

## **Opšti uslovi pružanja i korišćenja usluga Watchout Security doo**

### **1. Predmet i primena**

Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje usluga Watchout security doo(u daljem tekstu:davaoc usluga) za fizička, pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: korisnici usluga). Opšti uslovi su obavezujući za davaoca usluga i korisnike i primenjuju se na sve njihove ugovorne odnose, izuzev ako se ugovorom Davaoc usluga i korisnik usluga ne dogovore drugačije. Delovi Opštih uslova čiji naslov ukazuje na posebnu grupu usluga ili posebnu grupu korisnika primeniće se samo na njih.Opšti uslovi obuhvataju sve usluge kompanije Watchout security.

### **2. Javnost, izmene i dopune Opštih uslova**

Watchout security je dužan da ove Opšte uslove, kao i sve izmene istih učini javno dostupnim na svojoj internet stranici [www.ws.co.rs/opstiuslovi](http://www.ws.co.rs/opstiuslovi). Watchout security ima pravo i obavezu da Opšte uslove dopunjuje i menja radi usklađivanja s promenama zakona, drugih obavezujućih opštih akata, svoje poslovne politike i potreba korisnika. Watchout security će o izmenama i dopunama Opštih uslova i cenovnika informisati korisnike preko navedene internet stranice, pri čemu će izmene i dopune biti obavezujuće za Watchout security i korisnike usluga mesec dana od njihovog objavljivanja na internet stranici.

### **3. Zakonske odredbe**

Watchout Securty se obavezuje da će pružiti uslugu u skladu sa Zakonom o Privatnom Obezbeđenju. Zakon o Privatnom Obezbeđenju i odredbe koje se tiču korisnika sistema

### **4. Pojmovi**

4.1. Davalac usluge– WS ili Watchout Securty doo

4.2. Korisnik usluge – Pravno / Fizičko lice koje koristi uslugu, a za koga je ugovarač Ugovorio posao.

4.3. Ugovorna dokumentacija - Ugovor, Faktura, Profaktura, Ponuda, Primopredajni zapisnik, Radni nalog, Zapisnik o izvršenoj obuci, Uputstvo o korišćenju sistema, plan STZ, akcioni plan, skica, idejno rešenje, projekat, građevinski dnevnik, obaveštenje o otkazu Ugovora: Dogovoreni zahtevi i obaveze između WS-a i korisnika usluge dokumentovani na bilo koji način.

4.4. Dokumentovane informacije – informacije za koje se od Ugovornih strana zahteva da njima upravlja i da ih održava, kao i medijum na kojem se nalaze.

4.5. Poverljivost - svojstvo da informacija ne može biti dostupna ili obelodanjena neovlašćenim osobama, entitetima ili procesima.

4.6. Integritet - celokupnost - svojstvo ispravnosti i kompletnosti, očuvanost izvornog sadržaja i kompletnosti podatka.

4.7. Raspoloživost - svojstvo dostupnosti i upotrebljivosti na zahtev ovlašćenog entiteta.

4.8. Upravljanje rizikom - sistematičan skup mera koji uključuje planiranje, organizovanje i usmeravanje aktivnosti kako bi se obezbedilo da rizici ostanu u propisanim okvirima. Izbor i nivo primene mera se zasniva na proceni rizika, potrebi za prevencijom rizika i otklanjanja posledica rizika koji se ostvario, uključujući sve vrste vanrednih okolnosti,

4.9. Izvršilac – lice koje učestvuje u procesu realizacije Ugovora,

4.10. Sl Ob – Službenik Obezbeđenja - lice koje ispunjava uslove po Zakonu o privatnom obezbeđenju (Sl. glasnik ) i drugih zakonskih i podzakonskih propisa,

4.11. Call centar – Organizovani proces koji služi za prijem i obradu zahteva korisnika 24h dnevno svakog dana u nedelji na broju telefona 0800 011 013,

4.12. Tehnička podrška – je usluga koja je usmerena na pojedince sa tehničkim problemima sa elektronskim, mehaničkim ili elektromehaničkim proizvodima. Uz pomoć svog znanja tehnička podrška je u stanju da reši većinu problema koju korisnik doživi,

4.13. Služba za korisnike - je usluga koja osigurava zadovoljstvo Korisnika proizvodom ili uslugom. Predstavlja važan deo održavanja odnosa sa Korisnicima, koji je ključan za kontinuirani prihod. Korisnicima je važno da znaju da postoji služba koju mogu dobiti ukoliko imaju nekih pitanja, problem ili im je potrebna pomoć.

