

PREAMBULA

Ovim Opštim uslovima regulišu se odnosi između SBB-a i Pretplatnika tj. njihova međusobna prava i obaveze povodom pružanja usluga SBB-a, kao i odnos Opštih uslova sa ugovorima između Pretplatnika (korisnika) i SBB-a, a u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“ br. 44/2010, 60/2013 - odluka US i 62/2014) i Pratećim Pravilnikom o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija porežimu opšteg ovlašćenja („Službeni glasnik RS“ br. 44/2018“).
Saglasno Članu 107. Zakona o elektronskim komunikacijama, SBB će mesec dana unapred obavestiti na pogodan način Pretplatnika o namerni jednostrane izmene uslova ugovora, kao i o pravu Pretplatnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na način koji nije na korist Pretplatnika.

PRIKLJUČENJE NA KDS I DIGITALNA KABLOVSKA TELEVIZIJA

Član 1.

Priključenje na kablovsko-distributivni sistem SBB-a (u daljem tekstu:KDS) predstavlja preduslov za korišćenje svih usluga SBB-a, uključujući i digitalnu kablovsku televiziju. Usluga digitalne kablovske televizije predstavlja od strane Pretplatnika korišćenje SBB-ovog osnovnog (digitalnog) programskog paketa koji se sastoji od određenog broja domaćih i stranih TV kanala.SBB se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na svoj KDS u roku od 8 radnih dana od dana zaključenja Ugovora, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 radnih dana od dana zaključenja Ugovora.Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 radnih dana od dana njegovog nastupanja, Pretplatnik i SBB zadržavaju pravo otkaza ovog Ugovora i dalje, zaključenje novog Ugovora pod izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želeo. Pri zaključenju Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa za priključenje na KDS i pružanje usluge digitalne kablovske televizije neophodno je da Pretplatnik prezentuje dokaz o vlasništvu nad objektom koji se priključuje na KDS, ili ukoliko Pretplatnik nije vlasnik predmetnog objekta, potrebno je da dostavi saglasnost vlasnika objekta za priključenje na KDS. Objekat može biti zasebna celina i poseban deo objekta (ukoliko se radi o stanu ili poslovnom prostoru u zgradi sa više drugih stanova i/ili poslovnih prostora). Izgrađena instalacija do ulaznih vrata objekta – stana Pretplatnika ili poslovnog prostora, odnosno do mesta ulaska instalacije na krovu individualnog objekta, u trajnom je vlasništvu SBB-a, a Pretplatnik ima pravo korišćenja iste. Mesto ulaska instalacije u objekat Pretplatnika predstavlja priključno mesto. U slučajevima kada Pretplatnik zadržava već postojeću instalaciju u svom objektu (stan, kuća, poslovni prostor), sve naknadne intervencije prilikom održavanja (rad i materijal) u objektu Pretplatnika, u takvim slučajevima naplaćivaće se shodno važećem cenovniku. Isto pravilo primenjuje se i u slučaju da je do oštećenja instalacije koju je postavio SBB (u stanu, kući, poslovnom prostoru) došlo krivicom Pretplatnika.

Član 2.

SBB se obavezuje da će redovno, uredno i kvalitetno održavati svoj izgrađeni KDS (centralu, primarnu i sekundarnu mrežu uključujući uređaje u horizontalno - vertikalnom etažnom razvodu u zgradi do stana Pretplatnika) na koji je priključen TV uređaj Pretplatnika, a Pretplatnik se obavezuje da će održavati instalaciju u svom stanu tako da neće uticati na nesmetan rad KDS i omogućiti ovlašćenim licima SBB-a da u vreme izgradnje kablovske mreže, funkcionalne kontrole, otklanjanja eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje KDS-a, mogu izvoditi radove na priključnom mestu, u zajedničkim prostorima zgrade, i omogućiti nesmetan pristup instalacijama sistema u njegovom stambenom objektu ili nekretnini, kao i do susednih objekata prema projektnoj dokumentaciji, bez posebne nadoknade za navedene slučajeve.U slučaju da je Pretplatnik duže od 30 dana, a najviše 90 dana u toku kalendarske godine, iz opravdanih razloga sprečen da koristi digitalnu kablovsku televiziju, neophodno je da se pisano na propisanom obrascu, obrati prodajnom mestu SBB-a radi odobrenja takvog zahteva za privremenim isključenjem. U slučaju privremenog isključenja Pretplatniku će pored osnovnog digitalnog paketa, biti isključeni i ostali od strane Pretplatnika odabrani D3 paketi, kao i Internet usluga, sa čime je Pretplatnik saglasan. Za vreme trajanja minimalnog perioda korišćenja usluge Pretplatnik nema pravo na privremeno isključenje digitalne kablovske televizije na sopstveni zahtev.

Član 3.

Pretplatnik ima pravo prenosa KDS priključka na drugu lokaciju pod uslovom da postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji koje u svakom konkretnom slučaju procenjuju tehnička lica SBB-a. da bi ostvario ovo pravo.

Pretplatnik je u obavezi da najkasnije u roku od 3 (tri) meseca od preseljenja na novu lokaciju podnese pisani zahtev, u suprotnom Pretplatnik gubi pravo na prenos priključka. U slučaju da postoje tehničke mogućnosti i kada Pretplatnik izmiri svo dospelu dugovanja, te plati troškove preseljenja u skladu sa Ponudom sa cenovnikom koja se nalazi na web strani www.sbb.rs u delu „Korisnički servis“, SBB će izvesti neophodne radove za preseljenje KDS priključka. Ukoliko Pretplatnik u toku važenja pretplatničkog ugovora bude isključen sa KDS sistema i/ili kod istog bude izvršena demontaža priključka a Pretplatnik se potom samostalno i/ili preko trećeg lica ponovo priključi na KDS SBB-a, takav Pretplatnik se obavezuje da bez obzira na njegovu krivičnu i materijalnu odgovornost zbog izvršenja neovlašćenih radnji, plati SBB-u ugovornu kaznu u visini od 10.000 dinara po svakom pojedinačnom slučaju. Plaćanje navedene ugovorne kaznene utiče na nadoknadu svake eventualne štete u postupcima utvrđivanja krivične i materijalne odgovornosti Pretplatnika.

D3

PROGRAMSKI PAKETI

Član 4.

Usluga D3 koju Pretplatnik odabere podrazumeva praćenje (nezavisno od osnovnog digitalnog programskog paketa) drugih programskih paketa po izboru Pretplatnika u digitalnom format, a uz pomoć nekog od ponuđenih digitalnih prijemnika. SBB zadržava pravo promene kanala u okviru programskog paketa, odnosno programske seme.

Član 5.

Zaključenjem D3 ugovora, Pretplatnik se opredeljuje za D3 programski paket/ pakete, prema važećoj Ponudi sa cenovnikom na web strani www.sbb.rs u delu „Korisnički servis“. Ako se Pretplatnik za vreme trajanja Pretplatničkog ugovora opredeli za bilo koji drugi D3 programski paket, obavezan je da o tome obavesti SBB kontaktiranjem njegovog Korisničkog centra. Ukoliko SBB primi takvo Pretplatnikovo obaveštenje do poslednjeg radnog dana u tekućem mesecu, Pretplatniku će biti omogućeno praćenje izabranog programskog paketa počevši od prvog dana narednog meseca, a koji će mu se fakturisati na osnovu navedene Ponude sa cenovnikom za taj drugi izabrani paket ili više njih.

Član 6.

