



TRUF D.O.O.
Vojvode stepe 284/85, Beograd 11040
tel: 011.715.0.900 FAX 22.82.736
mail: office@isp.kbcnet.rs
web: www.truf.rs
PIB: 104856385
Mat. Br: 20258039

OPŠTI USLOVI

pružanja i korišćenja elektronskih komunikacionih usluga

I PREDMET OPŠTIH USLOVA

1. Ovim opštim uslovima (dalje: Opšti uslovi) se bliže uređuju uslovi pružanja elektronskih komunikacionih usluga (dalje: usluge) od strane Truf d.o.o. Beograd (dalje: operator) krajnjim korisnicima (dalje: korisnici). Pod uslugama se podrazumevaju elektronske komunikacione usluge koje operator korisnicima pruža u okviru svoje ponude, a na osnovu upisa u evidenciju operatora javnih komunikacionih mreža i usluga koji vodi Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge Republike Srbije (dalje: Agencija), a naročito: javna govorna usluga, usluga pristupa internetu i internet usluge, usluga prenosa govora korišćenjem interneta, distribucija medijskih sadržaja, prenos podataka.

2. Opštim uslovima su regulisani uslovi pružanja usluga krajnjim korisnicima, odnosno licima koja usluge ne koriste radi daljeg pružanja elektronskih komunikacionih usluga.

II ODNOS OPŠTIH USLOVA, POSEBNIH USLOVA I UGOVORA

3. Operator zadržava pravo da pored Opštih uslova donese i posebne uslove pružanja i korišćenja pojedinih usluga odnosno vrsta usluga i/ili posebne uslove pružanja i korišćenja usluga koje se odnose na pojedine kategorije korisnika. U slučaju suprotnosti odredbi ugovora odnosno pojedinačnih pisanih pogodbi korisnika i operatora, sa jedne strane, i odredbi Opštih ili posebnih uslova, odnosno drugih opštih akata operatora obavezujućih za korisnike, sa druge strane, primeniće se odredbe ugovora odnosno pojedinačnih pisanih pogodbi. U slučaju suprotnosti odredbi Opštih uslova i posebnih uslova, primeniće se odredbe posebnih uslova.

III ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

4. Zahtev za zaključenje ugovora o pružanju usluga (dalje: ugovor ili korisnički ugovor) može podneti bilo koje punoletno, poslovno sposobno lice, odnosno ovlašćeni zastupnik ili punomoćnik pravnog lica ili privrednog subjekta, na jedan od sledećih načina:

- u usmenoj formi, telefonskim putem
- u usmenoj formi, na ovlašćenom prodajnom mestu operatora;
- u elektronskoj formi.

5. Podnosilac zahteva je dužan da službeno lice koje vrši prijem zahteva tačno i potpuno obavesti o svim podacima potrebnim za njegovu obradu i da mu prilikom podnošenja zahteva podnese:

- original lične karte ili pasoša;
- original pasoša sa odobrenim privremenim ili stalnim boravkom (strani državljani).

6. Nakon podnošenja zahteva za zaključenje ugovora operator vrši proveru pravnih i tehničkih uslova za zasnivanje pretplatničkog odnosa i pružanje usluge, a može vršiti i proveru platežne sposobnosti podnosioca zahteva, pribavljanjem izveštaja od kreditnog biroa, izveštaja o bonitetu ili na drugi uobičajen način.

7. Nakon izvršene provere operator može:

- zahtevati dopunu nepotpunog zahteva i / ili
- od podnosioca, kao dopunu zahteva i preduslov zaključenja ugovora, zahtevati odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja usluga, u skladu sa odredbama člana XXI Opštih uslova.

8. Smatraće se da zahtev koji nije uredno podnet u svemu skladu sa Opštim uslovima nije ni podnet.

9. Operator ima pravo da odbije zaključenje ugovora odnosno zasnivanje pretplatničkog odnosa:

- ukoliko je protiv podnosioca pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili drugi postupak sa sličnim ishodom;
- ukoliko se utvrdi da je podnosilac pravno lice ili privredni subjekt insolventan, prezadužen, da ne izmiruje redovno svoje obaveze, ili da je njegov račun blokiran;
- ukoliko postoji nemogućnost pružanja usluge, a naročito nepostojanje tehničkih uslova;
- iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije, odnosno odlukom nosioca javnog ovlašćenja donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.

10. Operator nije u obavezi da o neurednom zahtevu ili odbijanju zahteva obavestava podnosioca.

11. Zahtev obavezuje njegovog podnosioca u periodu od 30 dana od dana podnošenja.

12. Podnosilac zahteva ovlašćuje operatora da podneti zahtev zadrži do njegovog opoziva i kontaktira podnosioca kada se steknu mogućnosti njegove realizacije.

13. Ugovor se zaključuje na obrascu operatora. Zahtev koji sadrži bitne elemente ugovora i koji je u pisanoj formi prihvaćen od strane operatora istovremeno sa njegovim podnošenjem se smatra zaključenim ugovorom, odnosno njegovim sastavnim delom.

IV PROMOTIVNE POGODNOSTI (PRODAJNI PODSTICAJI)

14. Korisniku se mogu odobriti određene pogodnosti (prodajni podsticaji) na osnovu odluke operatora, koju je operator dužan da jasno i vidljivo istakne, navede uslove za njihovo ostvarivanje i da ih se pridržava.

15. Po isteku inicijalno ugovorenih promotivnih pogodnosti (prodajnih podsticaja) korisnik nastavlja korišćenje usluge u skladu sa komercijalnom ponudom operatora, ako ugovorom nije drugačije predviđeno.

V PROMENA UGOVORA I DODATNI ZAHTEVI

16. Korisnik može podneti zahtev za izmenu ugovorenih uslova i dodatne zahteve u skladu sa ponudom operatora, u skladu sa procedurom operatora, u zavisnosti od vrste zahteva. Preduslov za realizaciju zahteva je postojanje pravnih i tehničkih mogućnosti za njihovu realizaciju.

