“** je pristupanje operatera iz Monitoring Centra Videomonta sistemu video nadzora koji poseduje Pretplatnik na štice objekta nakon prijema alarmne dojava sa protiv-provalnog alarmnog sistema radi provere stanja objekta i koji postupa u skladu sa Standardnim procedurama rada Videomonta koje su definisane u članu 2. ovih Opštih uslova.
- **„Interventna ekipa za hitne intervencije“** je ekipa podizvođača, privrednog društva SOT koja se, po prijemu alarmne dojava u Monitoring Centru Videomonta, upućuje na intervenciju na štice objekat Pretplatnika u alarmnoj situaciji i postupa u skladu sa Standardnim procedurama rada Videomonta koje su definisane u članu 2. ovih Opštih uslova. Interventna ekipa za hitne intervencije preduzima odgovarajuće mere u alarmnim situacijama u skladu sa Standardnom radnom procedurom Videomonta u cilju:
 - sprečavanja ugrožavanja štice objekta;
 - pružanja zaštite ugroženim licima na objektu;
 - čuvanje i obezbeđivanje tragova i dokaza do dolaska organa MUP-a;
- **„Video verifikacija sa intervencijom“** je pristupanje operatera iz Monitoring Centra Videomonta sistemu video nadzora koji poseduje Pretplatnik na štice objekta nakon prijema alarmne dojava sa protiv-provalnog alarmnog sistema radi provere stanja objekta i koji postupa u skladu sa Standardnim procedurama rada Videomonta koje su definisane u članu 2. ovih Opštih uslova. Na osnovu informacija dobijenih preko sistema video nadzora, u skladu sa Standardnom procedurom rada Videomonta, Monitoring Centar Videomonta na štice objekat po potrebi obaveštava najbližu stanicu policije i zahteva izlazak policijske patrolne i/ili upućuje Interventnu ekipu kompanije SOT (ukoliko je ta usluga ugovorena).
- **„ROS - Redovno održavanje sistema tehničke zaštite“** uključuje dva šestomesečna preventivna pregleda sistema u toku jedne godine za sisteme video nadzora i jedan godišnji servis za sisteme protiv provalne zaštite (alarmne sisteme) ili u skladu sa dogovorom između Pretplatnika i Videomonta.

1. Redovan pregled protiv provalnog alarmnog sistema obuhvata:

- provera prijema i obrade signala sa dojavnih linija;
- provera ispravnosti šifatora;
- provera zvučne i svetlosne signalizacije;
- fizička provera, podešavanje osetljivosti i čišćenje svih elektronskih modula;
- provera ispravnosti, čišćenje i kalibracija svih senzora;
- fizička provera i čišćenje uređaja za napajanje;

- provera baterija;
- provera ispravnosti instalacija dojavnih linija;
- dostavljanje izveštaja o redovnom pregledu sistema;

2. Redovan pregled video nadzora obuhvata:

- provera funkcionalnosti sistema;
- provera parametara kamera, čišćenje i kalibracija;
- provera funkcionalne ispravnosti snimača;
- provera stanja čvrstih diskova;
- provera, čišćenje i kalibracija monitora;
- provera parametara napojnih jedinica;
- provera kućišta za spoljnu ugradnju (grejača, termostata, napajanja);
- Provera ispravnosti napojnih i signalnih kablova;
- dostavljanje izveštaja o redovnom pregledu sistema;

U cenu redovnih pregleda sistema i vanrednih i intervencija nisu uračunati rezervni delovi i njihova zamena. U slučaju potrebe, rezervni delovi i njihova zamena biće predmet nove ponude.

Član 5. – Neživotno osiguranje

Videomont je omogućio opcione dodatne pogodnosti kao što je osiguranje imovine.

Neživotno osiguranje u slučaju izbora Pretplatnika ugovara se u skladu sa ugovornim uslovima osiguravajuće kuće Wiener Städtische Osiguranje a.d.o. Beograd

Član 6. – Paketi opreme

Videomont pruža uslugu prodaje **paketa opreme** i to:

Paket opreme – Paketi video nadzora sa sledećim pripadajućim uslugama (u skladu sa Zakon o privatnom obezbeđenju):

- Instalacija sistema, puštanja u rad i obuka korisnika. U cenu su uračunati potrebni signalni kablovi do 200 metara sa uslugom polaganja po zidu, podu, plafonu lepljenjem ili šrafljenjem. U cenu ne ulaze PVC kanalice ili creva.

Cena montaže obuhvata radove u „normalnim“ uslovima koji ne zahtevaju upotrebu posebnih skela, dizalica i sl. odnosno rad do visine od 5 metara. Kao i ni posebne metode kabliranja, ukopavanje u zid, upotreba halog free kablova i sl.

