

OPŠTI USLOVI
Yettel d.o.o. Beograd
za pružanje elektronskih
komunikacionih usluga
u javnoj fiksnoj mreži
(distribucija medijskih sadržaja,
usluge pristupa Internetu i
Internet telefonija)

UVODNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Opštim uslovima uređuje se odnos između Yettel d.o.o. Beograd, ul. Omladinskih brigada br. 90, kao pružaoca elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Operator) i fizičkog ili pravnog lica kao njihovog korisnika (u daljem tekstu: Korisnik), a koji nastaje radi zaključenja ili zaključenjem ugovora između Operatora i Korisnika o pružanju, odnosno korišćenju elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Ugovor).

Pod elektronskim komunikacionim uslugama Operatora, u smislu ovih Opštih uslova, podrazumevaju se usluge koje on pruža putem javne fiksne komunikacione mreže (u daljem tekstu: Mreža), kao što su distribucija medijskih sadržaja, usluge pristupa Internetu i Internet telefonije (VoIP) (u daljem tekstu se zajednički nazivaju Usluge).

U skladu sa ovim Opštim uslovima i Ugovorom, Operator pruža Usluge iz njegove ponude putem Mreže na teritoriji Republike Srbije, i to na područjima gde za to postoje tehničke mogućnosti, uključujući i tehničke kapacitete Mreže, a u skladu sa svojim cenovnikom (u daljem tekstu: Cenovnik), saglasno važećim propisima koja uređuju oblast elektronskih komunikacija.

Ovi Opšti uslovi i njihove eventualne izmene su javno dostupne, u skladu sa propisima, na prodajnim mestima Operatora i Internet stranici www.yettel.rs.

Cenovnik i njegove eventualne izmene su javno dostupne, u skladu sa propisima, na prodajnim mestima Operatora i sledećoj internet stranici:

<https://www.yettel.rs/static/file/Yettel-fiksne-usluge-privatni-korisnici-042025.pdf>.

Izrazi korisnik i pretplatnik koriste se ravnopravno u ugovornoj i drugoj dokumentaciji u vezi sa Uslugom i imaju isto značenje koje je dato izrazu Korisnik u ovim Opštim uslovima.

ODNOS OPŠTIH, POSEBNIH USLOVA I
UGOVORA

Član 2.

Operator zadržava pravo da pored Opštih uslova donese i posebne uslove za pružanje pojedinih usluga odnosno vrsta usluga i/ili posebne uslove za pružanje usluga pojedinim kategorijama Korisnika. U slučaju suprotnosti određaba Ugovora i određaba ovih Opštih uslova ili posebnih uslova primeniće se određbe Ugovora. U slučaju suprotnosti određaba ovih Opštih uslova i posebnih uslova, primeniće se određbe posebnih uslova.

PRIKLJUČENJE NA MREŽU

Član 3.

Priključenje na Mrežu predstavlja tehnički preduslov za pružanje i korišćenje Usluga.

Operator priključuje Korisnika na Mrežu najkasnije u roku od osam dana od dana zaključenja Ugovora ako na lokaciji za koju je Korisnik izrazio želju da koristi Uslugu (u daljem tekstu: Lokacija) postoje svi neophodni tehnički uslovi za priključenje Korisnika na Mrežu.

Rok za priključenje na Mrežu je 30 radnih dana od zaključenja Ugovora: a) ako na Lokaciji ne postoje svi tehnički uslovi za priključenje, uključujući i slučaj kada Korisnik nije omogućio Operatoru da izvede instalacione radove; b) u slučaju nastupanja okolnosti koje se nisu mogle sprečiti, otkloniti ili izbeći; c) u slučaju poremećaja na relevantnom tržištu koji utiče na nabavku opreme neophodne za priključenje na Mrežu ili za uspostavljanje i pružanje Usluga; d) ako Operator i Korisnik tako ugovore.

Ako ni u roku od 30 radnih dana nije moguće otkloniti razlog nemogućnosti priključenja na Mrežu, Operator i Korisnik imaju pravo da jednostrano sa trenutnim dejstvom raskinu zaključen Ugovor.

Ako Korisnik nije vlasnik nepokretnosti na Lokaciji, dužan je da pre preduzimanja instalacionih radova na i/ili u nepokretnosti pribavi saglasnost vlasnika nepokretnosti za njihovo izvođenje, odnosno za priključenje na Mrežu i pri tom je odgovoran za svaku štetu koju bi Operator mogao pretrpeti usled propusta Korisnika da pribavi navedenu saglasnost, uključujući ali se ne ograničavajući na štetu koju je Operator pretrpeo usled raskida Ugovora ili dovođenja nepokretnosti u stanje u kome je bila pre izvođenja instalacionih radova.

Član 4.

Instalacija do priključnog mesta, koju je Operator izgradio radi priključenja na Mrežu, je u vlasništvu Operatora i Korisnik ima pravo da je koristi isključivo radi prijema i korišćenja Usluga, bez mogućnosti prenošenja ili drugog raspolaganja tim pravom.

Mesto ulaska instalacije u objekat Korisnika predstavlja priključno mesto, osim ukoliko priključno mesto nije drugačije određeno zbog pristupne tehnologije. Kod porodičnih stambenih zgrada (kuća), kada je reč o vazdušnoj Mreži, priključno mesto je tačka na vazdušnom izvodu (stub, bandera i sl.), dok je u slučaju podzemne mreže, to izvodni stubić. Ukoliko se instalacija razvlači od kuće do kuće, priključno mesto je tačka u tavanskom prostoru kuće gde se vrši povezivanje sa postojećom Mrežom, dok u stambenim zgradama priključno mesto predstavlja tačka gde instalacija ulazi u stan Korisnika.

Član 5.

Korisnik je saglasan da mu Operator za utrošeni materijal i rad prilikom priključenja na Mrežu naplati naknadu u skladu sa važećim Cenovnikom, koja će biti iskazana u prvom narednom mesečnom računu.

Operator će predočiti Korisniku obim i sadržaj radova pre njihovog započinjanja. Ako Korisnik ili Operator smatra da radovi mogu dovesti do oštećenja na ili u objektu, dužan je da pre početka radova upozori drugu stranu o tome, kako bi

Operator u dogovoru sa Korisnikom nastojao da radove izvede bez oštećenja ili uz njihovu najmanju objektivno moguću meru.

Prilikom izvođenja radova iz prethodnog stava Operator sastavlja radni nalog koji će predstavljati sastavni deo Ugovora i čijim potpisivanjem Korisnik potvrđuje da su radovi izvedeni i prihvata visinu njihovih troškova.