4.14. Neusaglašenost - je iskazana neusaglašenost i/ili. prigovor korisnika usluge,

4.15. Zahtev za servis - pokretanje procesa servisiranja u garantnom ili van garantnom roku sa korisnikom usluge u cilju otklanjanja neusaglašenosti,

4.16. Zahtev za ugovaranje - pokretanje procesa ugovaranja sa potencijalnim ili postojećim korisnikom usluge u cilju ugovaranja neke od usluge Davaoca usluga,

4.17. STZ - sistem tehničke zaštite predstavlja povezivanje sredstava i uređaja koji zajedno čine funkcionalnu celinu,

4.18. Tehnička zaštita - je obezbeđenje lica i imovine koje se vrši tehničkim sredstvima i uređajima, njihovim planiranjem, projektovanjem, ugradnjom i održavanjem.

4.19. Usluga izvođenja pripremnih radovi - Pripremni radovi uključuju postavljanje kablovskih polica i instalacijskih cevi i kablova do spojnih tačaka.

4.20. Usluga izvođenja instalacija - obuhvata ispitivanje i spajanje vodova od spojnih tačaka do sredstava i uređaja tehničke zaštite i vrše ih pravna lica i preduzetnici koji su licencirani za vršenje poslova montaže, puštanja u rad, održavanja sistema tehničke zaštite i obuke Korisnika.

4.21. Građevinski dnevnik - dokument o toku gradnje, u obliku sveske u koju se svakodnevno upisuju svi podaci na osnovu kojih se može utvrditi tok i način građenja objekta u celini, kao i po pojedinim fazama, kao i podaci koji utiču ili mogu uticati na predviđeni tok, način i rok građenja, odnosno izvođenja radova.

4.22. Zapisnik o primopredaji STZ – Je dokument u kome se navode podaci o dokumentaciji koja je predmet primopredaje i eventualnim preostalim neizvršenim obavezama ugovornih strana u odnosu na pojedine radove i međusobna materijalna i druga potraživanja.

4.23. Usluga održavanja – Aktivnosti Davaoca usluga u cilju otklanjanja pojavljenih neusaglašenosti i preduzimanje mera u cilju smanjenja rizika za ponovno pojavljivanje neusaglašenosti

## **5. Bezbednost informacija**

5.1. Sva lica Korisnika i Davaoca usluga i podizvođača Davaoca usluga koja učestvuju u realizaciji ovog Ugovora dužni su da obezbede poverljivost podataka.

5.2. Sva lica Korisnika i Davaoca usluga i podizvođača Davaoca usluga koja učestvuju u realizaciji ovog Ugovora dužni su da sve uočene rizike za bezbednost informacija sa aspekta poverljivosti, integriteta i raspoloživosti, identifikuju i blagovremeno obaveste drugu stranu, dok je ovaj Ugovor na snazi i u periodu od jedne godine nakon njegovog prestanka.

5.3. Potpisivanjem Ugovora Korisnik je upoznat i saglasan da Davalac usluga čuva i obrađuje dostavljene podatke od strane Korisnika i njegovih zaposlenih i koristi ih isključivo u svrhu pružanja usluge koja je predmet ovog Ugovora i ne dostavlja ih bez saglasnosti druge strane, a u skladu sa važećim Zakonom i propisima.

5.4. Podaci koji su prikupljeni u realizaciji Ugovora mogu se koristiti samo u svrhu za koju su prikupljeni i ne mogu se ustupati trećim licima ili javno objavljivati, osim ako je drugačije propisano ili Ugovoreno.