- Izrada projekata izvedenog stanja

Paket opreme - Paketi alarmnih sistema sa uslugom monitoringa sa sledećim pripadajućim uslugama (u skladu sa Zakon o privatnom obezbeđenju):

- Instalacija sistema, puštanja u rad i obuka korisnika. U cenu su uračunati potrebni signalni kablovi do 200 metara sa uslugom polaganja po zidu, podu, plafonu lepljenjem ili šrafljenjem. U cenu ne ulaze PVC kanalice ili creva.

Cena montaže obuhvata radove u „normalnim“ uslovima koji ne zahtevaju upotrebu posebnih skela, dizalica i sl. odnosno rad do visine od 5 metara. Kao i ni posebne metode kabliranja, ukopavanje u zid, upotreba halog free kablova i sl.

- Izrada projekata izvedenog stanja

Svaki od gore navedenih paketa opreme sastoji se iz opreme koja je taksativno nabrojana u Specifikaciji paketa opreme i/ili usluge, a koja je sastavni i nerazdvojni deo svakog Ugovora.

Član 7. – Dodatne usluge

Videomont, a na osnovu zahteva Pretplatnika, može pružiti dodatne usluge za sve pakete opreme iz člana 6. ovih Opštih uslova.

Dodatne usluge su:

- SIM kartica sa 100MB mesečnog saobraćaja;
- Osiguranje za fizička lica;
- Osiguranje za pravna lica;
- Interventna patrola- neograničen broj mobilnih patrola mesečno;
- Video verifikacija;
- Alarm monitoring;
- Video monitoring;
- ROS (Redovno održavanje sistema)

Cena dodatnih usluga predviđena je u „Specifikaciji paketa opreme i/ili usluge“, a koja je sastavni i nerazdvojni deo svakog Ugovora za prodaju paketa opreme i/ili usluge.

Član 8. – Tip ugovora za pakete usluga

U cilju pružanja usluga koje su navedene u članovima 5., 6. i 7. ovih Opštih uslova Videomont i Pretplatnici mogu zaključiti postpejd (pretplatnički) ugovor na određeno vreme u trajanju od 24 meseca. Videomont i Pretplatnici mogu zaključiti ugovor bez zasnivanja pretplatničkog odnosa, već ugovaranjem plaćanja po ispostavljenom profakturi ili fakturi.

III PRETPLATNIČKI (postpejd) UGOVOR

Član 9. – Zaključenje

Pretplatnik može s Videomontom da zaključi postpejd (u daljem tekstu: pretplatnički) ugovor. Pretplatnički ugovor može biti zaključen i kao ugovor na daljinu.

Pretplatnički ugovor stupa na snagu nakon zaključenja ugovora i instalacije odabranog paketa opreme i/ili usluge. Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, pretplatnik je dužan da se kod Videomonta legitimiše, i to:

- državljanin Republike Srbije sa ličnom kartom ili drugim zakonom priznatim identifikacionim dokumentom, strani državljanin pasošem, a privremeno raseljena lica, lica koja imaju izbeglički status, kao i druga lica koja se nalaze u posebnom statusu na osnovu zakonom priznatog identifikacionog dokumenta;
- pravna lica i preduzetnici potpunim izvodom iz registracije Agencije za privredne registre (ili drugog registra kada su u pitanju preduzetnici) i depa kartonom s potpisima lica ovlašćenih za zastupanje.

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata.

Radi zaštite pretplatnika, a u slučaju da se pretplatniku dostavlja pretplatnička dokumentacija i/ili uređaj putem kurirske službe, pretplatnik je saglasan da se identifikacija pretplatnika potvrdi dodatnim identifikacionim dokumentom.

Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, pretplatnik bira paket opreme i/ili usluga. Naziv izabranog paketa opreme i/ili usluga i njihov detaljan opis sadržan je u Pretplatničkom Ugovoru ili Specifikaciji paketa opreme i/ili usluge, što podrazumeva da je Pretplatnik upoznat sa svim uslovima i da je prihvatio sve cene i uslove za njegovo korišćenje.

Ukoliko Pretplatnik zahteva zaključenje pretplatničkog ugovora za više paketa opreme i/ili usluga, ili ukoliko je strano lice, Videomont zadržava pravo da od njega zahteva odgovarajuće obezbeđenje plaćanja.

Ukoliko Videomont odluči da zahteva odgovarajuće obezbeđenje plaćanja, Pretplatnik se obavezuje da pri zaključenju Ugovora na ime garancije dostavi Videomontu 1. (slovima: jednu) blanko, potpisanu, solo menicu, registrovanu u banci, sa pismenim meničnim ovlašćenjem. Menica može biti popunjena i data na realizaciju najviše do iznosa 24 bruto mesečne naknade za uslugu. Videomont može, u slučaju neplaćanja svih dospelih obaveza do 20-og (dvadesetog) u mesecu, poslati menicu na izvršenje 25-og (dvadesetpetog) u mesecu - a po prethodno prosleđenoj pismenoj opomeni Pretplatniku.