17. Korisnik je u obavezi da podnese zahtev za svaku promenu ugovorenih uslova i realizaciju dodatnih zahteva, uključujući ali ne ograničavajući se na promenu ličnih podataka i registraciju kontakt podataka, promenu paketa usluga, aktiviranje dodatnih servisa, privremeno isključenje na zahtev korisnika (parkiranje usluge), promenu ugovorene lokacije korišćenja usluge na drugu lokaciju (seoba usluge) i sl.



18. Korisnici se upućuju da zahteve za promenu ugovorenih uslova i realizaciju dodatnih zahteva podnose u pisanoj formi (slanjem na adresu operatora i predajom u poslovnim jedinicama u kojima operator vrši prodaju usluga) i elektronskim putem (slanjem na adresu support@kbcnet.rs), uz prethodnu identifikaciju korisnika. Korisnik je saglasan da, u skladu sa tehničkim mogućnostima operatora, promenu ugovorenih uslova odnosno realizaciju dodatnih zahteva vrši i pozivom odgovarajućeg telefonskog broja operatora, kao i preko WEB stranice operatora, uz prethodnu identifikaciju i autorizaciju korisnika.

19. Ukoliko je lokacija korišćenja usluge fiksna, seoba usluge je moguća samo ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji, uz uslov da je korisnik u momentu podnošenja zahteva izmirio sve dospеле obaveze i uz najavu od najmanje mesec dana unapred. Seoba se vrši o trošku korisnika, uz plaćanje naknade definisane cenovnikom operatora. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za seobu, korisnik koji je zasnovao pretplatnički odnos na neodređeno vreme može otkazati ugovor tako da ugovor prestane istekom roka od mesec dana od prijema zahteva za seobu od strane operatora.

20. Parkiranje usluge je moguće uz uslov da je korisnik u momentu podnošenja zahteva izmirio sve dospеле obaveze. Maksimalno moguće trajanje parkiranja iznosi jedan mesec u okviru jedne kalendarske godine. Trajanje ugovora se produžava za vreme za koje je usluga bila parkirana. Za vreme parkiranja usluge korisnik nije dužan da operatoru plaća naknadu definisanu cenovnikom operatora.

VI USPOSTAVA USLUGE

21. Rok za uspostavu usluge zavisi od vrste usluge, a definisan je Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i ugovorom. Rok se može produžiti:

- u slučaju više sile;
- u slučaju tehničke nemogućnosti uspostave usluge u propisanom roku, naročito uključujući sledeće okolnosti: potrebu za izgradnjom pristupne infrastrukture, do izgradnje pristupne infrastrukture, u skladu sa propisima; potrebu za uspostavljanjem tehničkih uslova na strani korisnika, do njihovog uspostavljanja, uključujući ali ne ograničavajući se na ispunjenje obaveza predviđenih tačkama 22, 43. i 44. Opštih uslova od strane korisnika;
- do nabavke i izdavanja korisničke opreme, u slučaju poremećaja na relevantnom tržištu;
- u slučaju dogovora operatora i korisnika.

22. Korisnik je dužan da radi uspostave i pružanja usluge:

- operatoru omogućiti vršenje instalacije i održavanja elektronske komunikacione opreme (uređaja, kablova, antena, baznih stanica i prateće komunikacione infrastrukture i sl.) potrebnih za uspostavu i korišćenje usluge, na, odnosno u nepokretnost u kojoj se usluga koristi (kuća, zgrada, stan ili drugi posebni ili zajednički deo zgrade i sl.), bez obaveze plaćanja posebne naknade korisniku ili trećem licu od strane operatora;
- operatoru omogućiti napajanje opreme i uređaja električnom energijom, korišćenje pasivne infrastrukture i drugih resursa nepokretnosti u kojoj se usluga koristi;
- operatoru izda odgovarajuću pisanu saglasnost za korišćenje dela nepokretnosti u kojoj se usluga koristi, u skladu sa odredbama ove tačke;
- blagovremeno, pre izvođenja radova, pribavi sve eventualno potrebne saglasnosti i dozvole od trećih lica, u skladu sa važećim propisima (saglasnost skupštine stambene zgrade, vlasnika nepokretnosti, vlasnika telefonskog broja i sl.);
- sam ili preko lica koje ovlasti, operatoru omogućiti pristup nepokretnosti radi vršenja radova i prisustvuje izvođenju radova.

VII TRAJANJE UGOVORA

23. Ugovor se, u zavisnosti od aktuelne ponude operatora, može zaključiti na neodređeno i na određeno vreme (minimalni period trajanja).

VIII PRESTANAK UGOVORA

24. Ukoliko se ugovor zaključuje na određeno vreme korisnik je dužan da najkasnije 30 dana pre isteka tog vremena operatoru podnese pisanu izjavu o otkazu ugovora. U suprotnom, smatra se da je ugovor prećutno produžen na neodređeno vreme. Ukoliko je izjava o otkazu podneta nakon isteka navedenog roka, ugovor prestaje istekom roka od najmanje 30 dana od dana prijema otkaza od strane operatora, odnosno istekom datuma koji korisnik navede.

25. Ugovor na neodređeno vreme se može otkazati otkazom izjavljenim u pisanoj formi (slanjem izjave o otkazu na adresu operatora ili predajom u poslovnim jedinicama u kojima operator vrši prodaju usluga) i elektronskim putem (slanjem na adresu support@kbcnet.rs), uz poštovanje otkaznog roka od najmanje 30 dana od dana prijema otkaza od strane operatora, izuzev ukoliko se operator ne saglasi sa prestankom ugovora pre isteka tog roka.