Ako Korisnik, na svoj zahtev, zadrži postojeću instalaciju u svom objektu, sve naknadne intervencije prilikom održavanja u priključenom objektu (utrošeni materijal i rad), Operator može naplatiti Korisniku u skladu sa važećim Cenovnikom.

Operator će naplatiti Korisniku, u skladu sa važećim Cenovnikom, sve intervencije u priključenom objektu (utrošeni materijal i rad), koje su izvršene na zahtev Korisnika, ili ako je do kvara ili oštećenja instalacije koju je postavio Operator došlo krivicom Korisnika.

Ako pre isteka Ugovorne obaveze Korisnik raskine ovaj Ugovor ili to učini Operator usled krivice Korisnika, Korisnik je dužan da Operatoru plati iznos na ime razlike između pune i promotivne cene instalacionih radova predviđenih Ugovorom.

Član 6.

Operator se obavezuje da redovno održava Mrežu kroz mere i radnje kojima će omogućiti Korisniku kvalitetan prijem Usluga.

Korisnik je dužan da radi priključenja na Mrežu, uspostavljanja i pružanja Usluge:

- a) omogući Operatoru preduzimanje instalacionih radova i aktivnosti održavanja elektronske komunikacione opreme (uređaja, kablova, antena, baznih stanica i prateće komunikacione infrastrukture i sl.) potrebnih za priključenje na Mrežu, uspostavu i pružanje Usluge, na i/ili u nepokretnosti na Lokaciji (porodična kuća, zgrada, stan ili drugi posebni ili zajednički deo zgrade i sl.), bez obaveze

- Operatora da plati naknadu Korisniku ili trećem licu;
- b) priključak koristi namenski, isključivo za sopstvene potrebe ili potrebe člana svog porodičnog domaćinstva na način i pod uslovima utvrđenim Ugovorom;
 - c) da održava instalacije u nepokretnosti na Lokaciji tako da ne utiče na nesmetan rad Mreže i prema Mreži postupa sa pažnjom dobrog domaćina, odnosno dobrog privrednika. Ne vrši, niti dozvoli trećim licima neovlašćeno vršenje intervencija na opremi, uređajima i instalacijama predmetne Mreže, kao i da svaku promenu uočenu na njoj bez odlaganja prijavi Operatoru;
 - d) da omogući Operatoru da prilikom kontrole i održavanja Mreže, otklanjanja eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje Mreže izvodi radove na priključnom mestu, u zajedničkim prostorijama stambene zgrade i da nesmetano pristupa instalacijama u objektu Korisnika i do susednih objekata prema projektnoj dokumentaciji, bez obaveze Operatora da plati naknadu Korisniku ili trećem licu;
 - e) Operatoru omogući o svom trošku napajanje opreme i uređaja električnom energijom, korišćenje pasivne infrastrukture i drugih resursa nepokretnosti na Lokaciji;
 - f) Operatoru izda odgovarajuću pisanu saglasnost za korišćenje nepokretnosti na Lokaciji u obimu neophodnom radi uspostavljanja i pružanja Usluge;
 - g) blagovremeno, pre izvođenja instalacionih radova, pribavi sve eventualno potrebne saglasnosti od trećih lica, u skladu sa važećim propisima, uključujući ali se ne ograničavajući na saglasnost skupštine stambene zajednice, vlasnika nepokretnosti i sl.

LOKACIJA I PRESELJENJE PRIKLJUČKA

Član 7.

Operator je dužan da pruža Uslugu i Korisnik ima pravo da koristi Uslugu isključivo na ugovorenoj Lokaciji navedenoj u Ugovoru.

Korisnik može zahtevati izmenu ugovorene Lokacije, odnosno preseljenje priključka na drugu lokaciju isključivo ako na toj drugoj lokaciji postoje tehničke mogućnosti za priključenje na Mrežu i ako je do momenta podnošenja zahteva izmirio sva dospelja dugovanja nastala po Ugovoru. U protivnom, ako navedeni uslovi nisu ispunjeni, Operator nije dužan da omogući Korisniku preseljenje priključka na tu drugu lokaciju.

Izuzetno od stava 2. ovog člana, Korisnik (koji se smatra potrošačem u smislu važećih propisa) može da raskine Ugovor bez obaveze da plati naknadu štete u vezi sa raskidom pre isteka Ugovorne obaveze, ako na drugoj lokaciji na koju želi da preseli priključak ne postoje tehnički uslovi za priključenje na Mrežu, pod uslovom da je Korisnik podneo dokaz o promeni prebivališta na adresu te druge lokacije. Raskid ugovora u takvom slučaju ne oslobađa Korisnika da uredno plati dugovanja koja su nastala do momenta raskida Ugovora i ispuni druge obaveze koje nastaju za Korisnika usled tog raskida.

Operator zadržava pravo da od Korisnika zahteva isplatu naknade štete u vezi sa raskidom Ugovora pre isteka Ugovorne obaveze ako utvrdi da je Korisnik zloupotrebio pravo na raskid iz stava 3. ovog člana vršeći ga protivno cilju zbog kojeg je ustanovljeno važećim propisima.

Ako je radi preseljenja priključka na drugu lokaciju neophodno da Operator preduzme određene aktivnosti radi priključenja na Mrežu na toj lokaciji, Korisnik je saglasan da mu Operator za utrošeni materijal i rad prilikom priključenja na Mrežu naplati naknadu u skladu sa važećim Cenovnikom, koja će biti iskazana u narednom redovnom mesečnom računu koji se dostavlja Korisniku u skladu sa ovim Opštim uslovima i Ugovorom.

OPREMA

Član 8.

Prilikom zaključenja Ugovora Operator predaje Korisniku na privremeno korišćenje terminalnu opremu neophodnu za prijem, pružanje i korišćenje ugovorenih Usluga (u daljem tekstu:

Oprema). Korisnik ne plaća posebnu (dodatnu) naknadu za korišćenje te Opreme. Korisnik može koristiti i sopstvenu opremu koja je kompatibilna sa Mrežom, odnosno Uslugom Operatora.

Korisnik može da zakupi Opremu iz ponude Operatora. Visina zakupnine definisana je važećim Cenovnikom. Korisnik plaća zakupninu po dostavljanju mesečnog računa za pružanje Usluga sa posebno iskazanom stavkom za zakup Opreme.

Korisnik je dužan da prilikom predaje Opreme ili njenog vraćanja potpiše i preuzme odgovarajuću potvrdu (na obrascu koji je pripremio Operator), kojom potvrđuje da je preuzeo, odnosno vratio Opremu.