Član 10. – Provera solventnosti

Prilikom zaključenja ugovora s Videomontom, Pretplatnik ovlašćuje Videomont da u narednom roku od 30 dana proveri podatke u vezi sa solventnošću pretplatnika. Ako je Pretplatnik fizičko lice, isti daje posebnu saglasnost za proveru solventnosti, u kojoj je navedeno od koga se podaci o solventnosti pribavljaju. Ukoliko podaci do kojih dođe Videomont ukazu na verovatnu insolventnost Pretplatnika ili na to da Pretplatnik neuredno ispunjava obaveze prema Videomontu i/ili prema trećim licima, Videomont će ga o tome obavestiti i zatražiti njegovo izjašnjenje. Po prijemu izjašnjenja Pretplatnika ili isteka roka za izjašnjenje, Videomont može tražiti dodatno obezbeđenje plaćanja i shodno tome će odlučiti o zaključenju ugovora, i o tome obavestiti Pretplatnika.

Član 11. – Plaćanja

Pretplatnik se obavezuje da za kupovinu paketa opreme i/ili usluga iz članova 5, 6 i 7 ovih Opštih uslova, a u skladu sa izabranim paketom opreme i/ili usluge, tokom perioda trajanja Ugovora plaća Videomontu mesečnu naknadu navedenu u „Pretplatničkom Ugovoru za prodaju paketa opreme i pružanje usluga“, odnosno u „Specifikaciji paketa opreme i/ili usluga“, a koja je sastavni i nerazdvojni deo svakog Ugovora i to bez pripadajućeg PDV-a u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu NBS (Narodne banke Srbije), na dan sastavljanja fakture.

Zaključivanjem Ugovora na period od 24 meseca Pretplatnik kupuje opremu koja je navedena u „Specifikaciji paketa opreme i/ili usluga“ ili „Pretplatničkom Ugovoru za prodaju paketa opreme i pružanje usluga“ po povlašćenoj ceni od 1,00 dinar bez PDV-a i ista će biti jednokratno naplaćena izdavanjem posebnog računa prilikom preuzimanja opreme.

Kupovinom opreme na gore opisani način Pretplatnik stiče pravo svojine nad kupljenim paketom opreme, te preuzima obavezu da koristi izabrani paket opreme i/ili usluga i ostane u pretplatničkom odnosu sa Videomontom za celi period trajanja Ugovora tj. 24 meseca.

Po isteku perioda trajanja Ugovora za koji je Pretplatnik prihvatio obavezu da ostane u pretplatničkom odnosu sa Videomontom, ukoliko Pretplatnik nastavi sa korišćenjem usluga Videomonta po ovom Ugovoru i nakon isteka roka na koji je Ugovor zaključen smatraće se da je zaključen Ugovor na neodređeno vreme uz naknadu za usluge koje su bile predmet Ugovora u skladu sa važećim cenovnikom Videomonta.

Porez na dodatu vrednost pada na teret Pretplatnika i biće posebno iskazan u fakturama koje će Videomont mesečno dostavljati Pretplatniku.

Obzirom na to da su cene, odnosno naknade u „Specifikaciji paketa opreme i/ili usluga“ ili „Pretplatničkom Ugovoru za prodaju paketa opreme i pružanje usluga“ izražene u EUR, ugovorne strane su se saglasile da Videomont, prilikom dostavljanja fakture Pretplatniku, obračun cena za izvršene usluge vrši u dinarima primenom prodajnog kursa NBS (Narodne banke Srbije), na dan sastavljanja fakture.

Pretplatnik je dužan da naknadu za odabrane pakete opreme i/ili izvršene usluge plati najkasnije do 20. u mesecu za prethodni mesec.

Fakturisanje usluge vršice se jednom mesečno, do 5-og u mesecu za prethodni mesec za pravna lica, a za fizička, poslednjeg radnog dana u tekućem mesecu.

Pretplatnik i Videomont su saglasni da Videomont u skladu sa članom 9. Zakona o računovodstvu i članom 3. Zakona o elektronskom potpisu fakturisanje vrši putem elektronske fakture, ispostavljene sa email adrese Videomont-a: finansije@videomont.rs na email adresu Pretplatnika koja je navedena u Pretplatničkom Ugovoru.