26. Ugovor takođe može prestati:

- na osnovu sporazuma ugovorenih strana;
- jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane izjavljenim na način i iz razloga predviđenih važećim propisima, uključujući naročito kršenje propisa, ugovora, Opštih uslova ili drugih opštih akata operatora koji regulišu uzajamna prava i obaveze operatora i korisnika;
- jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane, u slučaju naknadno nastale pravne ili tehničke nemogućnosti pružanja usluge.

Operator će evidentirati i obraditi jednostrani raskid ugovora, u skladu sa odredbama Opštih uslova, pri čemu nema obavezu da na izjavu o jednostranom raskidu uputi odgovor ukoliko je jednostrani raskid izjavljen iz razloga i na način predviđen Opštim uslovima.

27. Ugovor zaključen na određeno vreme podrazumeva obavezu da operator pruža usluge, a da korisnik plaća naknadu za pružene usluge u toku ugovorenog (minimalnog) perioda trajanja ugovora, na bazi čega su formirani komercijalni uslovi ugovora, a iz kog razloga operator raskidom ugovora pre isteka minimalnog trajanja ugovora trpi štetu. Dodatno, korisnicima se, pod uslovom minimalnog trajanja pretplatničkog ugovora, mogu odobriti pogodnosti kao što su oslobođenje od naknade za uspostavu usluge, popusti i druge pogodnosti.

Stoga će, u slučaju raskida ugovora zaključenog na određeno vreme pre isteka njegovog trajanja, na zahtev korisnika, a bez postojanja razloga predviđenog važećim propisima, ugovorom ili Opštim uslovima, kao i u slučaju raskida ugovora od strane operatora iz razloga koje je skrivio korisnik, korisnik biti u obavezi da operatoru nadoknadi prouzrokovanu štetu u visini svih pogodnosti koje su mu odobrene pod uslovom minimalnog trajanja ugovora (naknada za uspostavu usluge, odobreni popust u odnosu na standardnu cenu paketa i sl.). Alternativno, ukoliko je to povoljnije za korisnika, korisnik će biti u obavezi da operatoru plati naknadu u visini sume preostalih pretplata do kraja ugovorenog perioda.

U slučaju da je korisnik u obavezi da operatoru nadoknadi štetu u visini naknade za uspostavu usluge, predmetna naknada će biti umanjena srazmerno periodu faktičkog trajanja pretplatničkog ugovora, Umanjivanje će se vršiti na polugodišnjem nivou, za svaki šestomesečni period trajanja pretplatničkog ugovora.

28. Operator može cenovnikom definisati i naknadu koju korisnik može platiti neposredno pre raskida ugovora zaključenog na određeno vreme pre isteka njegovog trajanja (otkup ugovorne obaveze), čime se oslobađa plaćanja naknade iz tačke 27.

29. Ukoliko je korisnik koristio paket usluga koji sadrži više različitih vrsta usluga, zbog čega mu je odobren prodajni podsticaj u vidu popusta, pa otkáže ugovor delimično, nastavlja da koristi preostale usluge odnosno postojeći paket usluga najbližnjih karakteristika, čije je korišćenje tehnički moguće, u skladu sa komercijalnom ponudom operatora važećom na dan stupanja delimičnog prestanka ugovora na snagu. Izuzetno, ukoliko korisnik delimično raskine ugovor zaključen na određeno vreme, pre isteka njegovog trajanja, a bez postojanja razloga za raskid predviđenog važećim propisima, ugovorom ili Opštim uslovima, delimični raskid ugovora će se smatrati raskidom ugovora u celosti.

30. Korisnik se upućuje da izjave o otkazu odnosno raskidu ugovora podnosi na obrascu operatora, budući da obrazac sadrži sve elemente potrebne za njegovu obradu.



IX UGOVORI NA DALJINU I UGOVORI KOJI SE ZAKLJUČUJU VAN POSLOVNIH PROSTORIJA OPERATORA

31. Ugovor zaključen van poslovnih prostorija operatora ili na daljinu se zaključuje tako što operator korisniku dostavlja ugovor i obaveštenje o podacima propisanim zakonom koji reguliše zaštitu potrošača (ukoliko nije sadržano u ugovoru, opštim uslovima, posebnim uslovima ili drugim aktima koji regulišu uzajamna prava i obaveze operatora i korisnika).
32. Troškove korišćenja sredstava komunikacije na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija radi zaključivanja ugovora snosi operator u celosti.
33. Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija operatora, u roku od 14 dana od zaključenja ugovora. Protekom navedenog roka prestaje pravo korisnika na odustanak. Korisnik ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (obrazac za odustanak).
34. Operator će, u slučaju odustanka od ugovora, izvršiti povraćaj uplata koje je primio od korisnika u roku od 14 dana od dana kada je primio zahtev za odustanak. Operator je ovlašćen da zadrži iznos naknade za uspostavu usluge odnosno iznos naknade za korišćenje usluge srazmerno vremenu od aktivacije usluge do odustanka, odnosno da korisniku naknadno fakturiše odnosno obračuna primenjive naknade, u skladu sa cenovnikom operatora, bez obzira na odustanak. Vraćanje uplata se vrši na način predviđen tačkom 74. Opštih uslova.
35. Operator može odložiti povraćaj sredstava dok ne dobije opremu koju je korisniku izdao na korišćenje, ili dok korisnik ne dostavi pouzdan dokaz da je poslao opremu operatoru, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada se operator ponudi da sam preuzme opremu. Operator o sopstvenom trošku preuzima opremu koja je bila isporučena korisniku na lokaciji korišćenja usluge, samo ako oprema po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora; u suprotnom obavezu vraćanja i direktne troškove vraćanja opreme snosi korisnik. Korisnik je dužan da povraćaj opreme izvrši bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je podneo zahtev za odustanak.
36. Odredbe ovog dela Opštih uslova se odnose isključivo na lica koja spadaju u kategoriju potrošača saglasno zakonu koji reguliše zaštitu potrošača.