Oprema data Korisniku na korišćenje ili u zakup ostaje u isključivoj svojini Operatora. Korisnik je dužan da je koristi isključivo na način i u svrhu zbog koje mu je data na korišćenje, odnosno u zakup, kao i da je čuva sa dužnom pažnjom od oštećenja, neovlašćene i nestručne upotrebe, gubitka ili krađe i ne može je davati trećim licima na korišćenje ili je otuđiti.

Korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi svaku neispravnost, oštećenje ili nestanak Opreme.

Ako Oprema ima materijalne nedostatke ili neispravno funkcioniše bez krivice Korisnika, Operator je zamenjuje ispravnom Opremom bez naplate posebne (dodatne) naknade Korisniku. Postojanje nedostatka, odnosno neispravnosti utvrđuje Operator ili lice koje on ovlasti. Nakon što je Korisnik predao neispravnu Opremu, Operator može obezbediti Korisniku zamensku Opremu ako za to postoje tehnički uslovi. U slučaju nemogućnosti korišćenja Usluge zbog navedene neispravnosti Opreme, Korisnik ima pravo da zahteva umanjene naknade za korišćenje Usluge srazmerno periodu počev od prijave smetnje do predaje zamenske ili ispravne Opreme.

U slučaju da je Oprema oštećena ili pokvarena krivicom Korisnika, izdavanje nove Opreme se vrši uz prethodnu

naplatu naknade definisane važećim Cenovnikom, odnosno tržišne cene nove Opreme, ukoliko takva naknada nije definisana. Radi izbegavanja svake sumnje, Korisnik odgovara i za oštećenja Opreme koje je prouzrokovalo treće lice. Ako Korisnik ne plati ovu naknadu, ne oslobađa se obaveze plaćanja ugovorenih naknada za pružene Usluge.

U slučaju da Korisnik podnese zahtev za zamenu terminalne 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 izgubljenosti, odnosno ukradenoj opremi i/ili podnese prijavu nadležnom organu unutrašnjih poslova (ukoliko se radi o krivičnom delu).

Korisnik je u obavezi da u roku od osam dana od prestanka Ugovora o svom trošku Operatoru vrati Opremu koju je preuzeo na korišćenje ili u zakup. Ukoliko Korisnik Operatoru ne vrati Opremu u navedenom roku ili je vraćena Oprema oštećena ili pokvarena krivicom Korisnika, Operator ima pravo da od Korisnika zahteva naknadu štete u visini definisanoj cenovnikom Operatora, odnosno tržišnu cenu nove Opreme, ukoliko takva naknada nije definisana.

PRODAJA UREĐAJA UZ UGOVOR

Član 9.

Korisnik može uz Ugovor da kupi terminalnu opremu ili drugi uređaj (u daljem tekstu: Uređaj) iz ponude Operatora ili trećeg lica, uz prethodnu saglasnost Operatora. Prodavac Uređaja biće izričito naznačen u posebnom Ugovoru, dok su uslovi prodaje Uređaja, uključujući i eventualne pogodnosti pri kupovini, bliže definisani Ugovorom, važećom ponudom, Cenovnikom Operatora ili trećeg lica.

Korisnik kupovinom Uređaja postaje njegov vlasnik i preuzima obavezu da ostane u pretplatničkom odnosu i koristi ugovoreni tarifni paket tokom minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa navedenog u Ugovoru. Ova obaveza Korisnika ne prestaje i u slučaju da u

celosti isplati cenu Uređaja pre isteka minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa.

Potpisom Ugovora, odnosno odgovarajuće potvrde prilikom preuzimanja kupljenog Uređaja, Korisnik potvrđuje da je primio Uređaj u originalnom pakovanju, kao i da je Uređaj uspešno aktiviran.

Korisnik plaća kupoprodajnu cenu Uređaja u skladu sa mesečnim računom za pružanje Usluga na kome je posebno iskazana stavka za kupovinu Uređaja.

ZAKLJUČENJE UGOVORA

Član 10.

Prava i obaveze Operatora i Korisnika povodom uspostavljanja, pružanja i korišćenja Usluga isključivo nastaju zaključenjem Ugovora. Ugovor može biti zaključen i na daljinu ili izvan poslovnih prostorija Operatora, kao i elektronskim putem.

Ugovor se zaključuje na određeno vreme sa određenim minimalnim trajanjem pretplatničkog odnosa (u daljem tekstu: Ugovorna obaveza) ili na neodređeno vreme bez utvrđene Ugovorne obaveze.

Ako je Ugovor zaključen sa Ugovornom obavezom, njena dužina se definiše Ugovorom, i Korisnik se tada obavezuje da u ugovorenom minimalnom periodu bude u pretplatničkom odnosu čiji su uslovi bliže utvrđeni Ugovorom. Po isteku Ugovorne obaveze, Ugovor se automatski produžava na neodređeno vreme i Korisniku se nadalje Usluge pružaju u skladu sa komercijalnim ponudom Operatora, tačnije bez mogućnosti korišćenja prvobitno ugovorenih promotivnih, odnosno akcijskih pogodnosti (benefiti), osim ako je Ugovorom izričito drugačije predviđeno.

Korisnik se prilikom zaključenja Ugovora može opredeliti za neku od Usluga koje su deo važeće ponude Operatora pod komercijalnim uslovima predviđenim Cenovnikom.

Korisniku se Ugovorom zaključenim sa Ugovornom obavezom mogu omogućiti određene promotivne pogodnosti

(beneficije) u pristupu i korišćenju Usluga, u vezi sa plaćanjem naknade za pristup i korišćenje Usluga, prilikom kupovine Uređaja iz ponude Operatora ili trećeg lica ili na drugi način, a u skladu sa Cenovnikom i komercijalnom ponudom Operatora. U slučaju da je Ugovor prestao voljom ili krivicom Korisnika pre proteka Ugovorne obaveze, on je dužan da Operatoru naknadi štetu u vezi sa raskidom Ugovora u visini i na način predviđen članom 55. ovih Opštih uslova.

Naziv Usluge (ili paketa Usluga) i njen opis unose se u Ugovor ili prilažu uz njega i Korisnik zaključenjem Ugovora potvrđuje da je u celosti upoznat i saglasan sa Cenovnikom i svim drugim komercijalnim uslovima korišćenja Usluge.

Korisniku se pre zaključenja Ugovora predaje sažetak ugovora na propisanom obrascu sa podacima utvrđenim važećim propisima. Sažetak ugovora se ne smatra obavezujućom ponudom, u smislu propisa koji uređuju obligacione odnose. Operator zadržava pravo da nakon predaje sažetka izmeni komercijalne ili druge uslove pod kojima pruža Usluge. Sažetak postaje sastavni deo Ugovora po njegovom zaključenju.