U slučaju promene sedišta ili e-mail adresa određenih u Pretplatničkom Ugovoru, Videomont i Pretplatnik su u obavezi da odmah, a najkasnije u roku od 3 dana pisanim putem obaveste drugu ugovornu stranu o nastaloj promeni. U slučaju neobaveštavanja o nastaloj promeni smatraće se da je označena adresa validna i da su fakture uredno dostavljene.

Videomont ima pravo da nadzor objekta prebaci iz aktivnog u pasivan status u slučaju da Pretplatnik ne plati naknadu u roku od 15 dana po dospelosti bilo koje fakture, o čemu će Videomont pisano informisati Pretplatnika slanjem email-a.

Videomont zadržava pravo da odredi period važenja pasivnog statusa, nakon kojeg će se primenjivati odredba o raskidu iz člana 14. ovih Opštih uslova.

Račun koji Videomont ispostavlja sadrži iznos pretplate, naknadu za pružene usluge i iznos poreza na dodatu vrednost, kao i druge zakonom propisane elemente.

Račun se može platiti na šalterima pošte i banaka ili elektronski. Videomont neće naplaćivati naknadu u vezi s načinom plaćanja.

Pretplatnik je saglasan da Videomont svoja potraživanja nastala po bilo kom osnovu iz Pretplatničkog Ugovora može preneti na treće lice i za to mu nije potreban pristanak Pretplatnika, već je dovoljno da Videomont o tome obavesti Pretplatnika na email adresu koja je navedena u Pretplatničkom ugovoru.

Videomont ima pravo da ustupi pravo naplate Pretplatnikovog računa banci ili drugim pravnim ili fizičkim licima u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima. U slučaju prijema pisanog obaveštenja od strane Videomonta, Pretplatnik će platiti iznos računa za pružene Usluge i naknade direktno bankama odnosno drugim pravnim ili fizičkim licima, u skladu sa datim obaveštenjem. Kako bi ovakvo ustupanje učinio mogućim, Videomont će biti ovlašćen da pruži neophodne podatke bankama odnosno drugim pravnim ili fizičkim licima.

Član 12. – Izostanak računa

Račun se izdaje do 5-og u mesecu za prethodni mesec i Pretplatniku se dostavlja na jedan od načina:

- putem pošte na adresu korisnika;
- putem elektronske pošte;
- na drugi pogodan način uz prethodno obaveštenje pretplatnika;

Videomont nije odgovoran ukoliko Pošta blagovremeno ne dostavi pretplatniku račun za pružene usluge i ukoliko pretplatnik nije ostvario uvid u račun u elektronskoj formi.

Pretplatnik se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mesečnog računa u papirnom ili elektronskom obliku, a najkasnije 15-og dana u mesecu, obavesti Videomont o njegovom izostanku za prethodni mesec, zatraži obaveštenje o visini računa i/ili u poslovnici Videomonta, preko telefona (0113116416) ili na email adresu finansije@videomont.rs zatraži duplikat računa.

U svakom slučaju, smatraće se da je Pretplatnik najkasnije 20-og u mesecu upoznat sa iznosom računa za prethodni , te da će od tog datuma nastupati sve posledice koje slede po osnovu neplaćanja računa.

Član 13. – Otkaz pretplatnika

Pretplatnički odnos Videomonta i Pretplatnika može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza Pretplatnika, nakon isteka perioda ugovorne obaveze (ukoliko je takva obaveza bila ugovorena), uz poštovanje otkaznog roka od 15 dana, ukoliko drugačije nije ugovoreno pretplatničkim ugovorom.

Pretplatnik je obavezan da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa.

Pretplatnik je dužan da Videomontu omogući pristup alarmnom sistemu radi reprogramiranja sistema i isključenja sa daljinskog praćenja Monitoring Centra ili ako alarmni sistem ne održava Videomont, Pretplatnik je dužan da anagažuje tehničare koji će izvršiti isključenje alarmnog sistema sa daljinskog nadzora Monitoring Centra.

Član 14. – Prevremeni raskid i izmena pretplatničkog ugovora

Pretplatnik ima pravo da jednostrano raskine pretplatnički ugovor pre isteka perioda na koji je zaključen, uz obavezu da Videomontu isplati naknadu štete zbog prevremenog raskida ugovora.

Naknada štete, za Pretplatnika koji je pravno ili fizičko lice, utvrđuje se u iznosu koji odgovara zbiru svih neizmirenih/dospelih dugovanja i preostalih mesečnih pretplata počev od raskida pretplatničkog ugovora do isteka inicijalno ugovorenog obaveznog trajanja pretplatničkog odnosa za paket opreme ili usluga ili oba navedena.

U slučaju neizmirena tri mesečne pretplate od strane Pretplatnika, ugovor se ima smatrati automatski raskinutim, uz obavezu pretplatnika da Videomontu isplati naknadu štetu zbog prevremenog raskida ugovora u smislu ovog člana.