X OPREMA

37. Korisnik je u obavezi da za korišćenje ugovorenih usluga koristi opremu koju mu operator dodeljuje na privremeno korišćenje, ukoliko je tako predviđeno korisničkim ugovorom, ili sopstvenu opremu koja je kompatibilna sa mrežom odnosno uslugom operatora.
38. Korisnik je u obavezi:
- da obezbedi i održava kućnu instalaciju, opremu i uređaje za korišćenje usluge i tehničke preuslove za pružanje usluge, izuzev ako ugovorom nije predviđeno drugačije;
 - da se pridržava uputstava za upotrebu i montažu opreme, odnosno drugim informacijama kojima se korisnik upoznaje sa svojstvima opreme, koje su javno dostupne na WEB sajtu operatora i u poslovnim jedinicama u kojima operator vrši prodaju usluga;
 - da opremu čuva od oštećenja, neovlašćene i nestručne upotrebe, gubitka, krađe i sl. sa pažnjom dobrog domaćina odnosno privrednika.
39. Prilikom preuzimanja ili zamene opreme korisnik je dužan da potpiše revers.
40. Ispravnost opreme u momentu njenog preuzimanja garantuje operator na osnovu izveštaja stručne službe koja je prethodno testira.
41. Korisnik je dužan da svaku prijavu sumnje na neispravnost opreme podnese bez odlaganja.
42. U slučaju da je oprema oštećena ili pokvarena krivicom korisnika, izdavanje nove opreme se vrši uz prethodnu naplatu naknade definisane ugovorom i/ili cenovnikom operatora, odnosno tržišne cene nove opreme, ukoliko takva naknada nije definisana. U slučaju da je oprema popravljena, operator će korisniku odobriti razliku između naplaćenog iznosa i troškova popravke.
43. U slučaju da je oprema neispravna, što utvrđuje nadležna služba operatora ili ovlašćeni servis, vrši se njena zamena bez plaćanja naknade.
44. U slučaju nemogućnosti korišćenja usluge zbog neispravnosti opreme i/ili trajanja izdavanja zamenske opreme, period korišćenja usluge će biti uvećan srazmerno periodu od prijave smetnje do izdavanja nove opreme. Ukoliko je oprema bila oštećena ili pokvarena krivicom korisnika, a korisnik ne plati naknadu u skladu sa tačkom 48. Opštih uslova, dužan je da obezbedi sopstvenu opremu i ne oslobađa se obaveze plaćanja ugovorenih naknada za pružene usluge.
45. U slučaju da korisnik podnese zahtev za zamenu opreme koja je izgubljena ili ukradena shodno se primenjuju odredbe koje se odnose na zamenu oštećene odnosno pokvarene opreme krivicom korisnika. U takvom slučaju, korisnik se upućuje da radi ostvarenja svojih prava podnese izjavu o izgubljenju odnosno ukradenju opremi i/ili podnese prijavu MUP-u (ukoliko se radi o krivičnom delu).
46. Korisnik je u obavezi da u roku od 8 dana od prestanka važenja ugovora o svom trošku operatoru vrati opremu koju je preuzeo na korišćenje. Ukoliko korisnik operatoru ne vrati opremu u navedenom roku ili je vraćena oprema oštećena ili pokvarena krivicom korisnika, operator ima pravo da prema svom izboru od korisnika potražuje vraćanje opreme ili nadoknadu štete u visini definisanoj ugovorom ili cenovnikom operatora, odnosno tržišnu cenu nove opreme, ukoliko takva naknada nije definisana.

XI KVALITET MREŽA I USLUGA

47. Mreže operatora preko kojih se pružaju usluge su visoke raspoloživosti. Parametri kvaliteta mreža i usluga koje pruža operator su u skladu sa pravilnikom Agencije kojim se regulišu parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga. Operator ne može garantovati da će mreže, a time i usluge, funkcionisati bez povremenih i privremenih prekiđa, zagušenja i smetnji. U slučaju smetnji u funkcionisanju mreža odnosno usluga, operator će smetnje otkloniti u najkraćem roku, ne dužem od 48 časova.
48. Operator ne odgovara za kašnjenja, prekiđe i smetnje u pružanju usluge ukoliko do njih dođe usled razloga koji su predviđeni tačkom 77. Opštih uslova (odnosi se na razloge navedene u toj tački koji po svojoj prirodi mogu prouzrokovati smetnje u pružanju usluge).
49. U slučaju da korisnik primeti smetnju u funkcionisanju usluge ima pravo i obavezu da je bez odlaganja prijavi kako bi operator ispitao osnovanost prijave i uzroke eventualne smetnje i preduzeo mere za njeno otklanjanje. Prijava smetnje izvršena telefonskim putem ne smatra se prigovorom.
50. U slučaju da prekid u funkcionisanju usluge traje duže od 48 časova, krivicom operatora, operator je u obavezi da iznos mesečne pretplate umanjí srazmerno periodu u kome nije pružao uslugu, za usluge za koje se plaća fiksna mesečna pretplata, odnosno produži period korišćenja usluge srazmerno periodu u kome nije pružao uslugu, kao i da o prekidu obavesti korisnika i Agenciju navodeći razloge za nemogućnost otklanjanja kvara ili smetnje.
51. Minimalni nivo u kvalitetu pružanja usluga je $\geq 80\%$ od ugovorenog. Ukoliko je srednja vrednost kvaliteta merena u toku jednog kalendarskog meseca veća ili jednaka sa propisanom srednjom vrednošću, smatraće se da je operator pružio uslugu ugovorenim kvalitetom, bez obzira na povremene i privremene oscilacije.
52. Operator kontinuirano unapređuje i optimizuje mreže putem kojih pruža usluge, te ih prilagođava tehnološkim promenama.
53. Operator ima pravo da usluge pruža na tehnološki neutralnoj osnovi, kao i da, bez posebne saglasnosti korisnika, promeni tehnologiju preko koje pruža uslugu, pod uslovom da korisniku nastavi pružanje usluge istog ili boljeg kvaliteta, a korisnik se obavezuje da operatoru, kada je to potrebno, promenu tehnologije omogući.