5.5. Lice na koje se podaci odnose ima pravo da zahteva da mu se prikupljeni podaci stave na uvid, što obuhvata pravo na pregled, čitanje i slušanje podataka, kao i pravljenje zabeleški, a o svom trošku i dobijanje kopija podataka (fotokopiju, audio kopiju, video kopiju, digitalnu kopiju i sl.) u obliku u kojem se informacija nalazi, kao i da, u skladu sa propisima, zahteva izmenu ili brisanje podataka. Ako je zbirka podataka uspostavljena Ugovorom, ili na osnovu pristanka u pisanom obliku, u slučaju ispunjenja ili raskida Ugovora, odnosno povlačenja pristanka u pisanom obliku, Davalac usluga se obavezuje da podatke preda korisniku ili da ih briše u roku od 15 dana od dana raskida Ugovora, odnosno povlačenja pristanka, a druge podatke koji nisu od značaja ili koje korisnik odbije da preuzme, uništi u roku od osam dana.

5.6. Davalac usluga je dužan da kao tajnu, u skladu sa Zakonom i drugim propisima kojima se uređuje tajnost podataka, čuva sve podatke koje saznaju u vršenju poslova, osim u slučajevima predviđenim zakonom.

5.7. Obaveza čuvanja tajne traje i po prestanku obavljanja delatnosti sve do Zakonom propisanog roka.

## **6. Opšte obaveze davaoca usluga**

6.1. Da zadrži cene i način plaćanja, rokove isporuke i ostale informacije iz ponude u roku važenja ponude i Davalac usluga ima pravo da traži ponovno usaglašavanje sa drugom stranom ako dođe do bilo kakve izmene ponude.

6.2. Da angažovanje službenika obezbeđenja i njegov način rada reguliše međusobno usaglašenim i verifikovanim Planom aktivnosti koji je sastavni deo ovog Ugovora.

6.3. Da odredi odgovornog rukovodioca realizacije Ugovora.

6.4. Da u toku realizacije po ovom Ugovoru sprovodi mere zaštite na radu, zaštite od požara i povreda i nanošenja štete trećim licima i okolnim objektima i saobraćajnicama i ne naruši postignuti nivo uređenosti.

6.5. Da izvrši obuku o korišćenju sistema tehničke zaštite svim korisnicima i sačini Zapisnik o izvršenoj obuci.

6.6. Da izda pisano Uputstvo o korišćenju sistema.

6.7. Da obezbedi potpunu tehničku ispravnost instaliranog sistema tehničke zaštite.

6.8. Da svi izvršioci WS-a uključeni u realizaciju ugovora pažljivo i savesno postupaju sa imovinom Korisnika usluge.

6.9. Da obezbedi prijem zahteva za servis i korisničku podršku na broju 0800 011 013 (besplatan za Korisnike) 24h dnevno svakog dana u nedelji i podršku tehničke službe radnim danima od ponedeljka do petka od 08-16h.

6.10. Da obezbedi Korisniku pristupne šifre za STZ po isteku garantnog roka, ugovora ili odluke Korisnika da dalje održavanje ne poveri Davaocu usluge.

6.11. Da po ispostavljenom zahtevu za ugovaranje od strane korisnika, obezbedi ponudu za dodatnu uslugu.

6.12. Da obezbedi Izveštaj o aktivnostima Davaoca usluga.

6.13. Da potpiše Primopredajni zapisnik i da navede sve primedbe ako ih ima.

6.14. Da u roku od 5 dana od dana potpisivanja Zapisnika o primopredaji preduzme mere i otkloni primedbe druge strane u cilju nastavka dalje realizacije Ugovora.

6.15. Da shodno pruženim uslugama vidno obeleži štice objekat oznakama Davaoca usluga.

- 6.16. Pruži Korisniku savete i uputstva da reši problem bez dolaska na štíćeni objekat,
- 6.17. Da u slučaju utvrđjenih neusaglašenosti funkcionisanja sistema planira stručni tim koji će u planiranom roku na sistemu štíćenog objekta utvrditi uzrok i način otklanjanja neusaglašenosti kao i da definiše planirani rok u kome će se otkloniti uzrok neusaglašenosti,
- 6.18. Da prati ukupno vreme utvrđivanja i otklanjanja uzroka neusaglašenosti po vrstama neusaglašenosti u cilju poboljšanja,
- 6.19. Da prati i utvrđuje neusaglašenosti koje se pojavljuju na svim instaliranim sistemima i da utvrdi mere koje će smanjiti obim pojavljivanja,
- 6.20. Da prati razvoj instrumenata za blagovremena upozorenja i predloži adekvatne mere.
- 6.21. Da prati razvoj proizvoda ugrađenih u sistem i predlaže izmenu sa obrazloženjem.
- 6.22. Da drži optimalnu zalihu proizvoda koji su predmet privremene zamene (ako se neusaglašeni proizvodi odnose na servisiranje) ili zamene istrošeni proizvodi,
- 6.23. Davaoca usluga Davaoca usluga je dužan da tokom trajanja Ugovora sarađuje sa ovlašćenim licem Naručioca i da uvaži opravdane stručne sugestije i reklamacije.