Naknada štete iz prethodnog stava utvrđuje se u iznosu koji odgovara zbiru svih neizmirenih/dospelih dugovanja i preostalih mesečnih pretplata počev od raskida pretplatničkog ugovora do isteka inicijalno ugovorenog obaveznog trajanja pretplatničkog odnosa za izabrani paket opreme i/ili usluga.

Prevremeni raskid Pretplatničkog ugovora u smislu ovog člana podrazumeva deaktivaciju svih ugovorenih usluga.

Pretplatnik ima pravo da u toku trajanja pretplatničkog ugovora podnese zahtev za izmenu ugovorenih uslova i to samo onih koje se odnose na usluge, a koje su dostupne u ponudi Videomonta.

Videomont zadržava pravo da, za slučaj izmena iz prethodnog stava, od Pretplatnika potražuje naknadu za promenu uslova koju utvrđuje Videomont u svakom pojedinačnom slučaju.

Pretplatnik je dužan da Videomontu omogući pristup alarmnom sistemu radi reprogramiranja sistema i isključenja sa daljinskog praćenja Monitoring Centra ili ako alarmni sistem ne održava Videomont, Korisnik je dužan da anagažuje tehničare koji će izvršiti isključenje alarmnog sistema sa daljinskog nadzora Monitoring Centra.

Član 15. – Ustupanje ugovora

Pretplatnik može svoju ugovorenu obavezu ustupiti trećem licu uz prethodnu saglasnost Videomonta, pod uslovom da je izmirio sve dospele obaveze prema Videomontu.

Videomont će s novim pretplatnikom zaključiti novi pretplatnički ugovor i naplatiti sve novonastale troškove prebacivanja ugovorenog paketa opreme ili usluga ili oba navedena.

Član 16. – Sukcesija pretplatnika

Videomont će omogućiti promenu Pretplatnika ugovorenih obaveza u slučaju smrti pretplatnika i na pisani zahtev naslednika koji je podnet tokom 60 dana od smrti i s naslednikom zaključiti novi pretplatnički ugovor.

Videomont će takođe zaključiti novi pretplatnički ugovor sa svakim pravnim sledbenikom preduzetnika ili pravnog lica koje je prestalo da postoji pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora.

U slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije nad pretplatnikom pravnim licem, biće primenjeni važeći pravni propisi koji regulišu ovu oblast, kao i drugi važeći propisi Republike Srbije.

IV SIM KARTICA I PODACI O KORISNIKU

Član 17. – Raspolaganje i zamena SIM kartice

SIM kartica je vlasništvo Videomonta.

Pretplatnik ima pravo da zadrži SIM karticu tokom ugovornog odnosa s Videomonta, ali je dužan da je na zahtev Videomonta vrati po prestanku ugovornog odnosa.

Nakon prestanka ugovornog odnosa sa Pretplatnikom, Videomont ima pravo da pretplatnički broj koji je postao slobodan dodeli drugom korisniku. Pretplatnici su dužni da odmah nakon prestanka pretplatničkog odnosa obaveste sva lica koja su im na pretplatnički broj redovno ili po automatizmu dostavljala podatke (banke, poslodavci i sl.) da nadalje prestanu sa dostavom podataka jer korisnik više ne koristi predmetni pretplatnički broj. U vezi s tim, sav rizik i odgovornost za eventualnu nezatraženu dostavu podataka novom korisniku kome pretplatnički broj bude dodeljen, snosi raniji korisnik pretplatničkog broja. Pretplatnik je na ovaj način upoznat sa mogućnošću da je njegov pretplatnički broj ranije koristio drugi korisnik i da mu u vezi s tim, bez krivice i odgovornosti Videomonta, mogu biti dostavljeni nezatraženi podaci/pozivi.

Videomont u slučaju da dođe do kvara na SIM kartici istu zameniti novom, po ceni koja bude važila u trenutku zamene.

Pretplatnik nema pravo da preprodaje, pozajmljuje ili na drugi način ustupa državinu na SIM kartici, opremi ili drugom uređaju koji je radi korišćenja usluga pribavio od Videomonta, kao ni da na bilo koji način preprodaje ili distribuira Videomontove usluge čije korišćenje mu je omogućeno.

Član 18. – Promena ličnih podataka

Pretplatnik se obavezuje da blagovremeno obavesti Videomont o promeni podataka koje je dao prilikom zaključenja ugovora ili registracije i odgovoran je za eventualne posledice nastale neizvršavanjem ove obaveze.