XII USLOVI KORIŠĆENJA USLUGE

53. Korisnik se obavezuje da poštuje i sledeća pravila korišćenja usluga:
- da uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe i za potrebe članova svog domaćinstva, odnosno da ne pruža uslugu trećim licima po bilo kom osnovu;
 - da se pridržava svakog razumnog uputstva i obaveštenja operatora koje se odnosi na pravilno korišćenje usluga;



- da uslugu ne koristi na način kojim se krše važeći propisi ma koje države koji ga obavezuju, uključujući naročito povredu autorskih prava i prava intelektualne svojine, povredu ličnih prava i objavljivanje ili distribuciju nedozvoljenog sadržaja;
- da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti bilo kog dela mreže ma kog operatora;
- da se uzdrži od slanja nezatraženih poruka (korišćenje sistema za automatsko pozivanje i komunikaciju bez ljudske intervencije, faks uređaja, elektronske pošte ili drugih vrsta elektronskih poruka, radi neposrednog oglašavanja);
- da se uzdrži od korišćenja usluge za neovlašćeni pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu;
- da se uzdrži od zlonamernih i uznemiravajućih poziva (postupanje operatora u slučaju zlonamernih i uznemiravajućih poziva će se vršiti u skladu sa instrukcijom Agencije).

XIII PRISTUPNI PARAMETRI I PODACI O LIČNOSTI

54. Operator korisniku prilikom zaključenja ugovora, uz prethodnu konsultaciju sa korisnikom, a u zavisnosti od vrste ugovorene usluge, dodeljuje raspoložive pristupne parametre: korisničko ime, korisničku šifru, adresu elektronske pošte i / ili telefonski broj. Pristupni parametri su personalizovani, a korisnička šifra se po pravilu može menjati od strane korisnika, na personalizovanom odeljku WEB stranice operatora odnosno korisničkom portalu, uz prethodnu autorizaciju korisnika, bez znanja operatora. Korisnik je dužan da korisničku šifru čuva u tajnosti.

55. Pristupni parametri se dodeljuju na korišćenje, a operator zadržava pravo da ih izmeni bez saglasnosti korisnika, uz prethodno obaveštavanje korisnika u cilju nesmetanog korišćenja usluge, osim korisničke šifre (kada je neophodna saglasnost korisnika), i to iz tehničkih razloga ili radi usklađivanja sa propisima. Počev od aktivacije usluge smatra se da su sve radnje izvršene putem pristupnih parametara izvršene od strane korisnika ili uz njegovu saglasnost, pa je korisnik u celosti odgovoran za sve posledice prouzrokovane takvim radnjama. Stoga je korisnik dužan da onemogućuje njihovo korišćenje od strane neovlašćenih lica.

56. Obrada ostalih podataka o ličnosti korisnika i o ostvarenim elektronskim komunikacijama sadržana je u Pravilniku o obradi podataka o ličnosti i ostvarenim elektronskim komunikacijama korisnika, koje je javno dostupno na WEB stranici operatora i u poslovnim jedinicama u kojima operator vrši prodaju usluga, kao i na zahtev korisnika.

XIV PRIVREMENA OBUSTAVA (SUSPENZIJA) USLUGE

57. Operator ima pravo da privremeno obustavi (suspenduje) pružanje ugovorenih usluga u sledećim slučajevima:

- u slučaju dugovanja korisnika prema operatoru, do izmirenja dugovanja, u skladu sa ograničenjima predviđenih propisima;
- u slučaju kršenja odredbi ugovora i / ili Opštih uslova i/ili drugih opštih akata operatora koji obavezuju korisnika i/ili odredbi važećih propisa od strane korisnika, do otklanjanja posledica kršenja;
- u slučaju nedozvoljenog korišćenja ili zloupotrebe opreme odnosno usluge, do dostavljanja pisane izjave korisnika da će se ubuduće uzdržati od zloupotrebe;
- u slučaju ponovljenog nedozvoljenog korišćenja ili zloupotrebe opreme odnosno usluge;
- u slučaju predviđenom tačkom 20. Opštih uslova (parkiranje usluge);
- iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije, odnosno odlukom nosioca javnog ovlašćenja donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.

58. Korisnik je upoznat sa činjenicom da za vreme privremene obustave usluge operator snosi trošak korišćenja opreme od strane korisnika, priključenja korisnika na mrežu operatora, troškove ka dobavljačima u vezi sa pružanjem usluge i druge troškove, te da trpi štetu u vidu izmakle koristi. Stoga je, za vreme privremene obustave usluge krivicom korisnika, korisnik dužan da operatoru plaća ugovorenu pretplatu bez realizovanog saobraćaja) ili fiksnu („flat“) nadoknadu za korišćenje usluge, bez obzira na nemogućnost korišćenja usluge u potpunosti. Pod fiksnom nadoknom smatra se ugovorena naknada bez obzira na nivo korišćenja usluge odnosno količinu realizovanog saobraćaja.

59. Za ponovnu uspostavu usluge plaća se naknada definisana cenovnikom operatora. Rok za uspostavu usluge je najviše 2 radna dana od evidentiranja uredne uplate na račun operatora odnosno prestanka razloga obustave.

60. Korisnik nema pravo da od operatora potražuje ikakve naknade zbog privremene obustave usluge.

XVI USLUGE ODRŽAVANJA I PODRŠKE

61. Za sve informacije u vezi sa priključenjem na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga operatora korisnici se mogu obratiti operatoru putem adrese elektronske pošte i broja telefona Korisničkog servisa koji su javno dostupni na WEB sajtu operatora i u poslovnim jedinicama operatora u kojima vrši prodaju usluga.