Prilikom instalacije digitalnog prijemnika, Pretplatnik potpisuje Izveštaj o priključenju. Pretplatnik koji je zaključio Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa za uslugu D3 može se opredeliti za dodatnu opciju "D3 kuća" koja podrazumeva da pored osnovnog digitalnog prijemnika koristi i dodatni adekvatni digitalni prijemnik za praćenje istog izabranog programskog paketa na oba digitalna prijemnika u skladu sa Ponudom sa cenovnikom na web strani www.sbb.rs u delu „Korisnički servis“ i tehničkim mogućnostima prijemnika. Digitalni prijemnik daje se Pretplatniku na korišćenje, a predstavlja trajno vlasništvo SBB-a, te se Pretplatnik obavezuje da isti vrati po prestanku Ugovora u ispravnom stanju u roku od 7 (sedam) dana od dana raskida Ugovora ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da plati ugovornu kaznu u iznosu iz dokumenta „Cenovnik materijala i protivvrednost opreme“ na web strani www.sbb.rs u delu „Korisnički servis“.U slučaju da je Pretplatnik duže od 30 dana, a najviše 60 dana u toku kalendarske godine, iz opravdanih razloga sprečen da koristi uslugu D3, neophodno je da se pisano, na propisanom obrascu, obrati prodajnom objektu SBB-a radi odobrenja takvog zahteva za privremenim isključenjem. U izuzetnim slučajevima kada se Pretplatnik, iz opravdanih razloga, obratio SBB-u pisanim zahtevom za privremeno isključenje i sa KDS sistema i za privremeno isključenje usluge digitalne kablovske televizije, SBB se može saglasiti da privremeno isključenje usluge D3 traje isti period koliko traje i privremeno isključenje sa KDS sistema. Za vreme trajanja minimalnog perioda korišćenja usluge, Pretplatnik nema pravo na privremeno isključenje D3 usluge na sopstveni zahtev.

VIDEO KLUB

Član 7.

Pretplatnik koji je zaključio Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa za uslugu D3 ima mogućnost dodatne opcije pod nazivom Video Klub. Ista omogućava Pretplatniku da sa liste ponuđenih programskih sadržaja bira one koje želi da gleda na svom prijemniku, a prema Ponudi sa cenovnikom objavljenom na web strani www.sbb.rs u delu „Korisnički servis“. Preduslov za korišćenje Video Klub-a je da Pretplatnik poseduje adekvatan uređaj za praćenje Video Klub programskih sadržaja i aktivan D3 paket. Video Klub je dostupan u dve opcije: iznajmljivanje pojedinačnih naslova i mesečna pretplata na katalog sadržaja. Iznajmljivanje podrazumeva korišćenje ponuđenih sadržaja u određeno vreme po zahtevu Pretplatnika za šta Pretplatnik plaća naknadu po pojedinačno iznajmljenom sadržaju. Potvrdu za prihvatanje plaćanja izabranog programskog sadržaja Pretplatnik daje pre iznajmljivanja tog sadržaja ukucavanjem sistemski traženog PIN-a. Mesečna pretplata na katalog sadržaja podrazumeva mesečno korišćenje ponuđenih sadržaja u okviru kataloga u bilo koje vreme i

neograničen broj puta i uz plaćanje mesečne naknade u skladu sa Ponudom sa cenovnikom.

INTERNET

Član 8.

Usluga Interneta koju Pretplatnik odabere podrazumeva korišćenje kablovskog Interneta, odnosno izabranog Internet paketa u skladu sa Ponudom sa cenovnikom www.sbb.rs u delu „Korisnički servis“. Pretplatnik se može opredeliti za postpaid ili prepaid režim korišćenja usluge. Postpaid režim se odnosi na odabir određenih Internet paketa (brzine upload/download) sa neograničenim korišćenjem u toku jednog obračunskog perioda Prepaid režim se odnosi na odabir Internet paketa (brzine upload/download), sa neograničenim korišćenjem Internet saobraćaja određene brzine (u Mb/s) ili sa ograničenom količinom Internet saobraćaja (u MB), a koji Pretplatnik plaća unapred i traje 30 dana od aktivacije ili dok Pretplatnik ne potroši ukupnu količinu (MB) kupljenog Internet saobraćaja u paketu.

Pretplatnik se može na osnovu pretplatničkog ugovora i posebne pojedinačne ponude opredeliti za WiFi Bar uslugu kojom na osnovu posebne opreme instalirane na njegovoj lokaciji isti dobija bežičnu WiFi mrežu za pristup Internetu preko koje svi koji poseduju uređaj sa bežičnim pristupom Internetu (tablet, laptop, smart telefon, iPad) i nađu se na Pretplatnikovoj lokaciji, mogu koristiti SBB-ov Internet.

Pretplatnik SBB postpaid Interneta (kroz standalone i bundle pakete), kao i druga lica, mogu koristiti SBB WiFi zonu koja podrazumeva korišćenje bežičnog interneta u zoni pokrivenosti (javne pristupne tačke) uz logovanje, a u skladu sa Uslovima korišćenja za SBB WiFi zonu i cenovnikom koji su objavljeni na web adresi www.sbb.rs i na SBB WiFi zona captive portalu.

Pretplatnik SBB postpaid Interneta (kroz standalone i bundle pakete) može koristiti UniFi servis koji podrazumeva korišćenje bežičnog WiFi interneta po prethodnom prijavljivanju na portalu „Moj SBB“ na web adresi www.moj.sbb.rs putem automatskog povezivanja na UniFi mrežu bilo na javnim lokacijama koje su okviru UniFi mreže ili na privatnim lokacijama kod drugih postpaid pretplatnika kojima je takođe, preko navedenog omogućena UniFi opcija. Pretplatnik se može preko istog portala po sopstvenom izboru odjaviti sa UniFi servisa u kom slučaju instalirana oprema prestaje da bude

UniFi pristupna tačka, čime se onemogućava i da drugi pretplatnici pristupe Pretplatnikovoj opremi radi korišćenja UniFi servisa, kao i Pretplatnikov pristup UniFi mreži na javnim lokacijama koje su okviru UniFi mreže ili na privatnim lokacijama kod drugih postpaid pretplatnika. Za Pretplatnike prijavljene za UniFi servis, pored ovih Opštih uslova, važe i Uslovi korišćenja UniFi servisa objavljeni na web strani www.sbb.rs u delu „Korisnička dokumentacija – Opšta dokumenta“.

Član 9.

SBB se obavezuje da će Pretplatniku omogućiti korišćenje usluge Interneta, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika. Sve opcije usluge i pravila korišćenja istih definisani su Ponudom sa cenovnikom, „Politikom prihvatljivog korišćenja Interneta“ i „Tehničkim uslovima za Internet“ koji su sastavni deo ovih Opštih uslova i objavljeni na web strani www.sbb.rs u delu „Korisnički servis - odeljak Opšta dokumenta“. Pretplatnik se samostalno opredeljuje za paket Internet usluge koju želi da koristi, i u toku trajanja pretplatničkog odnosa zadržava pravo izmene paketa, u skladu sa navedenom Ponudom sa cenovnikom. Opredeljenje za inicijalni paket vrši se na propisanom obrascu. Promena paketa tokom trajanja Ugovora za pre-paid pakete vrši se samostalno uplatom iznosa u visini cene koštanja izabranog paketa. Promena postpaid paketa vrši se kontaktiranjem SBB-ovog Kontakt centra. Ukoliko SBB primi takvo Pretplatnikovo obaveštenje do poslednjeg radnog dana u tekućem mesecu, Pretplatniku će biti omogućeno korišćenje izabranog paketa počevši od prvog dana narednog meseca, a koji će mu se fakturisati na osnovu Ponude sa cenovnikom za taj drugi – izabrani paket.