V PRAVA PRETPLATNIKA

Član 19. – Informisanje

Pretplatnik se o dostupnim uslugama, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama za pristup pojedinim uslugama, može obavestiti

svakog radnog dana od 9h do 17h pozivom na broj 011 3116416 ili 069 3116416, ili na email adresu finansije@videomont.rs ili na internet stranici www.videomont.rs kao i na Videomont prodajnom mestu.

Pretplatnik je saglasan da ga Videomont informiše, ponudi mu dodatne usluge i mogućnost da učestvuje u Videomont marketinškim akcijama, kao i zajedničkim uslugama i akcijama sa drugim Videomont partnerima, putem SMS poruke ili na drugi način.

Pretplatnik ima pravo da opozove pristanak iz prethodnog stava, u svakom trenutku, putem sms poruke ili na drugi način.

Član 20. – Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti, pristanak na obradu i poverljivost

Shodno odredbi iz člana 15. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, VIDEOMONT doo Beograd – Novi Beograd, ul. Tošin Bunar br.166/2, matični broj 21126179, PIB: 109100621, koje zastupa Violeta Slavović, direktor, obaveštava lica na koje se podaci odnose o sledećem:

1. Vrsta podataka koji su predmet obrade:

Ime i prezime, JMBG i adresa prebivališta ili boravišta

2.Podaci o rukovaocu koji prikuplja podatke

- Naziv rukovaoca: VIDEOMONT doo Beograd – Novi Beograd
- Vrsta rukovaoca: privredno društvo
- Matični broj: 21126179
- PIB: 109100621
- Ulica i broj: Tošin Bunar br.166/2
- Odgovorno lice rukovaoca: Violeta Slavović
- Funkcija: direktor

3. Svrha prikupljanja i dalje obrade podataka

Podaci se prikupljaju radi zaključenja Pretplatničkih ugovora za pružanje usluga i prodaju paketa usluga koje su bliže opisane u ovim Opštim uslovima

4. Načinu korišćenja podataka

Podaci se čuvaju na računaru, pristup je moguć samo uz korisničko ime i lozinku, pristup podacima imaju samo određena lica, koriste se samo radi ostvarivanja svrhe korišćenja podataka, ukoliko neko od lica čiji se podaci obrađuju opozove svoj pristanak, čuvanje i upotreba podataka će biti obustavljena

5. Lica koja će koristiti podatke su:

Podatke neće koristiti treće lica

6. Pravni osnov prikupljanja podataka je:

Lični pristanak lica dat u skladu sa članom 12 stav 1 tačka 2 ZZPL

7. Opoziv pristanka

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da pristanak za obradu podataka opozove, sa svim Zakonom propisanim pravnim posledicama opoziva pristanka. Pristanak se može opozvati. Punovažan opoziv lice može dati pismeno ili usmeno na zapisnik.

U slučaju opoziva, lice koje je dalo pristanak dužno je da rukovaocu naknadi opravdane troškove i štetu, u skladu sa propisima koji uređuju odgovornost za štetu. Obrada podataka je nedozvoljena posle opoziva pristanka.

8. Prava koja pripadaju licu u slučaju nedozvoljene obrade

U slučaju nedozvoljene obrade podataka lice ima pravo da od rukovaoca zahteva ispravku, dopunu, ažuriranje, brisanje podataka, kao i prekid i privremenu obustavu obrade.

9. Zagarantovana prava

Lice na koje se podaci odnose ima sva prava zagarantovana Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti u slučaju nedozvoljene obrade, kao i u vezi sa drugim okolnostima čije bi nesaopštavanje licu na koje se odnose podaci, odnosno drugom licu bilo suprotno savesnom postupanju.

Rukovalac će obavestiti lice na koje se podaci odnose i korisnika o izmeni, dopuni ili brisanju podataka bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana izmene, dopune ili brisanja podataka.

Videomont radi dokazivanja komercijalnih transakcija ili drugih bitnih elemenata poslovnih odnosa s korisnicima može snimati telefonske razgovore korisnika i Videomonta preko broja 011 3116416 ili 069 3116416, o čemu je Pretplatnik upoznat u Opštim uslovima.

Član 21. – Reklamacije/Prigovor

Ukoliko Pretplatnik smatra da obračun usluga nije ispravan ili da usluga nije pružena u ugovorenom kvalitetu, može podneti reklamaciju ili prigovor Videomontu u roku od 30 dana od dospeća računa, odnosno, počev od dana kada je pružena usluga čiji kvalitet je manji od ugovorenog.

Pretplatnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa.

Videomont ne odgovara za nedostatak kvaliteta usluge usled objektivnih uzroka koji se ne mogu predvideti, izbeći ili ukloniti, kao i zbog radova na održavanju i izgradnji svoje komunikacione mreže i/ ili servisa - zamene prijemne opreme u monitoring centu Videomonta.