Korisnik potpisivanjem Ugovora potvrđuje da mu je pre njegovog zaključenja predat sažetak ugovora i da se upoznao sa njegovim sadržajem.

Član 11.

Zahtev za zaključenje Ugovora može podneti bilo koje punoletno, poslovno sposobno lice ili ovlašćeni zastupnik ili punomoćnik pravnog lica ili privrednog subjekta, na jedan od sledećih načina: a) u pisanoj formi; b) usmeno na prodajnom mestu Operatora; c) u elektronskoj formi.

Podnosilac zahteva je dužan da ovlašćeno lice Operatora tačno i potpuno obavesti o svim podacima potrebnim za njegovu obradu i da mu radi sopstvenog legitimisanja i identifikacije preda na uvid sledeća dokumenta u originalnom primerku: a) domaći državljani – lična karta; b) strani državljani – pasoš/lična karta za strance u slučaju da je odobreno stalno nastanjenje; c) privremeno

raseljena lica, lica koja imaju izbeglički status, kao i druga lica koja se nalaze u posebnom statusu – zakonom priznati identifikacioni dokument; d) pravna lica i preduzetnici – izvod iz registra Agencije za privredne registre ili drugog zakonom predviđenog registra i depo kartona s potpisima lica ovlašćenih za zastupanje, dok će se lice ovlašćeno za potpisivanje Ugovora legitimisati na osnovu zakonom priznatog identifikacionog dokumenta.

Ako mu se dostavlja pretplatnička dokumentacija, Oprema i/ili Uređaj putem kurirske službe, Korisnik je saglasan da se njegov identitet potvrdi predočavanjem odgovarajućeg identifikacionog dokumenta dostavljaču.

Ukoliko Ugovor zaključuje fizičko lice u ime i za račun drugog fizičkog lica, neophodno je da pri zaključenju ugovora Operatoru preda original punomoćja overenog od strane ovlašćenoj javnog beležnika za konkretno preduzimanje pravne radnje na koju se punomoćnik ovlašćuje.

Nakon podnošenja zahteva za zaključenje ugovora Operator vrši proveru pravnih i tehničkih uslova za zasnivanje pretplatničkog odnosa i pružanje Usluge. Operator može pozvati zainteresovano lice da dopuni ili uredi zahtev, kao i da zatraži i druge isprave koje nisu ovde posebno nabrojane ako smatra da je to neophodno za donošenje odluke po zahtevu. Ako podnosilac zahteva ne postupi po takvom pozivu Operatora, smatraće se da njegov zahtev nije ni podnet.

Prilikom razmatranja zahteva, Operator može vršiti i proveru platežne sposobnosti podnosioca zahteva (pribavljanjem izveštaja od kreditnog biroa, izveštaja o bonitetu ili na drugi uobičajen način), njegovog izvršavanja obaveza unutar drugog ugovornog odnosa sa Operatorom, prosečnog korišćenja usluga ili visinu ukupnog duga prema Operatoru. Provera platežne sposobnosti fizičkog lica pribavljanjem podataka od trećih lica sprovodi se samo po davanju njegove posebne saglasnosti u kojoj je navedeno od koga se i u koju svrhu podaci o takvoj sposobnosti pribavljaju. Ako podaci do

kojih dođe Operator ukažu na to da podnosilac zahteva neće uredno ispunjavati svoje obaveze, Operator mu može tražiti da unapred plati deo obaveza koje bi nastale zaključenjem Ugovora ili da položi sredstvo obezbeđenja plaćanja koje Operator u tom slučaju smatra odgovarajućim.

Operator zadržava pravo da od zainteresovanog lica zahteva odgovarajuće obezbeđenje plaćanja i u drugim slučajevima koji nisu posebno navedeni u prethodnom stavu, ako oceni da bi naplata naknade po zaključenom ugovoru bila znatno otežana ili onemogućena usled određenih okolnosti koje postoje u momentu razmatranja zahteva za zaključenje ugovora (npr. zainteresovano lice zahteva zaključenje ugovora za više lokacija, uzima u zakup veću količinu Opreme, strani je državljanin i dr.).

Član 12.

Zainteresovano fizičko lice može podneti zahtev za zaključenje Ugovora i zaključiti ga preko punomoćnika koji je dužan da Operatoru preda pisano punomoćje u originalnom primerku. Ako punomoćnik nije advokat, identitet vlastodavca mora biti potvrđen overom punomoćja od strane nadležnog organa javne vlasti. Odredbe ovog stava primenjuju se i u bilo kom drugom slučaju zastupanja Korisnika pred Operatorom nakon što je Ugovor zaključen.

Zainteresovano pravno lice može podneti zahtev za zaključenje Ugovora i zaključiti ga preko punomoćnika uz punomoćje koje je izdato u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva.

Član 13.

Operator ima pravo da odbije zaključenje Ugovora:

- a) ukoliko je protiv podnosioca pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili drugi postupak sa sličnim ishodom;
- b) ukoliko se utvrdi da je podnosilac zahteva platežno nesposoban, prezadužen, da ne izmiruje redovno svoje obaveze prema Operatoru, u vezi sa bilo kojom uslugom ili proizvodom, ili prema

- trećem licu, ili da je njegov račun blokirano;
- c) ako podnositelj zahteva ne položi sredstvo obezbeđenja koje mu je traženo u skladu sa ovim Opštim uslovima;
 - d) ukoliko postoji nemogućnost pružanja Usluge, a naročito nepostojanje tehničkih uslova;
 - e) ako je raniji ugovor između Operatora i tog lica raskinut usled krivice tog lica (nepoštovanje propisa, neizvršavanje zakonskih ili ugovornih obaveza, prevarno ili na drugi način nedozvoljeno korišćenje ugovorene usluge);
 - f) iz razloga predviđenih važećim propisima, odnosno odlukom organa javne vlasti donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.

Član 14.

Korisnik se obavezuje da će prilikom stupanja u pretplatnički odnos pružiti tačne i potpune podatke koji se isključivo odnose na njegovu ličnost i da će obezbediti da oni budu ažurni.

Korisnik potvrđuje da elektronska imejl adresa koju je dao prilikom zaključenja Ugovora pripada njemu i da je isključivo on koristi i saglasan je da mu na tu adresu budu dostavljani računi za pružene Usluge, kao i da se putem nje vrši komunikacija u vezi sa Ugovorom ili Uslugom.

Korisnik potvrđuje da korisnički mobilni broj koji je dao prilikom zaključenja Ugovora pripada njemu i da ga isključivo on koristi i saglasan je da se putem tog broja vrši komunikacija u vezi sa Ugovorom ili Uslugom.