Promenu postpaid paketa Pretplatnik može da vrši i preko korisničke strane (home.sbb.rs) uz prethodnu autorizaciju i identifikaciju svojim korisničkim imenom i lozinkom i sa ovim načinom opredeljenja Pretplatnik je saglasan i priznaje ga kao svoju samostalno izraženu volju. Pretplatniku koji na korisničkoj strani najavi promenu postpaid paketa u toku tekućeg meseca, biće omogućena promena od prvog dana u narednom mesecu.

Pretplatnik može koristiti dodatnu opciju u vidu fiksne IP adrese, a sve u skladu sa navedenom Ponudom sa cenovnikom. Pretplatnik je saglasan da SBB može, u cilju poboljšanja kvaliteta usluge, bez posebnog odobrenja Pretplatnika, za istu cenu obezbediti Pretplatniku veću brzinu protoka u odnosu na opciju usluge (paket) za koji se Pretplatnik prethodno opredelio na osnovu Ponude sa cenovnikom. SBB zadržava pravo izmene „Politike prihvatljivog korišćenja Interneta“ i „Tehničkih uslova za Internet“, o čemu obaveštava Pretplatnika u skladu sa ovim Opštim uslovima, sa čime je Pretplatnik upoznat i saglasan.

Član 10.

Pretplatnik dobija na korišćenje od SBB-a jedan ili više kablovskih modema, koji ostaju trajno vlasništvo SBB-a.

Prilikom instalacije predmetnog modema, Pretplatnik potpisuje Izveštaj o priključenju. Pretplatnik se obavezuje da modem vrati po prestanku Ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da plati ugovornu kaznu u iznosu iz dokumenta „Cenovnik materijala i protivvrednost opreme“, na web strani www.sbb.rs u delu „Korisnički servis“.

Član 11.

SBB može naknadno dati na korišćenje Pretplatniku dodatne modeme, za šta Pretplatnik potpisuje posebne ugovore, uz saglasnost da uz svaki pojedinačni modem

koristi post-paid pakete. Pretplatnik naknadno dati modem može koristiti, ukoliko redovno izmiruje sve svoje obaveze prema SBB-u za uslugu koju koristi. U slučaju da SBB utvrdi da Pretplatnik redovno ne izmiruje obaveze plaćanja ili da uz modem ne koristi internet postpaid paket duže od 60 dana, SBB ima pravo da jednostrano raskine Ugovor.

Član 12.

Zaključivanjem Pretplatničkog ugovora za korišćenje usluge kablovskog Interneta i označavanjem ponuđenog polja po izboru Pretplatnika, Pretplatnik se opredeljuje za minimalni period korišćenja usluge uz pogodnosti definisane navedenom Ponudom sa cenovnikom. Pretplatnik može jednostrano da raskine ugovor o korišćenju usluge kablovskog Interneta pre isteka minimalno ugovorenog perioda, u kom slučaju je dužan da, pored dospelih obaveza, plati novčani iznos u visini popusta koji je ostvario u okviru datih promotivnih pogodnosti ili preostale pretplate do isteka ugovorenog perioda, a šta mu je povoljnije. Odredbe o plaćanju ugovorne kazne primenjuju se i u slučaju da SBB jednostrano raskine ugovor vezan za kablovski Internet, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospеле obaveze u skladu sa čl. 38 ovih Opštih uslova.

Član 13.

Za Pretplatnika koji želi da koristi SBB Internet u pre-paid režimu, kao prethodni tehnički uslov neophodno je da se priključi na kablovsko-distributivni sistem SBB-a, koristi digitalnu kablovsku televiziju i plaća mesečnu naknadu za održavanje sistema i praćenje digitalne kablovske televizije, te SBB ima pravo da Pretplatniku koji je u pre-paid režimu umanjim obim usluge za koju se opredelio novom uplatom u slučaju da Pretplatnik ne izmiri o roku svoje obaveze plaćanja prema SBB-u u pogledu mesečne naknade za održavanje sistema i praćenje digitalne kablovske televizije.

Član 14.

U slučaju da je Pretplatnik duže od 30 dana, a najviše 60 dana u toku kalendarske godine, iz opravdanih razloga sprečen da koristi uslugu kablovskog Interneta, neophodno je da se pisano, na propisanom obrascu, obrati prodajnom objektu SBB-a radi odobrenja takvog zahteva za privremenim isključenjem. U slučaju privremenog isključenja Pretplatniku će pored osnovnog digitalnog paketa, biti isključeni i ostali od strane Pretplatnika odabrani D3 paketi. U slučaju privremenog isključenja Internet usluge, Pretplatniku će pored osnovnog digitalnog paketa, biti isključeni i ostali od strane Pretplatnika odabrani D3 paketi, sa čime je Pretplatnik saglasan.

Za vreme trajanja minimalnog perioda korišćenja usluge, Pretplatnik nema pravo na privremeno isključenje Internet usluge na sopstveni zahtev.

Član 15.

SBB ne odgovara za:

Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče;

Prekide u radu nastale usled nestanka električne energije na delu infrastrukture, slučajevne više šle, kao i usled drugih razloga na koje SBB ne može objektivno da utiče;

- Štetu koju Pretplatnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima;
- Povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju na kablovskom Internetu izvrši treće lice;
- Sigurnost i tačnost informacija koje Pretplatnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
- Štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice usled povrede Pretplatničke obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
- Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Pretplatnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke SBB-a.

SBB ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Pretplatnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provera radi zaštite od takvih programa. SBB nije odgovoran za na taj način prouzročenu štetu.

SBB ne odgovara za štetu nanetu Pretplatniku eventualnim prekidom usluga iz gore navedenih razloga. Isključivo Pretplatnik odgovara krivično, građanski ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje u smislu člana 16. Opštih uslova. Pretplatnik odgovara SBB-u za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda kod drugih pretplatnika) prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem u smislu člana 16. Opštih uslova.

Član 16.

Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim propisima Republike Srbije i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama i preporukama, koje se odnose na korišćenje Interneta, računara i računarskih mreža, kao i pravilima i uputstvima definisanim u

„Politici prihvatljivog korišćenja Interneta“ i „Tehničkim uslovima za Internet“ na web adresi www.sbb.rs pod „Korisnički servis – odeljak Opšta dokumenta“.

Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično delo ili privredni prestup, vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši delo neloyalne konkurencije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava. Neka od ponašanja koja se smatraju nedozvoljenim su:

• Korišćenje servisa, odnosno odabrane opcije usluge kablovskog Interneta SBB-a za neovlašćen pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i Internetu;

- Ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa od strane drugih korisnika;
- Ugrožavanje nesmetanog rada mreže SBB-a ili bilo kog drugog dela Interneta;
- Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- Narušavanje privatnosti ostalih pretplatnika kablovskog Interneta SBB-a ili Interneta uopšte;
- Neovlašćena promena zadate IP adrese ili MAC adrese modema;
- Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam);
- Slanje ili prosleđivanje dobrotvornih zahteva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mesta predviđena za takav vid oglašavanja.

Član 17.