Ukoliko se reklamacija odnosi na nesaobraznost ili neispravnost isporučene i ugrađene opreme, GPRS ili drugog uređaja za bežični prenos podataka u garantnom roku, ovlašćeno lice ili ovlašćeni servis od strane proizvođača dužan je da saobraznost ili ispravnost potvrdi, otkloni ili odobri zamenu uređaja novim. U tom smislu, Videomont će na osnovu izveštaja ovlašćenog lica ili ovlašćenog servisa odgovoriti na reklamaciju.

Reklamacije ili prigovor se mogu podneti na adresu Videomonta, Beograd, ul. Tošin bunar br. 166/2, ili na imejl adresu reklamacije@videomont.rs

Videomont je dužan da odgovori u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije ili prigovora, korisnika pravnog lica, odnosno u roku od 8 dana kada je prigovor ili reklamaciju uložio Pretplatnik fizičko lice. Ukoliko prihvati reklamaciju ili prigovor, Videomont će u roku od 15 dana otkloniti uzrok reklamacije ili prigovora, odnosno u roku od 30 dana kada se reklamacija odnosi na eventualnu neispravnost uređaja iz stava 4.

ovog člana.

Pretplatnik kome je odbijena reklamacija ili prigovor koji se zasniva na razlozima iz Zakona o zaštiti potrošača, može pokrenuti potrošački spor ili postupak za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Član 22. –Odgovornost Videomonta

Videomont ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili treće lice pretrpi usled smanjenog kvaliteta usluga uzrokovanog interferencijom, atmosferskim prilikama, fizičkim preprekama ili drugim razlozima na koje Videomont nema uticaj, usled neovlašćenog korišćenja opreme dodeljene Pretplatniku, nepokrivenosti područja signalom, smanjenog protoka u bežičnom prenosu podataka, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile. Pretplatnik je saglasan da Videomont ne odgovara za štetu koju on ili drugo lice pretrpe usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga.

Videomont:

- Ne garantuje da će monitoring usluga sprečiti bilo koji gubitak koji može nastati usled krađe, požara, pljačke ili na drugi način, ili da će monitoring usluga u slučaju prekida komunikacije (prekid telefonskih linija, gubitak GSM/GPRS signala, gubitak internet konekcije) usled dejstva „više sile“ ili trećih lica obezbediti uslugu obaveštavanja u skladu sa namenom.
- Nije odgovoran za kvalitet internet konekcije (u slučaju da je ugovorena video verifikacija ili usluga alarm monitoringa preko IP modula odnosno interneta korisnika ili GPRS-a).
- Nije osiguravač i Pretplatnik zaključenjem Ugovora preuzima rizik povreda ljudi, oštećenja i gubitka imovine u šticeenom prostoru ili prostorijama.
- Neće odgovarati za štetu nastalu usled dejstva „više sile“ što podrazumeva bilo koju direktnu ili posledičnu štetu nastalu usled dejstva prirodnih sila koje nije bilo moguće predvideti ili u potpunosti sprečiti preventivnim aktivnostima (štete nastale usled zemljotresa, poplava, vremenskih nepogoda, požara velikih razmera izazvanih van šticeenog prostora i sl.).
- Neće odgovarati za štetu nastalu usled nedostatka i propusta Pretplatnika, koje i pored upozorenja Videomonta Pretplatnik nije u razumnom roku oklonio.
- Neće odgovarati za štetu za koju je Pretplatnik odgovoran svojim pretplatnicima i/ili trećoj strani na osnovu rada i obavljanja delatnosti od strane Pretplatnika.
- Nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Pretplatnika pretrpi drugi korisnik, treće lice ili sam Pretplatnik.

Maksimalna odgovornost Videomonta u okviru Ugovora ne može biti veća od vrednosti Ugovora u zbiru iznosu na godišnjem nivou, počev od dana početka pružanja usluga po osnovu primene Ugovora.

Ukoliko je paketom usluga ugovoreno osiguranje, utvrđivanje osiguranog slučaja i isplata osigurane sume biće utvrđivano u skladu sa izabranim paketom osiguranja i ugovornim uslovima osiguravajuće kuće Wiener Städtische Osiguranje a.d.o. Beograd.