Korisnik je dužan da na zahtev Operatora potvrdi (verifikuje) elektronsku imejl adresu i korisnički mobilni broj iz st. 2. i 3. ovog člana. Potvrda se vrši elektronskim putem na način na koji Operator to omogući u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima.

Korisnik se obavezuje da obavesti Operatora o promeni podataka koje je dao prilikom zaključenja Ugovora, odmah po nastupanju promene, a najkasnije pet

dana od nastanka promene i odgovoran je za eventualne posledice nastale neizvršenjem ove obaveze.

Ako Korisnik ne potvrdi, odnosno ne verifikuje elektronsku imejl adresu ili mobilni korisnički broj, propusti da obavesti Operatora o promeni podataka u roku predviđenom u prethodnom stavu i ako, zbog takvog propusta, obaveštenja ili druga korespondencija (npr. račun, opomena) ne može da bude dostavljena Korisniku ili je poslata Korisniku na poslednju prijavljenu adresu, smatraće se da je dostavljanje uredno izvršeno.

U slučaju da se utvrdi da su podaci koje je pružio Korisnik netačni, nepotpuni ili da Korisnik nije obavestio Operatora o promeni podataka u roku iz stava 5. ovog člana, Operator može delimično obustaviti pružanje Usluge Korisniku u cilju sprečavanja zloupotreba do otklanjanja uočenog nedostatka.

Član 15.

Ugovor se menja isključivo zaključenjem odgovarajućeg aneksa Ugovora.

Korisnik za vreme trajanja Ugovora može podneti zahtev za promenu ugovorenih uslova (npr. izmena prvobitno ugovorenog paketa), s tim da tada Operator zadržava pravo da od Korisnika zahteva naknadu za promenu uslova koju utvrđuje u svakom pojedinom slučaju.

Ako u toku Ugovorne obaveze, Korisnik zahteva izmenu ugovorenog paketa tako da bi nadalje koristio paket sa nižom naknadom od prvobitno ugovorenog, takav zahtev smatraće se izjavom o raskidu Ugovora u delu koji se odnosi na prvobitno ugovoreni paket i pogodnosti koje su unutar njega dodeljene Korisniku. Operator, ako prihvati njegov zahtev, zaključuje odgovarajući aneks Ugovora sa Korisnikom i naplaćuje mu naknadu štete u visini razlike između pogodnosti koje su Korisniku dodeljene unutar prvobitno ugovorenog paketa i paketa sa nižom naknadom koji će nadalje koristiti.

Ako se Korisnik prilikom zaključenja Ugovora opredelio da mu Operator unutar pretplatničkog odnosa koji zasniva ovim Ugovorom pruža i određene dodatne

usluge, izmena i prestanak njihovog pružanja na zahtev Korisnika uređeni su Ugovorom ili posebnim uslovima korišćenja.

UGOVORI ZAKLJUČENI NA DALJINU,
ODNOSNO IZVAN
POSLOVNIH PROSTORIJA OPERATORA
Član 16.

Prilikom zaključenja Ugovora zaključenog na daljinu ili izvan Operatorovih poslovnih prostorija, Operator predaje Korisniku obrazac zahteva da sa pružanjem Usluge otpočne pre isteka roka u kome Korisnik ima pravo na odustanak od Ugovora i poseban zakonom propisani obrazac izjave o odustanku od Ugovora (u daljem tekstu: Obrazac za odustanak).

Korisnik ima pravo da odustane od Ugovora iz stava 1. ovog člana u roku od 14 dana od njegovog zaključenja, s tim da to pravo gubi istekom tog roka.

Korisnik ostvaruje pravo na odustanak od Ugovora izjavom koju može predati Operatoru na Obrascu za odustanak ili na drugi nedvosmislen način.

Korisnik je dužan da preda Operatoru Opremu i/ili Uređaj koji mu je predat na osnovu Ugovora istovremeno sa davanjem izjave o odustanku, a najkasnije u roku od 14 dana od davanja te izjave. Korisnik snosi neposredne troškove vraćanja Opreme i/ili Uređaja (npr. poštanski troškovi, troškovi njenog donošenja na prodajno mesto), ali Operator o sopstvenom trošku preuzima Opremu i/ili Uređaj koji je bio isporučen Korisniku u njegovom domu u momentu zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, samo ako Oprema i/ili Uređaj po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora.

Korisnik je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost Opreme i/ili Uređaja koja nastane kao posledica neadekvatnog rukovanja, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost Opreme i/ili Uređaja. Oprema i/ili Uređaj mora biti vraćen ispravan i neoštećen, u neoštećenoj originalnoj ambalaži uz pripadajuću dokumentaciju. Ukoliko se

utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje Opreme i/ili Uređaja usled krivice Korisnika, da se ne nalazi u originalnom pakovanju, da je pakovanje oštećeno i/ili da paket nije kompletan, Operator ima pravo da od Korisnika zahteva naknadu štete u visini definisanoj cenovnikom Operatora važećim na dan zaključenja Ugovora, odnosno tržišnu cenu nove Opreme ako takva naknada nije definisana.

Operator vraća uplate koje je primio od Korisnika u roku od 14 dana od dana kada je primio izjavu o odustanku od Ugovora. Ali, Operator je ovlašćen da zadrži već isplaćene, odnosno da zahteva od Korisnika isplatu naknade za korišćenje Usluge u visini srazmernoj korišćenju Usluge u vremenu od momenta zaključenja Ugovora do odustanka i isplatu troškova instalacionih radova na Lokaciji.

Operator može zadržati uplaćena sredstava sve dok mu Korisnik ne vrati Opremu i/ili Uređaj koju je Korisniku predao na osnovu Ugovora ili dok Korisnik ne dostavi pouzdan dokaz da je poslao Operatoru Opremu i/ili Uređaj, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo.

Odredbe ovog člana primenjuju se samo na odnos Operatora sa Korisnikom koji se smatra potrošačem u smislu propisa kojim se uređuje zaštita potrošača.

CENOVNIK
Član 17.

Operator, u skladu sa svojom poslovnom politikom, određuje koje Usluge će biti u njegovoj ponudi, komercijalne uslove pod kojima će ih pružati, kao i Cenovnik za njihovo pružanje.