Ukoliko SBB oceni da se Pretplatnik prilikom korišćenja kablovskog Interneta ponaša na način iz člana 16. Opštih uslova, te ga pisano, odnosno e-mailom upozori, posle čega Pretplatnik ne prekine sa ovakvim ponašanjem, SBB ima pravo da ukine Pretplatniku pravo korišćenja kablovskog Interneta, privremeno na određeni vremenski rok, ili stalno, tako što će raskinuti Ugovor uz pismeno obaveštenje Pretplatniku koji odgovara za svu pričinjenu štetu.

Pisano obaveštenje Pretplatniku nije potrebno ukoliko je korišćenje Interneta Pretplatniku onemogućeno u vezi sprovođenja istrage od strane nadležnih sudskih i izvršnih organa. U tom slučaju SBB ima pravo da podatke o Pretplatniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, a po nalogu navedenih organa.

TELEFONIJA

Član 18.

Usluga Telefonije koju Pretplatnik odabere podrazumeva korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži SBB-a.

Pretplatnik može odabrati SBB-ovu uslugu Telefonije pojedinačno ili u paketu sa drugim uslugama, u skladu sa Ponudom sa cenovnikom na web strani www.sbb.rs pod „Korisnički servis“.

Član 19.

Pretplatnik može koristiti uslugu Telefonije ukoliko je priključen na kablovsko-distributivni sistem SBB-a i poseduje odgovarajući telefonski aparat.

Član 20.

SBB se obavezuje da Pretplatniku pruža uslugu Telefonije u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“, br. 44/2010, 60/2013 - odluka US i 62/2014) i prema važećim standardima iz ove oblasti.

Član 21.

SBB obezbeđuje modem za korišćenje usluge Telefonije SBB-a. Modem ostaje u trajnom vlasništvu SBB-a i Pretplatnik ima pravo korišćenja istog do dana raskida pretplatničkog ugovora po bilo kom osnovu. U slučaju raskida pretplatničkog ugovora Pretplatnik je u obavezi da instaliranu opremu, po specifikaciji iz Izveštaja o priključenju koji Pretplatnik potpisuje po instalaciji/dostavljanju opreme, vrati SBB-u u ispravnom stanju u roku od 7 (sedam) dana od dana raskida Ugovora ili u slučaju da to nije moguće plati iznos na ime protivvrednosti opreme iz dokumenta „Cenovnik materijala i protivvrednost opreme“, objavljen na sajtu www.sbb.rs pod „Korisnički servis“.

Ukoliko SBB u skladu sa posebnim ponudama sa cenovnikom obezbeđuje i dodatnu opremu, Pretplatnik je dužan da u skladu sa prethodnim stavom vrati istu u ispravnom stanju, ili u slučaju da to nije moguće, plati iznos na ime ugovorne kazne iz dokumenta „Cenovnik materijala i protivvrednost opreme“, na sajtu www.sbb.rs pod „Korisnički servis“.

Član 22.

SBB određuje brojeve koje dodeljuje Pretplatnicima prema raspoloživom planu numeracije. SBB može bez saglasnosti Pretplatnika ranije dodeljeni broj Pretplatniku izmeniti, uz obavezu da o tome prethodno obavesti Pretplatnika, najkasnije 15 dana pre planirane promene broja.

SBB može na zahtev Pretplatnika izmeniti dodeljeni broj, uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećoj Ponudi sa cenovnikom. SBB telefonski broj dodeljen Pretplatniku zadržava u periodu od 12 meseci od prestanka važenja Ugovora, bez mogućnosti davanja istog broja nekom drugom Pretplatniku.

Član 23.

Svi Pretplatnici imaju mogućnost besplatnog pozivanja brojeva za pristup službama za hitne intervencije u Republici Srbiji.

Član 24.

Pretplatnik se obavezuje da blagovremeno obavesti SBB o promenama podataka koje je prilikom zaključenja ugovora ili registracije svojih ličnih podataka saopštio SBB-u, pod pretnjom posledice naknade štete i gubitka prava koja se vezuju za registraciju podataka pretplatnika.

Član 25.

SBB obezbeđuje vođenje javnog telefonskog imenika svojih Pretplatnika, u koji se unose podaci o imenu, prezimenu, adresi i pretplatničkom telefonskom broju. Imenik

Pretplatnika je dostupan na Internet stranici SBB-a i putem Kontakt centra. Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, Pretplatnik odlučuje da li će njegovi lični podaci biti uneti u javni telefonski imenik. Svoj pristanak za unošenje ličnih podataka u javni telefonski imenik Pretplatnika, Pretplatnik ma pravo da povuče u svako vreme, pisanim putem, nakon čega je SBB dužan da lične podatke Pretplatnika izbrise iz javnog telefonskog imenika.

Član 26.

SBB obezbeđuje tajnost ličnih podataka Pretplatnika, tajnost sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u okviru javne fiksne komunikacione mreže SBB-a, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti („Sl. glasnik RS“, br. 87/2018).

Član 27.

Pretplatnik zaključenjem jednog pretplatničkog ugovora može dobiti na korišćenje najviše dve telefonske linije, odnosno osnovnu telefonsku liniju i na osnovu posebnog pisanog zahteva dodatnu telefonsku liniju, a prema uslovima iz Ponude sa cenovnikom. Od trenutka aktiviranja osnovne telefonske linije, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju izvršeni od strane Pretplatnika ili uz njegovu saglasnost. Pretplatnik je u celosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan da je izmiri sve obaveze nastale korišćenjem osnovne i dodatne linije. U slučaju da je Pretplatnik duže od 30 dana, a najviše 60 dana u toku kalendarske godine, iz opravdanih razloga sprečen da koristi uslugu Telefonije, neophodno je da se pisano, na propisanom obrascu, obrati prodajnom objektu SBB-a radi odobrenja takvog zahteva za privremenim isključenjem. U izuzetnim slučajevima kada se Pretplatnik, iz opravdanih razloga, obratio SBB-u pisanim zahtevom za privremeno isključenje i sa KDS sistema i za privremeno isključenje usluge kablovskog interneta, SBB se može saglasiti da privremeno isključenje usluge Telefonije traje isti period koliko i privremeno isključenje sa KDS sistema. Za vreme trajanja minimalnog perioda korišćenja usluge, Pretplatnik nema pravo na privremeno isključenje usluge Telefonije na sopstveni zahtev.

Član 28.

SBB će na lični zahtev Pretplatnika čiji su podaci u registrovani kod SBB-a, obezbediti pretplatniku lično u korisničkom centru ili dostavom putem pošte na njegovu adresu traženu informaciju (specifikacija odlaznog saobraćaja) o uslugama ostvarenim korišćenjem pretplatničkog broja dodeljenog Pretplatniku, za prethodni obračunski period ili periode, a najviše za 12 (dvanaest) prethodnih obračunskih perioda unazad. U slučaju slanja poštom SBB će Pretplatniku izvršiti naplatu troškova otpreme u odnosu na važeći cenovnik poštanskog operatora. Pravo na specifikaciju odlaznih poziva pretplatnik može ostvariti najkasnije 60 dana od dana deaktivacije broja.

Član 29.

SBB ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene broja Pretplatnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja SBB-a, neovlašćenog korišćenja pretplatničkog broja koji je dodeljen Pretplatniku, nepokrivenosti nekog područja mrežom, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko Pretplatnik upotrebljava opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži SBB-a, ili prouzrokuje smetnje u radu javne fiksne komunikacione mreže, SBB ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja usluge. SBB ne odgovara za štetu i izgubljenu dobit koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluge. Usluga Telefonije je zasnovana na tehnologiji prenosa glasa putem široko pojasnog prenosa podataka i kao takva može biti nedostupna usled kvara na mreži ili nestanka električne energije. U pomenutim uslovima iz prethodnog stava, iako SBB u normalnim okolnostima omogućava pozivanje hitnih službi, Pretplatnik mora da se osloni na drugi način pozivanja hitnih službi, preko telefonske linije univerzalnog servisa ili mobilnog telefona.