## **7. Opšte obaveze korisnika usluga**

- 7.1. Da na vreme i u skladu sa Ugovorom izvršava svoje obaveze.
- 7.2. Da pre početka realizacije Ugovora odredi odgovorno lice za nadzor, komunikaciju i primopredaju i da blagovremeno obavesti Davaoca usluga u slučaju promene.
- 7.3. Da pre početka pružanja usluge odredi lica koja će Davaoca usluge obučiti za korišćenje usluge, i da blagovremeno obavesti Davaoca usluga u slučaju promene.
- 7.4. Da blagovremeno obavesti Davaoca usluga o eventualnim izmenama planiranog početka ili planiranog roka za realizaciju.
- 7.5. Da će prilikom svake isporuke proizvoda verifikovati specifikaciju isporučenih proizvoda od strane Davaoca usluge koja je sastavni deo Ugovorne dokumentacije.
- 7.6. Da kontinuirano obezbedi sve preduslove vezane za Ugovorenu uslugu: ispravnu internet konekciju, ispravnu telefonsku liniju (po mogućstvu zasebnu ili onu koja se ređe koristi) i ispravnu instalaciju 220V, kao i da obavesti Davaoca usluga o eventualnim problemima koji mogu da utiču na kvalitet pružanja usluge.
- 7.7. Da u cilju uspešne realizacije Ugovora obezbedi ovlašćenim licima Davaoca usluge nesmetano izvođenje radova.
- 7.8. Da koristi uslugu shodno sprovedenoj obuci i datim uputstvima.

7.9. Da u slučaju pojave neusaglašenosti prouzrokovane namerno ili iz nepažnje, nekorišćenju shodno datim uputstvima ili sprovedenoj obuci, nadoknadi nastale troškove servisa Davaocu usluga.

7.10. Da snosi naknadu za dodatno angažovanje stručnih lica od strane Davaoca u slučaju da ne obezbedi sve prethodno navedene uslove za realizaciju Ugovora

7.11. Da u slučaju zahteva za angažovanje tehničke službe van radnog vremena u cilju otklanjanja neusaglašenosti nadoknadi troškove Davaoca, osim ako nije Ugovorena posebna usluga održavanja sistema.

7.12. Da Davaocu usluge bez naknade omogući korišćenje struje, vode, sanitarnih čvorova za vreme izvođenja radova i instalacije sistema na objektu.

7.13. Da da saglasnost Davaocu usluge za daljinski pristup instaliranom sistemu u cilju utvrđivanja uzroka problema, otklanjanja uzroka problema i testiranja funkcionisanja sistema.

7.14. Da bez odlaganja obavesti dežurnog operatera KC-a o periodu godišnjih odmora i situacija u kojima će štićeni prostor biti bez prisustva ovlašćenih lica.

7.15. Da u slučaju pojave neusaglašenosti prouzrokovane namerno ili iz nepažnje, nekorišćenju shodno sprovedenoj obuci, nadoknadi nastale troškove Davaocu usluge.

7.16. Da na zahtev za angažovanje izvršioca Davaoca usluga van radnog vremena u cilju otklanjanja neusaglašenosti nadoknadi troškove Davaoca usluge.

7.17. Da sve dodatne zahteve u odnosu na ugovorene usluge dostavi Davaocu usluge putem telefona ili mail-a.

7.18. Da na nakon izvršene primopredaje ne vrši nikakve izmene i dopune na instaliranom sistemu bez pisane saglasnosti Davaoca usluga za vreme trajanja garancije iz Ugovora.