Cenovnik sadrži sledeće podatke: pregled komercijalno dostupnih tarifnih planova i paketa, cene priključenja na Mrežu, cene mesečne pretplate, cene dodatnih usluga, cene terminacije, naknade koje zavise od potrošnje, obračunske jedinice (npr. minut razgovora, količina podataka i dr.), ograničenja u potrošnji, cene i druge troškove koji se odnose na terminalnu opremu i dodatnu opremu, kao i naknade za postprodajne usluge i druge dodatne naknade i troškove. Ako su ovi podaci

sadržani u više dokumenata, oni se u ovim Opštim uslovima zajednički nazivaju Cenovnik.

Cenovnik i sve relevantne informacije o Uslugama u ponudi Operatora objavljuju se na njegovoj Internet stranici, u skladu sa važećim propisima.

IZMENA USLOVA PRUŽANJA USLUGE Član 18.

Operator zadržava pravo da, u skladu sa svojom poslovnom politikom, u svako doba izmeni uslove pružanja Usluge, uključujući Cenovnik, promeni ponudu tarifnih planova ili paketa ili da obustavi pružanje Usluge, a o čemu će prethodno obavestiti Korisnike tako što će obaveštenje o ovim izmenama objaviti na svojoj Internet stranici.

Ako se izmenom iz prethodnog stava menjaju uslovi Ugovora, Operator je dužan da Korisnika o nameravanoj promeni obavesti najkasnije 30 dana unapred putem svoje Internet stranice i na jedan od sledećih načina u zavisnosti od tehničkih mogućnosti, a koji u svakom slučaju omogućava Korisniku da sačuva obaveštenje: (i) putem elektronske pošte ili (ii) putem SMS-a ili (iii) kroz mesečni račun.

Ako se najavljenim izmenama u smislu prethodna dva stava ovog člana bitno menjaju uslovi Ugovora na način koji nije u korist Korisnika, a naročito u pogledu specifikacije Usluga i uslova za korišćenje Usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima, Korisnik ima pravo da raskine Ugovor, bez obaveze plaćanja naknade štete u vezi sa raskidom u smislu člana 55. ovih Opštih uslova, u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja o nameri izmene uslova Ugovora. O ovom pravu Korisnik će biti poučen u obaveštenju o nameri izmene uslova Ugovora.

DOSTAVLJANJE I PLAĆANJE RAČUNA Član 19.

Korisnik se obavezuje da uredno plaća naknadu za pružanje Usluge i druge naknade predviđene Ugovorom, Cenovnikom i ovim Opštim uslovima.

Operator dostavlja Korisniku najmanje jednom mesečno račun za Usluge pružene u prethodnom mesecu i dugovanja po tom računu smatraju se dospelim dvadesetog dana tekućeg meseca, osim ukoliko Ugovorom nije drugačije određeno, pri čemu je Operator ovlašćen da na svaki dospeli neizmireni iznos Korisniku zaračuna zakonsku zateznu kamatu počev od prvog dana nakon dospeća računa.

Račun koji Operator ispostavlja sadrži naknadu za pružene Usluge, druge stavke propisane ovim Opštim uslovima i Ugovorom, iznos poreza na dodatu vrednost, kao i druge zakonom propisane obaveze.

Sve troškove plaćanja računa snosi Korisnik. Račun se može platiti kod pošte, banke ili druge platne institucije, na prodajnom mestu Operatora ili elektronskim putem, uključujući i mobilnu aplikaciju. Korisniku se naplaćuje posebna naknada ako račun plaća na prodajnom mestu Operatora, a u skladu sa važećim Cenovnikom.

Ako Korisnik ne plati dug po računu u roku od 15 dana od isteka roka za plaćanje (o dospelosti duga), Operator je ovlašćen da, uz prethodno obaveštenje Korisnika, delimično obustavi pružanje Usluge i obračuna zakonsku zateznu kamatu.

Operator je ovlašćen da potpuno obustavi pružanje Usluge i raskine Ugovor, ako Korisnik ne izmiri svoj dug u roku od dva meseca od dana njegove dospelosti.

Operator će pre potpunog obustavljanja pružanja Usluge iz prethodnog stava Korisnika u pisanom ili elektronskom obliku:

- a) upozoriti na dospele neplaćene obaveze iz pretplatničkog ugovora;
- b) pozvati da izmiri zaostale obaveze u ostavljenom roku;
- c) upozoriti da će u slučaju neplaćanja zaostalih obaveza pružanje Usluge biti potpuno obustavljeno i Ugovor raskinut;
- d) upozoriti da će usled raskida Ugovora u toku Ugovorne obaveze Korisniku biti obračunata i

naplaćena naknada štete u vezi sa raskidom u smislu člana 55. ovih Opštih uslova.

Za vreme delimičnog obustavljanja usluge Korisnik ima mogućnost primanja dolaznih poziva i upućivanje odlaznih poziva službama za hitne intervencije i besplatnom broju korisničke službe Operatora.

Ako je pružanje Usluge delimično obustavljeno usled nekog razloga predviđenog ovim Opštim uslovima, Korisnik je dužan da plaća ugovorenu naknadu, osim ako je do obustave došlo zbog otklanjanja smetnji, tehničkog kvara ili obavljanja drugih radova na Mreži. Za započinjanje pružanja Usluge nakon njene obustave, Korisniku se naplaćuje posebna naknada po važećem Cenovniku.

Član 20.

Račun za pružene Usluge dostavlja se Korisniku na jedan od sledećih načina:

- a) u elektronskoj formi objavljivanjem na odgovarajućoj Operatorovoj aplikaciji i/ili portalu;
- b) u elektronskoj formi objavljivanjem na Operatorovom biznis portalu;
- c) putem elektronske pošte;
- d) putem sistema elektronskih faktura (SEF) kojim upravlja organ javne vlasti nadležan za poslove finansija.

Na zahtev Korisnika ili ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za prijem računa u elektronskom obliku Operator dostavlja račun u papirnoj formi putem pošte na adresu Korisnika koja je označena u Ugovoru kao adresa njegovog prebivališta, odnosno sedišta ili kao adresa za dostavu računa.

Račun u papirnoj formi se Korisniku dostavlja preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti putem obične pošte.

Operator nije odgovoran ukoliko pošta ili drugi pružalac poštanskih usluga ne dostavi ili ne dostavi blagovremeno Korisniku račun za pružene Usluge ili ako

Korisnik nije ostvario uvid u račun u elektronskoj formi.

Korisnik je dužan da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mesečnog računa u papirnom ili elektronskom obliku, a najkasnije petnaestog dana u mesecu, obavesti Operatora o njegovom izostanku za prethodni mesec, zatraži obaveštenje o visini računa i/ili u poslovnici Operatora ili preko kontakt centra zatraži duplikat računa.