Član 30.

Postupak Pretplatnika smatraće se zloupotrebom ili nedozvoljenom radnjom ako je u suprotnosti sa pozitivnim zakonskim propisima ili savesnošću ili dobrim poslovnim običajima, a naročito:

- ako se pretplatnički telefonski broj koristi za generisanje saobraćaja koji nije
- obuhvaćen odredbama ovog ugovora, uključujući, ali se ne ograničavajući na slučajeve kada se međunarodni saobraćaj mreže SBB-a (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Pretplatnika;
- ako se koristi oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom SBB-a;
- ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa pretplatničkog telefonskog broja Pretplatnika posle opomene SBB-a nastavi da uznemirava druge Pretplatnike ili treća lica, u kom slučaju isključenje traje najmanje 15 dana. SBB ima pravo da odmah, bez prethodne najave, isključi pretplatnički telefonski broj/eve ukoliko Pretplatnik krši odredbe definisane ovim članom i naplati naknadu za ponovno uključivanje prema Ponudi sa cenovnikom.

Član 31.

Pored slučajeva navedenih u Opštim uslovima, SBB je ovlašćen da isključi pretplatnički telefonski broj dodeljen Pretplatniku u sledećim slučajevima:

- ukoliko postoji sumnja da oprema Pretplatnika ometa rad javne fiksne komunikacione

mreže ili nesmetano korišćenje opreme drugih Pretplatnika - do otklanjanja smetnji;
zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži.

Član 32.

SBB će kada Pretplatnik u pisanom obliku prijavi i opiše način, odnosno sadržinu, okvirni datum i vreme zlonamernog ili uznemiravajućeg poziva, da zabeleži i sačuva podatke o identifikaciji tog dolaznog poziva, datumu i vremenu poziva ili pokušaju pozivanja. Ako SBB utvrdi, na osnovu prijave iz stava 1. ovog člana, da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa broja njegovog Pretplatnika, dužan je da tom Pretplatniku uputi upozorenje, odnosno, u slučaju ponovnog uznemiravanja, preduzme druge odgovarajuće mere radi sprečavanja daljeg uznemiravanja. Ako SBB utvrdi, na osnovu prijave iz stava 1. ovog člana, da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa pretplatničkog broja u mreži drugog operatora, posleđuje tom operatoru prijavu o uznemiravanju iz stava 1. ovog člana, kako bi taj operator svom pretplatniku uputio upozorenje, odnosno, u slučaju ponovnog uznemiravanja, preduzeo druge odgovarajuće mere radi sprečavanja daljeg uznemiravanja. SBB će da saraduje sa drugim operatorima radi praćenja i otkrivanja zlonamernih ili uznemiravajućih poziva, a naročito radi razmene podataka i postupanja po prosleđenim prijavama iz stava 3. ovog člana.

Član 33.

SBB će u slučaju zahteva Pretplatnika za zaustavljanjem automatskog preusmeravanja poziva koju je na terminalnu opremu Pretplatnika izvršila treća strana, izvršiti provere odakle dolazi poziv i postupiti na način naveden u članu 32. ovih Opštih uslova.

Član 34.

SBB će omogućiti korišćenje sistema za automatsko pozivanje i komunikaciju bez ljudske intervencije, faks uređaja, elektronske pošte ili drugih vrsta elektronskih poruka, radi neposrednog oglašavanja, samo uz prethodni pristanak korisnika, odnosno Pretplatnika (primalac). Ako je fizičko ili pravno lice, prilikom prodaje svojih proizvoda ili usluga, pribavilo neposredno od primaoca njegove kontakt podatke i pristanak na upotrebu tih podataka u svrhe neposrednog oglašavanja, ima pravo da ih upotrebljava radi neposrednog oglašavanja svojih sličnih proizvoda ili usluga, pod uslovom da primaocu obezbedi mogućnost prigovora takvoj upotrebi kontakt podataka, na jednostavan način i bez naknade. Zabranjeno je neposredno oglašavanje kojim se netačno prikazuje ili prikriva identitet pošiljaoca elektronske pošte ili drugih vrsta elektronskih poruka, kao i neposredno oglašavanje koje ne sadrži naznačenu elektronsku adresu, odnosno broj telefona, putem koga primalac može bez naknade da zahteva sprečavanje daljeg slanja oglasnih poruka.

Član 35.

SBB će Pretplatniku omogućiti isključivanje identifikacije dolaznih poziva, na jednostavan način i bez naknade za razumno korišćenje ove mogućnosti. SBB će Pretplatniku omogućiti isključivanje prikazivanja identifikacije uspostavljene linije pozivaocu, na jednostavan način i bez naknade.

Odredbе st 2. i 3 ovog člana odnose se i na međunarodne dolazne pozive.

Odredbе stava 1. ovog člana nisu primenljive na pozive koji se upućuju službama za hitne intervencije. SBB ima pravo da privremeno suspenduje mogućnost iz stava 1. ovog člana radi otkrivanja i sprečavanja zlonamernih ili uznemiravajućih poziva.

SBB će objavljivati informacije o mogućnostima i ograničenjima iz ovog člana.

Prenosivost telefonskog broja

Član 36.

Usluga prenosivosti broja omogućuje Pretplatniku da promeni postojećeg operatora usluge fiksne telefonije i postane pretplatnik usluge telefonije SBB i pritom zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije.

Pretplatnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da SBB kao primaocu broja podnese pismeni Zahtev za prenos telefonskog broja uz obavezno davanje lične karte na uvid.

Zahtev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtevom za raskid pretplatničkog odnosa Pretplatnika kod operatora davaoca broja. Pretplatnik ostaje u obavezi plaćanja korišćenih komunikacionih usluga prema operatoru davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu SBB. Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnosilac zahteva postaje Pretplatnik SBB te je od dana izvršenog prenosa obavezan na plaćanje mesečne pretplate vršiti na račun SBB.

Operator davalac broja nije obavezan da omogući prenos broja ako podneseni zahtev sadrži neke formalne nedostatke iz člana 10. Pravidnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji ("Službeni glasnik RS" br. 52/11), a koji onemogućavaju postupanje. SBB će u roku od 3 (tri) radna dana od dana saznanja o razlozima kašnjenja odnosno nemogućnosti prenosa broja, uputiti podnosiocu zahteva obrazloženje sa uputstvom da u roku od 8 (osam) dana od prijema ovog obaveštenja otkloni razloge zbog kojih prenos nije moguće izvršiti. Prenos broja će se izvršiti u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana zaprimanja urednog zahteva Pretplatnika, izuzev ukoliko naknadno budu utvrđeni razlozi za nemogućnost ili kašnjenje prenosa broja, a o postojanju istih SBB nije znao niti morao da zna u momentu primanja zahteva za prenos telefonskog broja. Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je naznačen u Zahtevu za prenos broja, u vremenu od 12:00 do 15:00 sati.

Period u kojem preneseni broj nije u funkciji usled sprovođenja operacije tehničkog prenosa ne sme biti duži od tri (3) sata u odnosu na vreme koje je određeno u Zahtevu za prenos broja.