Član 23. – Obaveštavanje korisnika

Zaključenjem Pretplatničkog Ugovora, Pretplatnik potvrđuje da je pre potpisivanja na jasan i razumljiv način bio upoznat s Opštim uslovima, kao i :

1. osnovnim obeležjima robe ili usluge;
2. poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona Videomonta i drugim podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Videomonta;
3. karakteristikama paketa opreme i/ili usluga, prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode proizvoda ona ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim i drugim troškovima koji se korisniku stavljaju na teret ili se mogu staviti na teret korisniku;
4. načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po reklamacijama, kao i o uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava Pretplatnika fizičkih lica po osnovu saobraznosti;
5. načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama Pretplatnika;
6. pravu Pretplatnika na jednostrani raskid ugovora ili odustanak od ugovora pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača;
7. podršci koju Videomont pruža Pretplatniku posle prodaje, ugovornim garancijama i uslovima pod kojima ima pravo na njih;
8. vremenu na koje je ugovor zaključen ako je sklopljen na određeno vreme, a ako je zaključen na neodređeno vreme, o uslovima za raskid ugovora;
9. minimalnom trajanju ugovorne obaveze Pretplatnika ako je potrebno odrediti njeno trajanje;
10. obavezi Pretplatnika da pruži bilo kakvo obezbeđenje na zahtev Videomonta i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji;
11. postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog ugovora/aneksa sa pretplatnikom fizičkim licem;
12. relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima Videomont ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da Videomont ima saznanja;
13. da eventualni spor između Pretplatnika i Videomonta može biti rešen vansudski.
14. pored napred navedenog, u slučaju naručivanja usluge i/ili kupovine opreme, uređaja preko e-Shopa ili telefonskim putem (ugovori na daljinu). Pretplatnik fizičko lice potvrđuje i da je pre zaključenja ugovora na daljinu/aneksa upoznat:
 - a) da ima mogućnost odustanka od ugovora/aneksa pod uslovima definisanim zakonom, kao i da potvrđuje su mu uz ugovornu dokumentaciju predati u pisanoj formi Obaveštenje i Obrazac o odustanku;
 - b) da stupa u ugovorni odnos s Videomontom i uživa zaštitu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača;

- c) da Videomont pruža postprodajnu podršku Pretplatnicima, u skladu sa uslovima iz ugovorne garancije koji se prilažu uz svaki Proizvod/robu koja je predmet ugovora/aneksa, kao i da Videomont prema Pretplatniku ima zakonsku odgovornost za nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog ugovora/aneksa;
- d) da je minimalno trajanje ugovorne obaveze je definisano u ugovoru/aneksu;
- e) da pre zaključenja ugovora/aneksa Videomont uvek obaveštava Pretplatnika da li je potrebno da Pretplatnik pruži bilo kakvo obezbeđenje, depozit, finansijske garancije na zahtev Videomonta, kao i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji;
- f) da Pretplatnik fizičko lice koji ima status potrošača u smislu Zakona o zaštiti potrošača nema pravo na odustanak od ugovora/aneksa ako je pružanje usluge započeto na osnovu prethodne izričite saglasnosti Pretplatnika pre isteka roka za odustanak, (uz potvrdu Pretplatnika da zna da gubi pravo na odustanak), ako je usluga iz aneksa/ugovora u potpunosti izvršena, odnosno ukoliko je u roku ostavljenom za odustanak od ugovora otkazao Proizvod koji sadrži računarski softver;

Podaci iz ovog člana su sastavni deo ugovora/aneksa koji Pretplatnik zaključuje s Videomontom.

VI CENOVNIK PAKETA I VIDEO MONT USLUGA

Član 24. – Cenovnik

Cene usluga i komercijalne uslove za korišćenje usluga određuje Videomont u skladu sa svojom poslovnom politikom i cenovnikom objavljenim na internet stranici www.videomont.rs

Član 25. – Izmena cenovnika

Videomont može da izmeni cene usluga i/ili druge komercijalne uslove, o čemu je dužan unapred da obavesti korisnika tako što će objaviti izmene na internet stranici www.videomont.rs
Videomont takođe može promeniti paket opreme i/ili usluga koji je Pretplatnik izabrao ukoliko on više nije u njegovoj ponudi usled promene poslovne politike. U tom slučaju, Videomont je dužan da obavesti Pretplatnika o nameravanoj promeni na svojoj internet stranici, kao i da mu omogući korišćenje novih usluga (ne i opreme) ili zamenu postojećih usluga, pritom da ne remeti bitne detalje važećih odredbi ugovora shodno važećem cenovniku.

VII ZAVRŠNE ODREDBE

Član 26. – Rešavanje sporova

Za sve sporove Videomonta i Pretplatnika pravnih lica ili preduzetnika nadležan je Privredni sud u Beogradu. Za sve sporove Videomonta i Pretplatnika fizičkih lica nadležan je stvarno nadležni sud u Beogradu, u skladu sa zakonom.

Član 27. – Stupanje na snagu

Opšti uslovi objavljeni su dana **22.04.2019.** godine na Videomont internet stranici. Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od **22.04.2019.** godine