U svakom slučaju, smatraće se da je Korisnik upoznat sa svojim zaduženjima za prethodni mesec najkasnije petnaestog dana u tekućem mesecu, odnosno da tog dana nastupaju posledice kao da je račun blagovremeno primio.

Član 21.

Ako zbog platežne sposobnosti Korisnika, njegovog neurednog izvršavanja obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosečnog korišćenja Usluga, visine ukupnog duga ili drugih relevantnih okolnosti, Operator objektivno oceni da Korisnik neće uredno ispunjavati ugovorene obaveze plaćanja ili da može biti otežana naplata njegovog potraživanja, Operator može zahtevati od Korisnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja. Ukoliko Korisnik to ne učini u roku koji ne može biti kraći od osam dana, Operator ima pravo da delimično obustavi pružanje Usluge, a ako to ne učini ni u naknadnom primerenom roku koji je Operator odredio, Operator ima pravo da potpuno obustavi pružanje Usluge i raskine Ugovor.

PRENOS PRAVA I OBAVEZA IZ UGOVORA

Član 22.

Korisnik ne može ustupiti Ugovor, niti preneti bilo koje pravo ili obavezu iz Ugovora na treće lice bez prethodne pisane saglasnosti Operatora.

Zahtev za ustupanje Ugovora Korisnik podnosi Operatoru.

Prilikom ocene da li će prihvatiti ovaj zahtev Korisnika, Operator zadržava pravo da izvrši sve neophodne provere trećeg lica shodnom primenom odredaba ovih Opštih uslova koje uređuju odlučivanje o zahtevu za zaključenje

Ugovora, kao i da li je Korisnik izmirio sve svoje dospele obaveze po Ugovoru i da li postoje tehnički uslovi da se prenos izvrši.

Ako prihvati zahtev Korisnika, ustupanje Ugovora vrši se tako što će Korisnik i lice kome se ustupa Ugovor (u daljem tekstu: Novi korisnik) na prodajnom mestu Operatora, na Operatorovom unapred pripremljenom obrascu, zaključiti ugovor kojim će izraziti nameru da se sva prava i obaveze iz Ugovora prenesu na Novog Korisnika, na šta Operator potpisivanjem tog ugovora pristaje.

Operator i Novi korisnik potom zaključuju novi Ugovor sa pravima i obavezama identičnim kao u Ugovoru čija prava i obaveze su prenete, uključujući i minimalno trajanje pretplatničkog odnosa.

Član 23.

U slučaju smrti Korisnika, njegovi naslednici ili članovi porodice treba da obaveste Operatora o smrti Korisnika u roku od 30 dana od datuma njegove smrti. Ako naslednik ili član porodice Korisnika propusti da u obaveštenju o smrti Korisnika, traže promenu Korisnika, Ugovor se smatra raskinutim danom smrti Korisnika. Naslednici preminulog Korisnika smatraju se solidarno odgovornim, do vrednosti Korisnikove nasledne mase, za sve njegove dugove koji su nastali do dana smrti, kao i za Operatorova potraživanja nastala od tog dana nadalje do trenutka stvarne deaktivacije terminalne opreme preminulog Korisnika.

U slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije nad Korisnikom, primenjuju se važeći propisi koji uređuju ovu oblast.

Član 24.

Operator može preneti svoja prava i obaveze iz Ugovora na treće lice uz prethodno obaveštenje Korisnika.

DISTRIBUCIJA MEDIJSKIH SADRŽAJA

Član 25.

Operator pruža Korisniku uslugu distribucije medijskih sadržaja (u daljem tekstu: DMS) kao javno dostupnu elektronsku komunikacionu uslugu, tako što mu omogućava pristup i praćenje

odgovarajućih televizijskih programa, medijskih sadržaja na zahtev i drugih medijskih sadržaja u okviru paketa medijskih sadržaja, pri čemu broj i vrsta televizijskih programa i drugih medijskih sadržaja, način pristupa i praćenja tih sadržaja zavise od toga za koju vrstu tarifnog paketa se Korisnik opredelio.

Ako se Korisnik prilikom zaključenja Ugovora opredeli da koristi uslugu DMS, Operator se obavezuje da mu distribuira sadržaje iz prethodnog stava unutar osnovnog paketa medijskih sadržaja za ugovoren broj priključaka i digitalnih prijemnika (Set Top Box – STB uređaj i sl.).

Korisnik može prilikom zaključenja Ugovora izabrati da mu se usluga DMS pruža kako u okviru osnovnog paketa, tako i putem jednog ili više dodatnih paketa medijskih sadržaja koji su u ponudi Operatora. Korisnik to može učiniti i naknadno tokom pretplatničkog odnosa. Korišćenje usluge DMS unutar dodatnih paketa, naplaćuje se dodatno prema važećem Cenovniku.

Ako je Korisniku unutar odabranog tarifnog paketa omogućen pristup i korišćenje usluge DMS koja se pruža posredstvom korišćenja usluge pristupa Internetu, a naročito posredstvom odgovarajuće aplikacije koja može biti dostupna na različitim uređajima – televizoru, mobilnom telefonu, set-top box uređaju, personalnom računaru, tabletu i sl. (u daljem tekstu: OTT usluga DMS), u pogledu korišćenja takve usluge shodno se primenjuju posebni uslovi za pružanje usluge distribucije medijskog sadržaja putem Interneta.

Član 26.

Korisniku se uz Ugovor predaje spisak televizijskih programa (uključujući i televizijske programe koji se obavezno prenose prema zakonu ili odluci nadležnog organa javne vlasti) čiju je dostupnost Operator dužan da obezbedi Korisniku tokom trajanja Ugovorne obaveze. Spisak televizijskih programa čini sastavni deo Ugovora i specifikacije Usluga. Operator je slobodan da određuje i menja u svojoj ponudi raspored televizijskih programa sa spiska, u skladu

sa svojom poslovnom politikom i važećim propisima.

U pogledu televizijskih programa koji nisu navedeni u spisku iz stava 1. ovog člana, Operator zadržava pravo da, u skladu sa svojom poslovnom politikom, vrši izmenu kako u pogledu broja i ponude tih televizijskih programa (uključujući i druge medijske sadržaje), tako i u pogledu njihovog rasporeda, perioda dostupnosti, uvođenja u ponudu ili prestanka distribucije, uz obavezu da Korisnika o tome na odgovarajući način prethodno informiše objavom na svojoj Internet stranici.

Član 27.