Pretplatnik koji je izvršio prenos broja ne može ponovo da traži prenos istog broja u period kraćem od šest meseci od dana kad je izvršen prenos broja. Ukoliko pretplatnik prenos broja kod drugog operatora, a želi da nastavi s korišćenjem ostalih usluga iz

dosadašnjeg paketa, potpisuje se novi pretplatnički ugovor. SBB u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtev Pretplatnika za prenos broja kod drugog operatora primaoca broja ako postoje iste smetnje iz člana 10. Pravidnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji koji se odnosi na razloge odbijanja zahteva za prenos broja u mrežu SBB-a, dok iste ne budu otklonjene.

Za sve druge odnose između SBB kao operatora primaoca broja i Pretplatnika koje su vezane za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primenjuju se ostale odredbe Opštih uslova SBB-a i Pravidnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji.

PAKETIRANJE USLUGA

Član 37.

Pretplatnik može da odabere paket SBB-ovih usluga uz posebne pogodnosti, a sve u skladu sa Ponudom sa cenovnikom na web strani www.sbb.rs pod „Korisnički servis“. Na osnovu zaključenog Ugovora za paket usluga, a imajući u vidu posebne pogodnosti date Pretplatniku, Pretplatnik nema pravo raskida Ugovora u trajanju ugovorenog minimalnog perioda korišćenja usluge. Ukoliko Pretplatnik ipak želi da raskidom ugovora prekine sa korišćenjem ovakvog paketa usluga pre isteka minimalnog perioda korišćenja usluge, on to može učiniti ukoliko pored dospelih obaveza, plati novčani iznos u visini popusta koji je ostvario u okviru datih promotivnih pogodnosti ili preostale pretplate do isteka ugovorenog perioda, a šta mu je povoljnije. Odredbe o plaćanju ugovorne kazne iz prethodnog stava primenjuju se i u slučaju da SBB jednostrano raskine ugovor vezan za paket usluga, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospеле obaveze u skladu sa čl. 38 ovih Opštih uslova.

ZAJEDNIČKE ODREDBE

Naplata usluga

Član 38.

Pretplatnik je u obavezi da za korišćenje usluge/usluga plaća sve naknade u skladu sa Ponudom sa cenovnikom na web strani www.sbb.rs pod „Korisnički servis“.

Mesečna naknada za održavanje sistema i praćenje digitalne kablovske televizije podrazumeva korišćenje usluge na najviše tri prijemnika. Ukoliko, Pretplatnik želi da uslugu koristi na četiri do šest prijemnika, isti se obavezuje da plaća naknadu za korišćenje svakog dodatnog prijemnika, prema Ponudi sa cenovnikom.

Pretplatnik je saglasan da se naknade za izvršene usluge nađu na zbirnom računu na kojem je svaka usluga iskazana pojedinačno i jasno. Dospelost mesečnih obaveza plaćanja usluga je 25. u mesecu za prethodni mesec.

Kod usluge Telefonije presek usluga se vrši prvog dana u mesecu za prethodni mesec. Telefonskim saobraćajem za prethodni mesec smatraju se svi pozivi koji su započeli u prethodnom mesecu, bez obzira na vreme završetka poziva.

Pretplatnik kome je na osnovu pretplatničkog ugovora aktivirana usluga/usluge do 15. u mesecu biće zadužen naknadama za tekući mesec, a Pretplatnik kome je aktivirana usluga od 16. u mesecu biće zadužen naknadama od prvog narednog meseca, tako da se prvi obračunski period tom Pretplatniku računa u zavisnosti od datuma aktivacije usluge (npr. ukoliko Pretplatnik zaključi ugovor i usluga bude aktivirana 3. u mesecu, prvo zaduženje Pretplatnika kreće u istom tom mesecu, a ukoliko Pretplatnik zaključi ugovor i usluga bude aktivirana 17. u mesecu, prvo zaduženje Pretplatnika kreće od 1. narednog meseca). Ovakav način aktiviranja se ne primenjuje ukoliko su u pitanju promotivne akcije za nove pretplatnike, kada se obračun vrši od aktivacije. Za sve ostale usluge Pretplatnik će biti zadužen počevši od dana aktivacije usluge zaključno sa zadnjim danom u mesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmerno broju dana korišćenja usluge u mesecu.

SBB će nastojati da Pretplatniku dostavlja popunjene naloge za uplatu, kao instrument plaćanja, kako bi olakšao Pretplatniku izvršenje njegove obaveze, ali ukoliko Pretplatnik ne dobije takav nalog, to ga ne oslobađa obaveza plaćanja naknade o roku dospelosti. Svoje obaveze plaćanja Pretplatnici mogu izvršavati preko Pošte, banaka i na naplatnim mestima SBB-a. Bez obzira na način plaćanja koji izabere Pretplatnik, SBB neće naplaćivati nikakvu dodatnu naknadu u vezi sa izabranim načinom plaćanja. Račun se plaća u korist tekućeg računa SBB-a nazačenog na račun Pretplatnika. SBB nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog netačnih ili nepotpunih podataka ili zbog greške organizacije za obavljanje platnog prometa.

U slučaju neizmirenja obaveza Pretplatnika po Ugovoru, o njihovoj dospelosti, SBB zadržava pravo da obračuna i naplati zakonsku zateznu kamatu na dospela potraživanja. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge o dana dospelosti, SBB ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje), uz prethodno obaveštenje pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana. Saglasno prethodnom stavu, kod usluge Telefonije, ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku o dospelosti obaveza, Pretplatniku će biti suspendovani odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka Kontakt centru SBB-a. Ukoliko pretplatnik ne plati ni u roku od 30 dana računajući od dana ukidanja odlaznih poziva SBB zadržava pravo da isključi uslugu Telefonije. Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluge/usluga, Ugovor će se smatrati automatski raskinutim, a Pretplatnikova obaveza da isplati zaostala dugovanja ostaje.

Ukoliko vlasnik objekta i Pretplatnik nisu isto lice (Pretplatnik se nalazi u objektu vlasnika po nekom zakonskom osnovu), te je vlasnik objekta taj koji već ima zaključen ugovor za KDS po osnovu koga je vlasniku utvrđena mesečna obaveza plaćanja, prema SBB-u na ime mesečne naknade za održavanje i praćenje kablovske TV, ugovorne strane saglasno konstatuju da se Pretplatnik obavezuje da uredno izmiruje i navedenu obavezu vlasnika na ime mesečne naknade za održavanje KDS i praćenje digitalne kablovske TV, a koju će SBB počevši od zaključenja ugovora sa ovim Pretplatnikom, fakturisati na njegovo ime. Za navedeno u ovom stavu Pretplatnik pribavlja saglasnost vlasnika objekta.

Član 38a

Pretplatnici imaju mogućnost da vrše uplatu putem platne kartice. Uneti podaci o platnoj kartici se prilikom inicijalnog plaćanja preko kriptovane veze unose direktno na web stranici i čuvaju u PCI/DSS okruženju provajdera za plaćanje, a sve u skladu sa lokalnom zakonskom regulativom i pravilima kartičarskih organizacija, te ovi podaci nisu dostupni SBB-u. Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Iznos za koji će biti zadužena platna kartica Pretplatnika biće izražen u lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije/ banka izdavalac, a koji SBB-u u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na sajtu i one koja se može videti na bankovnom izvodu korisnika kartice. U slučaju otkazivanja servisa koji je Pretplatnik prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, SBB je u obavezi da povraća vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika platne kartice. SBB se pridržava svih standarda i zahteva koje propisuje kartičarske organizacije čiji su brendovi VISA, EC/MC i Maestro. Kartičarske organizacije u svojim javno dostupnim uputstvima SBB-u daju preporuke i u vezi najbolje poslovne prakse.