XVII PRIGOVORI

62. Korisnik može u pisanom obliku da podnese operatoru prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet (saobraznost) pružene usluge i drugih nedostataka.

63. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge, odnosno 30 dana od nastanka drugog nedostatka koji je razlog prigovora.

64. Bez obzira na podneti prigovor, korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi. Korisniku koji plati navedeni iznos operator neće obustaviti pružanje usluge prijema poziva, pozivanja službi za hitne intervencije, kao ni isključiti terminalnu opremu pretplatnika iz svoje mreže, do isteka rokova predviđenih važećim propisima.

65. Operator je dužan da najkasnije u roku od osam dana od dana prijema prigovora, pisanim ili elektronskim putem, odgovori korisniku na izjavljenu prigovor. Odgovor operatora na prigovor korisnika sadrži odluku da li ga prihvata, izjašnjenje o zahtevu korisnika i konkretan predlog i rok za rešavanje prigovora.

66. Rok za rešavanje prigovora ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja prigovora. Izuzetno, ukoliko operator iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu korisnika u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje prigovora obavesti korisnika i navede rok u kome će ga rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost. Produžavanje roka za rešavanje prigovora moguće je samo jednom.

67. Ukoliko je prigovor osnovan, a korisnik je prethodno platio račun u celosti, korisniku će, na njegov zahtev, biti vraćen odobreni iznos. U slučaju da korisnik ne podnese zahtev za vraćanjem plaćenog, a ugovor je i dalje važeći, smatraće se da je izvršio avansnu uplatu u visini odobrenog iznosa.

68. Vraćanje novca korisniku (bez obzira na osnov vraćanja) se, iz tehničkih i organizacionih razloga, može vršiti isključivo uplatom na tekući račun korisnika koji korisnik dostavi operatoru. Rok za vraćanje novca je 30 dana od prijema zahteva, a može se produžiti u slučaju neblagovremenog dostavljanja podataka o računu korisnika operatoru.

XVIII OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

69. Operator odgovara isključivo za stvarnu štetu koju je pretrpeo i dokazao korisnik kao posledicu namere ili grube nepažnje operatora, izuzev ukoliko je imperativnim propisima predviđena drugačija odgovornost. Operator ne odgovara za izgubljenu dobit niti za posledičnu štetu.

70. Isključuje se odgovornost operatora za pretrpljenu štetu u slučaju da je do štete došlo:

- više sile ili razloga čije se dejstvo nije moglo predvideti, ni izbeći ili otkloniti.



- radnjom korisnika ili trećeg lica, koju operator nije mogao predvideti i čije posledice nije mogao izbeći ili otkloniti, a naročito zbog toga što se korisnik nije pridržavao uputstava operatora, važećih propisa, ugovora, Opštih uslova i drugih akata operatora koji obavezuju korisnika, kao i zbog korišćenja neadekvatne opreme, nepravilne instalacije, konfigurisanja ili rada opreme i/ili uređaja na lokaciji korisnika;
- smetnji u funkcionisanju linija, mreža, resursa ili kapaciteta drugih operatora, od kojih zavisi funkcionisanje usluge, a naročito u slučaju isključenja telefonske linije preko koje se pruža usluga, i to bez obzira na odnos operatora sa drugim operatorom;
- planiranih radova na mreži blagovremeno najavljenih korisnicima preko WEB stranice operatora 1 dan unapred;
- smetnji u funkcionisanju usluge na koje operator objektivno ne može da utiče uključujući, ali ne ograničavajući se na smetnje izazvane interferencijom odnosno frekvenijskim opsegom mreže koji je dodeljen od strane Agencije, atmosferskim prilikama, fizičkim preprekama, nepokrivenosti teritorije signalom van ugovorene lokacije korišćenja usluge i sl.;
- privremenog i povremenog preopterećenja (zagušenja) dela mreže zbog neplaniranog povećanja obima saobraćaja;
- privremene ili trajne promene teritorijalne pokrivenosti mrežom iz razloga ekonomske isplativosti, odluke nosioca javnih ovlašćenja ili nemogućnosti pružanja usluge iz drugih razloga;
- gubitka podataka, neovlašćenog pristupa podacima od strane trećeg lica, štete prouzrokovane virusima i drugim štetnim računarskim programima i sl.;
- zbog sadržaja prenetog podsredstvom korišćenja usluge;
- zbog promene telefonskog broja korisnika;
- zbog poziva upućenih prethodnom korisniku broja koji je dodeljen korisniku.

XIX CENOVNIK

71. Zaključenjem ugovora korisnik potvrđuje da je upoznat i u celosti saglasan sa cenovnikom usluga operatora koji je javno dostupan na WEB sajtu operatora i u poslovnim jedinicama u kojima operator vrši prodaju usluga.

72. Cene su podložne promenama. Ukoliko cene budu korigovane zbog promene poreske stope, promene vrednosti dinara ili rasta potrošačkih cena, takva promena cena se neće smatrati bitnom promenom ugovorenih uslova na način koji nije u korist korisnika.

XX PLAĆANJE

73. Obračunski period je po pravilu jedan mesec.

74. Plaćanje može biti ugovoreno nakon izvršene usluge (postpejd) i pre izvršene usluge (pripejd).

75. Korisnik je dužan da usluge koristi i plaća u kontinuitetu, imajući u vidu da koristi opremu operatora, da je priključen na mrežu operatora i druge troškove koje operator ima u vezi sa pružanjem usluge. Izuzetno, obavezu da uslugu ne koriste u kontinuitetu imaju pojedine kategorije pripejd korisnika, u skladu sa ponudom operatora, i korisnici koji su parkirali uslugu u skladu sa tačkom 20. Opštih uslova.