7.19. Da se u obrazac PPZO Pregled podataka za obezbeđenje unesu i održavaju podaci lica za korišćenje STZ-a koji služe za proveru i identifikaciju, kao i da pravovremeno, pisanim putem, obavesti KC o svim promenama, kao i podatke lica kod kojih se nalaze ključevi objekta.

7.20. Da potpiše Primopredajni zapisnik i da navede sve primedbe ako ih ima.

7.21. Da u roku od 5 dana od dana potpisivanja Zapisnika o primopredaji preduzme mere i otkloni primedbe druge strane u cilju nastavka dalje realizacije Ugovora.

7.22. Da potpisivanjem ovog Ugovora da saglasnost Davaocu da prikuplja i obrađuje podatke o Korisniku, navedene, odnosno sadržane u ugovornoj dokumentaciji. Korisnik izjavljuje da je upoznat sa svrhom obrade i drugim okolnostima i pravima iz Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, te da je saglasan da Davaoc prikupi i obradi podatke o Korisniku.

7.23. Da proceni rizik za pojavu neusaglašenosti na sistemu i preduzme mere u cilju smanjenja rizika.  
7.24. Da dobijene predloge poboljšanja sprovede i da za identifikovane uzroke predvidi mere u cilju efektivnijeg funkcionisanja sistema i smanjenja troškova.

7.25. Da utvrdi planove funkcionalnog testiranja u cilju da li ugrađeni proizvodi reaguju kako je predviđeno ugovorom.

7.26. Korisnik usluga je dužan da Davaocu usluga obezbedi tehničku dokumentaciju STZ-a, a koja je predmet održavanja u skladu sa odredbama ovog Ugovora.

7.27. Da obezbedi odgovarajuće dozvole za iznošenje proizvoda u servis u slučaju da se servisna intervencija započne kod vlasnika pa se ustanovi da je njen uspešan završetak moguć jedino u prostorijama Davaoca usluga.

7.28. Da sačini i dostavi Davaocu usluga dinamiku redovnog održavanja sistema koja je predmet održavanja

## **8. Garancija**

8.1. Davalac usluga garantuje da će Ugovorena usluga biti realizovana u skladu sa ovim Ugovorom za sve vreme trajanja Ugovora računajući od dana potpisivanja zapisnika o primopredaji.

8.2. Za sve vreme trajanja Ugovora štete nastale kao neposredna posledica nepažnje, greške ili propusta zaposlenih u Watchout Security-u prilikom obavljanja registrovane delatnosti, Davalac usluga poseduje Polisu osiguranja od profesionalne odgovornosti.

8.3. Davalac usluga će na zahtev Korisnika usluge staviti na uvid Sertifikat o osiguranju.

8.4. Garancija se daje samo pod uslovom da se Korisnik usluge pridržava prihvaćenih obaveza u Ugovoru.

## **9. Raskid i istek ugovora**

9.1 U slučaju da Ugovor na zvaničan zahtev Korisnika bude raskinut pre isteka roka trajanja, Korisnik je u obavezi da plati preostalu vrednost usluge za ugovoreni period. U tom slučaju se Davalac u obavezi je da besplatno izvrši deaktivacije usluge. Deaktivacija usluge podrazumeva resetovanje sistema i vraćanje na fabričko podešavanje, skidanje obeležja WS-a, skidanje TAG-a, deaktiviranje korisnika u KC-u WS.

9.4 Korisnik će nadoknaditi Davaocu usluga stvarne troškove za opomene poslate Korisniku, kao i sve ostale troškove vezane za naplatu i/ili obezbeđenje njegovog potraživanja na osnovu Ugovora (sudski, administrativni, advokatski troškovi itd.), čija će dospelost za plaćanje biti utvrđena računima koje će Davalac usluga ispostaviti Korisniku za navedene troškove. Korisnik je dužan da plati troškove zateznih kamata u visini predviđenoj Zakonom. U slučaju da Korisnik kasni sa plaćanjem iznosa bilo koje mesečne rate za više od 15 (petnaest) dana Davalac usluga ima pravo da raskine Ugovor.

9.5 Ugovor se smatra prećutno produženim na neodređeno vreme pod uslovima sadržanim u Ugovoru, i sa mogućnošću raskida Ugovora ugovornih strana 7 (sedam) dana nakon obaveštavanja pismenim putem preporučenom pošiljkom sa povratnicom.