Prigovor Pretplatnika na pruženu uslugu i rešavanje reklamacije u pogledu nesaobraznosti

Član 39.

Pretplatnik može u pisanom obliku da podnese SBB-u prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene usluge, kao i da traži naknadu štete, saglasno odredbama ugovora o pružanju usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog. SBB obezbeđuje kvalitet usluga u skladu sa parametrima kvaliteta objavljenim na web strani www.sbb.rs u delu „Korisnički servis - odeljak Opšta dokumenta“.

Rok za podnošenje prigovora iz stava 1. ovog člana 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.

Pretplatnik je dužan da plati nespornu 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. U odnosu na član 41. ovih Opštih uslova, SBB ne odgovara za štetu iz stava 1. ovog člana ako je kvalitet pružene usluge manji od propisanog ili ugovorenog zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvideti, izbeći, odnosno ukloniti (viša sila), kao i zbog blagovremeno najavljenih radova na održavanju mreža i usluga u rokovima primerenim okolnostima.

SBB će u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti pretplatniku odgovor u pisanom obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama ugovora o pružanju usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog, odnosno odbiti zahtev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga. Pretplatnik kome je odbijen prigovor može se obratiti Agenciji ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom, u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora operatora na prigovor, odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je operator bio dužan da se izjasni o prigovoru. Pretplatniku koji podnese prigovor i uredno izvrši obavezu plaćanja iz stava 3. ovog člana, SBB neće obustaviti pružanje usluge prijema poziva, pozivanja službi za hitne intervencije, kao ni isključiti terminalnu opremu pretplatnika iz svoje mreže, do isteka roka za pokretanje vansudskog ili sudskog postupka iz stava 6. ovog člana, odnosno do okončanja vansudskog ili sudskog postupka iz stava 6. ovog člana. Pretplatnik (u daljem tekstu ovog člana: potrošač) može da izjavi reklamaciju prodavcu, odnosno SBB-u, radi ostvarivanja svojih prava vezanih za nesaobraznost iz čl. 52, 54, i 81. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014), kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka. Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

SBB će potrošaču izdati pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

SBB će bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem da odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor SBB-a na reklamaciju potrošača će sadržati odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije koji je do 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije. SBB će postupiti u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Ukoliko SBB iz objektivnih razloga ne bude u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, obavestiće potrošača o produžavanju roka za rešavanje reklamacije i navesti rok u kome će je rešiti, a u njegovu saglasnost, što će evidentirati u evidenciji primljenih reklamacija.

Oprema

Član 40.

Pretplatnik se obavezuje da neće samostalno vršiti zahvate na instaliranoj opremi/uređajima SBB-a koje je dobio na korišćenje za vreme trajanja pretplatničkog odnosa, niti će za to angažovati neovlašćena lica, a u suprotnom Pretplatnik će snositi sve troškove popravke.

Pretplatnik se obavezuje da snosi sve eventualne troškove u vezi opravke opreme koju je dobio na korišćenje, ukoliko je istu oštetio krivicom ili krajnjom nepažnjom.

U slučaju krađe opreme SBB-a koju je Pretplatnik dobio na korišćenje, Pretplatnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od događaja, o tome obavesti SBB. U

slučaju krađe opreme o kojoj je Pretplatnik obavestio nadležne izvršne organe, te je o tome predočio SBB-u zapisnik, Pretplatniku će biti omogućeno dobijanje nove opreme na korišćenje. Pretplatnik koji ne prezentuje zapisnik o krađi, u obavezi je da plati SBB-u ugovornu kaznu zbog nevraćanja opreme u zavisnosti od vrste opreme, a u iznosima koji su određeni ovim Opštim uslovima. SBB se obavezuje da će besplatno otkloniti sve kvarove na opremi, osim onih koji nastanu nepažnjom ili namernim delovanjem Pretplatnika (fizički lom, pad, otkvaranje i sl.). U slučaju da zbog neispravnih uređaja, instalacija i opreme SBB-a korisnik pretrpi štetu isti se obavezuje da u najkraćem roku o tome pismeno obavesti SBB, te da omogući stručnoj komisiji SBB-a uvid na licu mesta radi sačinjenja zapisnika o nastaloj šteti. Nakon protoka roka od 8 dana od dana štetnog događaja korisnik gubi pravo da potražuje iznos naknade štete od SBB-a ukoliko nije blagovremeno obavestio SBB o nastaloj šteti i ukoliko nije omogućio utvrđivanje uzroka štete i procenu njenog iznosa. Preseljenje opreme SBB-a koja je data Pretplatniku na korišćenje može se izvršiti samo uz saglasnost i asistenciju SBB-a. Zahtev za preseljenje opreme podnosi se Kontakt centru. Zahtev se odobrava u roku od 3 (tri) radna dana ukoliko ima tehničkih mogućnosti na novoj lokaciji, ukoliko je podnositelj zahteva izmirio sve svoje obaveze prema SBB-u i po uplati naknade za preseljenje opreme u skladu sa Ponudom sa cenovnikom na adresi www.sbb.rs pod „Korisnički servis“.

Preseljenje opreme izvršiće se u roku od 8 (osam) radnih dana od dana odobrenja zahteva, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 radnih dana od dana zaključenja Ugovora.

Zabranjeno je preseljenje SBB-ove opreme samovlasno i samostalno bez tehničke službe SBB-a. Ukoliko Pretplatnik postupi suprotno ovom određenju, SBB ima pravo da takvom Pretplatniku ukine uslugu i zahteva povraćaj opreme u ispravnom stanju, ili ukoliko to nije moguće, u obavezi je da plati SBB-u ugovornu kaznu zbog nevraćanja opreme u zavisnosti od vrste opreme, a u iznosima koji su određeni ovim Opštim uslovima.

Prekid signala

Član 41.

SBB može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove, popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja svih usluga.

U slučaju prekida distribucije signala navedenog u prethodnom stavu ovog člana, kada prekid traje duže od 48 časova, Pretplatnik ima pravo na srazmerno umanjeње mesečne naknade.

Ograničenje od odgovornosti

Član 42.

SBB odgovora u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima za izmenu, poremećaj ili definitivni ili privremeni prekid u distribuciji i svaku teškoću prijema usluga vezanu uz mesto i uslove prijema, izuzev u slučajevima neadekvatne opreme Pretplatnika, promenu ili prekid koji nastane usled administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na SBB, nepravilnu instalaciju od strane Pretplatnika ili neovlašćeni servis opreme ili nepravilnu upotrebu iste od strane Pretplatnika.

SBB se ne smatra odgovornim za zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Pretplatničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje SBB nije mogao sprečiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotažu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljni transmiisioni ufigacij. SBB nije odgovoran za sadržaj programa emitovanih u okviru programskih paketa na koje se Pretplatnik pretplaćuje, kao ni za zatamanjenje određenih programskih sadržaja. SBB ne garantuje Pretplatniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

SBB nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Pretplatnika pretrpi drugi Pretplatnik ili bilo koje treće lice ili sam Pretplatnik. Pretplatnik je odgovoran SBB-u, drugom Pretplatniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika u korišćenju usluga SBB-a, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeva iz člana 45. ovih Opštih uslova.