76. Sve troškove plaćanja snosi korisnik.

77. Korisnik je saglasan da operator može ovlastiti povezano pravno lice da vrši fakturisanje i naplatu usluga, o čemu će korisnik biti obavešten putem izdate uplatnice odnosno računa ili na drugi pogodan način. Bez obzira na izneto, sve prigovore, uključujući i prigovore u vezi sa obračunom, fakturisanjem i plaćanjem, korisnik podnosi operatoru pružaocu usluge.

78. Uplate koje operator primi od korisnika se uračunavaju u skladu sa zakonom koji reguliše obligacione odnose, sledećim redosledom: troškovi, kamata, glavnica.

79. Kada se usluga naplaćuje zavisno od količine ili kvaliteta, operator je dužan da pretplatniku, na njegov zahtev, izda račun koji sadrži detaljnu specifikaciju pruženih usluga radi jednostavne provere i kontrole troškova pruženih usluga. Specifikacija odlaznog saobraćaja se može tražiti za najviše pet meseci koji prethode mesecu u kome se zahteva njeno izdavanje. Specifikacija je dostupna na personalizovanom odeljku WEB stranice operatora odnosno korisničkom portalu moj telefon, uz prethodnu autorizaciju korisnika, a u pisanom obliku, na osnovu pisanog zahteva korisnika.

80. Uplate se knjiže automatski. Stoga operator nije odgovoran ukoliko korisnik ne izvrši plaćanje u svemu u skladu sa instrukcijama za plaćanje sadržanim na uplatnici / računu, pa zbog toga budu preduzete mere prema korisniku ili operator uračuna uplatu korisnika u skladu sa propisanim pravilima uračunavanja i Opštim uslovima.

81. U cilju zaštite životne sredine, računi / uplatnice se korisnicima koji za to imaju tehničke mogućnosti dostavljaju elektronski, na adresu elektronske pošte koju korisnik u tu svrhu dostavi operatoru.

82. Računi / uplatnice u papirnoj formi se korisnicima dostavljaju preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti putem obične pošte. Smatraće se da je račun / uplatnica ispostavljena korisniku po isteku roka od dva radna dana od dana slanja na kontakt adresu koju je korisnik odredio kao adresu za prijem pošte. Operator ne snosi odgovornost za neurednu dostavu preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti.

83. Pored slanja računa, operator će pre dospelosti obaveze, korisnika obavestiti o dugu i SMS porukom i/ili putem elektronske pošte i/ili obaveštenjem o prenetom dugu iz prethodnog perioda na računu, u zavisnosti od vrste usluge, koristeći registrovane kontakt podatke korisnika.

84. S obzirom na navedeno u prethodne dve tačke, smatraće se da je korisnik obavešten o nastaloj obavezi do dana njene dospelosti. Ukoliko korisnik 5 dana pre uobičajenog dana dospelosti ne bude obavešten o svojoj obavezi, upućuje se da se bez odlaganja obrati operatoru radi izdavanja informacija o dugu i instrukcijama za plaćanje u cilju blagovremenog plaćanja.

85. Rok za plaćanje računa postpaid korisnika je po pravilu 20 dana od izdavanja za račune izdate poslednjeg dana u mesecu za kalendarski mesec, odnosno poslednjeg dana u mesecu za račune izdate prvog dana u mesecu za kalendarski mesec. Uplatnice se pripejd korisnicima izdaju tromesečno do kraja meseca koji prethodi narednom obračunskom kvartalu. Operator zadržava pravo promene datuma izdavanja računa odnosno uplatnica i valute plaćanja, u skladu sa važećim propisima.

86. U slučaju kašnjenja plaćanja dospelosti obaveze:

- operator je ovlašćen da, u skladu sa ograničenjima eventualno predviđenim važećim propisima Republike Srbije, privremeno obustavi (suspenduje) pružanje usluge;
- operator je ovlašćen da, ukoliko u roku od 8 dana od obustave usluge, celokupan dug ne bude plaćen, raskine ugovor i/ili dug potražuje prinudnim putem;
- korisnik je dužan da operatoru nadoknadi zakonsku zateznu ili ugovorenu kamatu na dugovani iznos od dospelosti do konačne isplate, kao i sve troškove i naknade koje operator ima u vezi sa naplatom duga, uključujući ali ne ograničavajući se na izradu i slanje pisanih opomena (pod uslovom da korisnik ne spada u kategoriju potrošača), troškove izvršnog i parničnog postupka, troškove angažovanja privatnog izvršitelja, specijalizovanog lica, advokata ili stručne službe operatora i sl.

87. Neplaćanje usluge, faktički prestanak korišćenja usluge od strane korisnika niti privremena obustava usluge od strane operatora ne proizvode pravno dejstvo prestanka ugovora niti izjave o raskidu ugovora.

XXI SREDSTVA OBEZBEĐENJA

88. Operator ima pravo da kao preduslov zaključenja ugovora ili u toku važenja ugovora, pod pretnjom posledice njegovog raskida, od podnosioca zahteva odnosno korisnika zahteva sredstva obezbeđenja plaćanja naknada po ugovoru, a korisnik je dužan da operatoru dostavi sredstva obezbeđenja, uključujući naročito menicu, bankarsku garanciju i avans.

89. Sredstva obezbeđenja se mogu zahtevati od pravnih lica i privrednih subjekata, stranih državljana, lica koja imaju dugovanje prema ma kom operatoru elektronskih komunikacionih usluga ili lica sa kojim je operator ili njegovo povezano pravno lice u prethodne 3 godine raskinulo ugovor zbog duga ili kršenja ugovora ili propisa i lica za koja je proverom utvrđeno da neuredno izmiruju obaveze prema poveriocima.



90. Korisnik snosi sve troškove pribavljanja i dostavljanja sredstava obezbeđenja operatoru. Iznos sredstva obezbeđenja zavisi od ugovorenog paketa usluga i predviđene odnosno ostvarene potrošnje korisnika, pa ga nije moguće utvrditi na opšti način.