## **10. Upotreba podataka I prenos prava**

Potpisivanjem Ugovora Korisnik je saglasan da Watchout security ima pravo da podatke o Korisniku koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik prezentovao Watchout security-u prilikom potpisivanja Ugovora, koristi radi dostavljanja Korisniku obaveštenja o svojim aktivnostima i uslugama, koristeći sva sredstva poslovne komunikacije.

Potpisivanjem ugovora Korisnik je upoznat I saglasan da Watchout security čuva I obrađuje elektronskim putem dostavljene podatke od strane Korisnika I njegovih zaposlenih, a koji se prvenstveno odnose na zaposlene kod Korisnika I koristi ih isključivo u svrhe obavljanja predmeta ovog Ugovora, a u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 97/2008, 104/2009 - dr. zakon, 68/2012 - odluka US i 107/2012).

## **11. Završne odredbe**

11.1. Ugovor stupa na snagu danom zaključenja.

11.2. Obe strane su saglasne da se Primopredaja smatra izvršenom obostrano potpisanim Zapisnikom o primopredaji bez primedbi ugovornih strana.

11.3. Ugovorne strane su saglasne da će sve sporove nastale u vezi sa ovim Ugovorom rešavati sporazumno. Ugovorne strane su saglasne da u slučaju, da se spor ne može rešiti sporazumno nadležan je sud u Kragujevcu.

11.4. Obe strane su saglasne da potpisana Ugovorna dokumentacija može biti predmet sudskog spora nadležnog Suda.

11.5. Sve dokumentovane informacije koje su sastavni deo Ugovorne dokumentacije koje jedna Ugovorna strana dostavlja drugoj biće pisane i poslate putem preporučene pošte ili putem elektronske pošte, sa potvrdom o prijemu, na adrese navedene u Ugovoru ili na neku drugu adresu koju Ugovorne strane mogu kasnije da odrede.

11.6. Nijedna Ugovorna strana neće preneti bilo koja svoja prava niti delegirati bilo koje svoje obaveze prema ovom Ugovoru bilo kojoj drugoj Ugovornoj strani bez prethodne pisane saglasnosti druge Ugovorne strane. Bilo koji pokušaj cesije ili delegiranja predstavljaće kršenje ovog Ugovora. Koristi od ovog Ugovora će biti preneti na poverioce i naslednike svake Ugovorne strane. Nezavisno od odredaba ovog Ugovora, Korisnik usluga će moći da prenese sva ili pojedina prava na svoja povezana pravna lica.

11.7. Svaka Ugovorna strana može jednostrano da raskine Ugovor, bez otkaznog roka, pisanom izjavom volje samo u slučaju da nad drugom Ugovornom stranom bude pokrenut postupak stečaja, likvidacije, prinudnog poravnanja ili administrativnog odnosno prinudnog upravljanja, da druga Ugovorna strana pravnosnažnom presudom dobije zabranu obavljanja delatnosti ili da druga strana trajno prestane da posluje.

11.8. Ugovor se može sporazumno raskinuti samo uz saglasnost obe Ugovorne strane.

11.9. Dok je ovaj Ugovor na snazi i za period od jedne (1) godine posle, Davalac usluga i Korisnik usluga su saglasni da neće nuditi zaposlenje, bilo direktno ili indirektno preko trećih lica, bilo kojim licima koje učestvuju u realizaciji Ugovora bez prethodne pisane saglasnosti za takvu ponudu dobijenu od suprotne strane.



11.10. Ugovorne strane su saglasne da Davalac usluga ne snosi nikakvu odgovornost za nepoštovanje Zakona o privatnom obezbeđenju od strane Korisnika usluge.

11.11. Na sve što nije predviđeno ovim Ugovorom primenjivaće se važeće odredbe Zakona o obligacionim odnosima. Sve izmene i dopune ovog Ugovora moguće su samo na osnovu Aneksa ovog Ugovora i uz obostranu saglasnost Ugovornih strana.

Opšti uslovi objavljeni su na Watchout security internet stranici [www.ws.co.rs/opstiuslovi](http://www.ws.co.rs/opstiuslovi) i stupaju na snagu 1. aprila 2019. godine.

---