SBB nije odgovoran Pretplatniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Pretplatnika od strane trećih lica, štetu na uređajima Pretplatnika nastalu usled virusa i sl., do kojih dođe nakon konekcije Pretplatnika na javnu fiksnu komunikacionu mrežu SBB-a, ili do koje dođe usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili SBB-a.

Član 43.

Svi od strane SBB-a ponuđeni programi (TV kanali) zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorišćavanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu kod Pretplatnika.

Nije dopušteno distribuirati signal i predmetne programe u zatvorenom ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku.

Pretplatnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorišćavati predmetne programe, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala.

U slučaju da Pretplatnik prekrši ovu zabranu, SBB ima pravo da od Pretplatnika naplati iznos od 200.000,00 dinara za svaki takav pojedinačni slučaj daljeg vida distribucije bez obzira na tehnologiju kojom se distribucija vrši, odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorišćavanje programa, a SBB će jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor, i od Pretplatnika zahtevati naknadu svake štete, direktne ili indirektno, koja proizide iz takvog iskorišćavanja programa.

Plaćanje iznosa iz prethodnog stava i naknade štete SBB-u, ne oslobađa Pretplatnika od odgovornosti prema vlasniku programa kao ni nosiocima intelektualnog vlasništva,

autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korišćenja prijemnika. Pretplatnik je dužan da koristi uslugu uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava SBB-a, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku. Pretplatnik će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo SBB-a, vlasnika programa ili trećih lica, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Pretplatnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi SBB od bilo kakvih štetnih posledica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Pretplatnika. Pretplatnik se posebno obavezuje da onemogućiti deci i omladini, pre svega članovima svoje porodice, pristup programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju dece i omladine.

Postupanje sa podacima o ličnosti

Član 44.

Pretplatnik zaključenjem ugovora potvrđuje da je od strane SBB-a na jasan i nedvosmislen način obavešten o uslovima obrade podataka o ličnosti, ujedno istaknutim na sajtu www.sbb.rs. Pretplatnik je upoznat da SBB prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa zakonom a u svrhe ispunjenja ugovora (rešavanje reklamacija, određivanje visine računa i njegovo dostavljanje), radi omogućavanja uvida nosiocima prava na programima i programskim sadržajima u ukupan broj pretplatnika bez prenošenja ličnih podataka nosiocima prava i isključivo u meri u kojoj je to potrebno u cilju izvršenja ugovornih obaveza između SBB-a i nosioca prava (određivanje naknade koju SBB kao distributer programa plaća kanalu, odnosno nosiocima prava), statističke obrade podataka o ostvarenim elektronskim komunikacijama koji se odnose na gledanost televizijskih sadržaja; radi zaštite potrošača (obrada i odgovor na reklamacije), rešavanje oštetnog zahteva i naplate potraživanja; ispunjenje zakonskih obaveza po osnovu propisa iz oblasti elektronskih komunikacija (dostavljanje podataka o komunikaciji na osnovu sudskog naloga) i zakona iz oblasti računovodstva i poreza; legitimnih interesa kao što su obaveštavanje pretplatnika o postojećoj ponudi, mogućnostima izmene ugovora i davanjem pogodnosti uz mogućnost povlačenja pristanka.

SBB može koristiti i obrađivati Pretplatnikove podatke koji se zahtevaju u procesu registracije na SBB web portalu, a u svrhe pružanja realizacije usluga odabranih na portalu od strane Pretplatnika, odnosno korišćenja aplikacija od strane Pretplatnika. Opcijom prijema najnovijih vesti i informacija od SBB-a, Pretplatnikovi kontakt podaci se registruju i koriste od strane SBB-a za potrebe komunikacije i promocije novih SBB usluga i usluga njegovih partnera. Promotivne poruke i materijali u tom slučaju nikako ne potpadaju niti će se smatrati spamom, nelojalnom konkurencijom, uznemiravanjem i/ili neovlašćenim obaveštavanjem. Vezano za praćenje programskih sadržaja, SBB u tom slučaju može da šalje personalizovane reklame u skladu sa Pretplatnikovim preferencijama. Ovu saglasnost Pretplatnik može povući u svako doba putem dostupnih opcija na portalu/aplikaciji.

Pretplatnik je upoznat da SBB može preneti potraživanja iz pretplatničkog ugovora na treće lice i podatke o Pretplatniku može ustupiti trećem licu radi naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza Pretplatnika po pretplatničkom ugovoru.

Pretplatnik može zatražiti informacije o obradi podataka o ličnosti podnošenjem Zahteva u pisanoj formi na propisanom obrascu i uz identifikaciju, kao i zatražiti povlačenje svog pristanka u slučaju legitimnog interesa; ispravku i dopunu podataka, ograničenje obrade i prigovor na obradu, brisanje podataka, pritužbu Povereniku

za informacije od javnog značajai zaštitu podataka o ličnosti, pravonasudsku zaštitu, kao i druga prava na osnovu zakona. Prijem Zahteva se vrši u prodajnim objektima SBB-a. Rok za dostavljanje informacija i obradu po Zahtevu je 30 dana od dana prijema.

Raskid ugovora

Član 45.

Pretplatnik može jednostrano raskinuti Ugovor, pismenim putem bez obrazloženja, sa otkaznim rokom od 30 (trideset) dana, pod uslovom da do dana stupanja otkaza na snagu izmiri sva svoja dospela dugovanja prema SBB-u, i da u slučaju prevremenog raskida plati ujedno novčani iznos u visini popusta koji je ostvario u okviru datih promotivnih pogodnosti ili preostale pretplate do isteka ugovorenog perioda, a šta mu je povoljnije.

SBB može jednostrano raskinuti Ugovor, bez obrazloženja, sa otkaznim rokom od 30 (trideset) dana, kao i u ostalim specifičnim slučajevima definisanim Pretplatničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima. SBB može, bez otkaznog roka jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor u sledećim slučajevima:

- Ako Pretplatnik omogućiti drugom licu neovlašćeno korišćenje usluga/opreme;
- Ako Pretplatnik koristi prijemnike u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket/programske pakete;
- Ako Pretplatnik koristi opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u Pretplatničkom ugovoru;
- Ako Pretplatnik uzrokuje smetnje na KDS-u ili ometa SBB-u pristup elementima KDS-a i izvođenju radnji za održavanje i izgradnju kablovskih priključaka.
- Ako Pretplatnik prevarno koristi uslugu/usluge;
- Ako Pretplatnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo SBB-a, vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Pretplatnik prekrši odredbe ovih Opštih uslova u delu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
- Ako SBB prestane da pruža uslugu/usluge;
- Ako se Pretplatnik ponaša na nedozvoljen način, a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova.

Prenos prava i obaveza

Član 46.

SBB može preneti potraživanja iz pretplatničkog ugovora na treće lice, u kom slučaju je dužan pisanim putem o tome obavestiti Pretplatnika.

Pretplatnik može, uz odobrenje SBB-a preneti prava i obaveza iz pretplatničkog ugovora na treće lice. Pretplatnik ne može preprodati ili dati na dalje korišćenje usluge SBB-a.

Završne odredbe

Član 47.

Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Opštih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova ugovora i ovih Opštih uslova.

Član 48.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 07.04.2020. godine i važe i primenjuju se na Pretplatnike na područjima gde je izvršeno uvođenje isključivo digitalnog signala. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova za navedene Pretplatnike prestaju da važe Opšti uslovi od 01.06.2017.