91. Ukoliko dođe od realizacije sredstava obezbeđenja, a potraživanja operatora ne budu namirena u celosti, odnosno ukoliko u bilo kom trenutku u toku trajanja ugovora bilo koji od instrumenata obezbeđenja bude iskorišćen, izgubi pravnu valjanost ili promeni vrednost tako da više ne pruža dovoljno obezbeđenje za obaveze korisnika, korisnik je obavezan da na zahtev operatora u roku od 8 dana dostavi nova sredstva obezbeđenja.

92. Nakon prestanka ugovora, korisnik je u obavezi da sva prethodno dostavljena sredstva obezbeđenja preuzme najkasnije u roku od 30 dana od dana prestanka ugovora; u suprotnom operator se ovlašćuje da ih uništi.

XXII USTUPANJE UGOVORA I PRAVNA SUKESIJA

93. Korisnik ugovor može ustupiti isključivo uz saglasnost operatora i prijemnika.

94. Ustupanje ugovora se vrši na obrascu operatora.

95. Na ustupanje ugovora se shodno primenjuju odredbe Opštih uslova koje se odnose na zaključenje ugovora.

96. U slučaju pravne sukcesije, pravni sledbenik je u obavezi da u roku od 30 dana operatoru podnese dokaze o pravnom sledbeništvu. U suprotnom, operator ima pravo da raskine ugovor sa korisnikom.

97. Korisnik je saglasan da operator, bez posebne saglasnosti korisnika, može ustupiti ugovor ili pojedina prava i obaveze iz ugovora povezanom pravnom licu u smislu zakona koji reguliše privredna društva.

XXIII KOMUNIKACIJA OPERATORA I PRETPLATNIKA

98. Korisnik je u obavezi da redovno prati informacije objavljene na WEB sajtu operatora. Smatra se da je korisnik upoznat sa obaveštenjem operatora prvog radnog dana nakon njegovog objavljivanja na WEB sajtu operatora.

99. Korisnik pristaje da mu operator šalje informacije u vezi sa korišćenjem usluge i oglasne poruke koristeći registrovane kontakt podatke korisnika. Iz tehničkih razloga operator nije u mogućnosti da obustavi slanje poruka u vezi sa korišćenjem usluge u odnosu na pojedinačne korisnike.

100. Korisnik je u obavezi da u roku od 8 dana od promene identifikacionih ili kontakt podataka registruje nove identifikacione ili kontakt podatke. Registracija podrazumeva prijavu promene ili novih identifikacionih odnosno kontakt podataka operatoru, uz prethodnu identifikaciju korisnika i dostavljanje odgovarajućeg dokaza o promeni. U suprotnom, smatraće se da su sve informacije prosleđene korišćenjem registrovanih kontakt podataka uredno dostavljene korisniku, i to prvog narednog dana informacije prosleđene elektronskim sredstvima (SMS, elektronska pošta i sl.), a drugog narednog radnog dana informacije prosleđene preko lica koje obavlja poštansku delatnost.

101. Korisnik se saglašava da se komunikacija operatora i korisnika odvija isključivo preko registrovanih kontakt podataka korisnika, u cilju omogućavanja provere identiteta korisnika i zaštite podataka o ličnosti. Smatra se da su sve radnje izvršene posredstvom registrovanih kontakata koje je korisnik dostavio operatoru, izvršene od strane korisnika ili uz njegovu saglasnost, pa je korisnik u celosti odgovoran za sve posledice prouzrokovane takvim radnjama i prihvata da operator ne može biti odgovoran u slučaju eventualnih zloupotreba.

102. Pod registrovanom kontakt adresom se ne podrazumeva adresa prebivališta / boravišta niti adresa korišćenja usluge, ukoliko je kontakt adresa posebno navedena u ugovoru i označena kao adresa za slanje računa, kontakt adresa, kontakt podatak i sl., pri čemu ta adresa može (ali ne mora) biti različita u odnosu na navedene dve adrese.

XXIV IZMENE UGOVORA / OPŠTIH USLOVA

103. Opšti uslovi, cenovnik i druga opšta akta operatora koja regulišu uzajamna prava i obaveze operatora i korisnika su podložna promenama.

104. Operator je dužan da na pogodan način (prilog mesečnom računu, SMS poruka, putem elektronske pošte, štampana brošura na prodajnom mestu, na svojoj Internet stranici, info kanalu, putem sredstava javnog informisanja i slično) najmanje mesec dana unapred pojedinačno obavesti korisnike, o nameri jednostrane izmene ugovorenih uslova pružanja usluge, kao i o pravu korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen.

105. Korisnik ima pravo da, po prijemu obaveštenja iz prethodne tačke, raskine ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, pod uslovom da se sa najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen, na način koji nije na korist pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima. Korisnik pravo na raskid ugovora zbog izmena uslova pružanja usluge može iskoristiti najkasnije do stupanja izmena na snagu.

XXV ZAVRŠNE ODREBE

106. Opšti uslovi stupaju na snagu 01.09.2018. godine, od kada se i primenjuju u odnosu na korisnike koji zasnuju pretplatnički odnos počev od navedenog datuma.

107. Opšti uslovi se primenjuju u odnosu na postojeće korisnike, koji su zasnovali pretplatnički odnos do stupanja na snagu Opštih uslova, počev od 01.09.2018. godine.

108. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe prethodno važeći.

109. Sva akta operatora na koja upućuju ugovor, Opšti uslovi, posebni uslovi korišćenja fiksne telefonije, internet servisa i distribucije medijskih sadržaja (IPTV), predstavljaju ugovorene uslove pružanja i korišćenja usluga i obavezujuća su za korisnike, koji su sadržani u više akata iz razloga bolje preglednosti i sistematičnosti.

110. Postojeći korisnici će putem objavljivanja novih Opštih uslova na WEB sajtu operatora, najkasnije mesec dana pre početka primene biti obavешteni o promeni Opštih uslova, u skladu sa zakonom.