Operator nije odgovoran za sadržaj televizijskih programa i drugih medijskih sadržaja koji se čine dostupnim Korisniku pružanjem usluge DMS, te se u tom smislu Korisnik obavezuje da ne čini dostupnim maloletnicima sadržaje dostupne unutar usluge DMS koji mogu štetiti njihovom fizičkom, mentalnom ili moralnom razvoju. Ovo ograničenje odgovornosti Operatora ne isključuje njegovu obavezu da u pogledu pornografskih televizijskih programa obezbedi korišćenje odgovarajućeg sistema zaštite („zaključavanje TV kanala“) radi isključivog uslovnog pristupa takvim programima (npr. upotreba PIN kôda).

Operator nije odgovoran za zatamnjenja određenih medijskih sadržaja i njihovu nedostupnost Korisniku, koja su usledila po zahtevu imaoca prava intelektualne svojine. Dodatno, Operator ne garantuje Korisniku da vlasnik medijskog sadržaja neće prestati sa njegovim emitovanjem, odnosno objavljivanjem na teritoriji Srbije.

Član 28.

Televizijski programi i drugi medijski sadržaji, koji se čine dostupnim Korisniku pružanjem usluge DMS, zaštićeni su autorskim i srodnim pravima i drugim pravima intelektualne svojine, te je Korisniku zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, umnožavanje, javno saopštavanje ili svako drugo iskorišćavanje tih sadržaja koje nije

izričito dozvoljeno Ugovorom ili ovim Opštim uslovima ili posebnim uslovima. Korisnik može koristiti uslugu DMS samo za sopstvenu upotrebu i za potrebe svog domaćinstva. Posebno je zabranjeno da Korisnik navedene medijske sadržaje javno saopštava u otvorenom ili zatvorenom prostoru, kao i da ih posredno ili neposredno iskorišćava u komercijalne svrhe, a naročito da prodaje ili na drugi način distribuira pristup signalu i korišćenje tih medijskih sadržaja. U suprotnom, Operator zadržava pravo da, shodno odredbama člana 55. ovih Opštih uslova, jednostrano raskine Ugovor i od Korisnika zahteva naknadu štete u vezi sa raskidom.

Ako Korisnik postupi protivno zabrani iz prethodnog stava, Operator ima pravo da od njega zahteva isplatu iznosa od 200.000 RSD (dve stotine hiljada dinara) za svaki takav pojedinačni slučaj, kao i nadoknadu svake štete koju je Operator pretrpeo usled takvog postupanja Korisnika, u delu u kome ona premašuje navedeni iznos. Plaćanjem navedenog iznosa i naknade štete Operatoru, Korisnik se ne oslobađa odgovornosti za štetu prema imaocima prava intelektualne svojine na medijskom sadržaju.

U pogledu računarskih programa putem kojih se pruža usluga DMS i tehničkih mera kojima se distribuirani medijski sadržaj štiti od neovlašćenog pristupa i korišćenja, Korisniku je zabranjeno:

- a) preduzimanje radnji kojima se navedene tehničke mere zaobilaze, uklanjaju, menjaju, deaktiviraju, degradiraju ili na bilo koji drugi neovlašćeni način onemogućavaju;
- b) korišćenje bilo kog robota, rezača ili drugog automatizovanog sredstva za pristup navedenoj usluzi;
- c) dekompiliranje, obrnuti inženjering ili rastavljanje računarskog programa ili drugih proizvoda ili dostupnih procesa;
- d) umetanje bilo kog računarskog kôda ili proizvoda ili na bilo koji drugi način prikupljanje ili razlaganje podataka unutar pružene usluge.

Član 29.

Ako se Korisnik prilikom zaključenja Ugovora opredelio da uslugu DMS isključivo prima i koristi kao OTT uslugu DMS, u pogledu prijema i korišćenja takve usluge shodno se primenjuju posebni uslovi za pružanje usluge distribucije medijskog sadržaja putem Interneta.

DIGITALNA FIKSNA TELEFONIJA

Član 30.

Operator pruža Korisniku uslugu fiksne telefonije kao javno dostupnu elektronsku komunikacionu uslugu namenjenu direktnom ili indirektnom upućivanju i primanju nacionalnih, odnosno međunarodnih poziva preko broja iz nacionalnog plana numeracije, zasnovana na tehnologiji prenosa glasa putem širokopojasnog prenosa podataka (u daljem tekstu: usluga Fiksne telefonije).

Ako se Korisnik prilikom zaključenja ili tokom trajanja Ugovora opredeli da koristi uslugu Fiksne telefonije, Operator se obavezuje da mu ovu uslugu pruža na ugovoreni način.

Član 31.

Operator dodeljuje na korišćenje Korisniku radi prijema i korišćenja usluge Fiksne telefonije najmanje jednu telefonsku liniju.

Ako se prethodno ne vrši prenos postojećeg telefonskog broja iz mreže drugog operatora u skladu sa važećim propisima o prenosivosti broja, Operator određuje telefonski broj koji će prema raspoloživom planu numeracije dodeliti Korisniku.

Član 32.

Operator Korisniku na njegov zahtev omogućava:

- a) isključivanje identifikacije dolaznih poziva (uključujući i međunarodne dolazne pozive), na jednostavan način i bez naknade za razumno korišćenje ove mogućnosti;
- b) isključivanje prikazivanja identifikacije uspostavljene linije pozivaocu, na jednostavan način i

bez naknade (uključujući i međunarodne dolazne pozive).

Odredba stava 1. ovog člana se ne odnosi na pozive koji se upućuju službama za hitne intervencije i njih Operator može privremeno obustaviti, ukoliko je to neophodno radi otkrivanja i sprečavanja zlonamernih ili uznemiravajućih poziva.

Član 33.

Operator može:

- a) bez saglasnosti Korisnika, promeniti ranije dodeljeni telefonski broj, uz obavezu da ga o tome obavesti najkasnije 15 dana pre planirane promene broja.
- b) da po prestanku važenja Ugovora, telefonski broj, koji je bio dodeljen bivšem Korisniku, dodeli drugom, novom Korisniku.

Na zahtev Korisnika, Operator može izmeniti dodeljen telefonski broj uz plaćanje posebne naknade prema važećem Cenovniku.

Član 34.

Korisnik ima mogućnost besplatnog pozivanja telefonskih brojeva za pristup službama za hitne intervencije u Republici Srbiji.

Korisnik ima mogućnost besplatnog pozivanja telefonskih brojeva namenjenih uslugama od posebnog socijalnog značaja, a naročito brojeva „116000” – pozivni centar za nestalu decu i „116111” – pozivni centar za pomoć deci.

Član 35.

Operator obezbeđuje vođenje i ažuriranje javnog telefonskog imenika svojih Korisnika, u koji se unose podaci o imenu, prezimenu, adresi stanovanja i pretplatničkom telefonskom broju Korisnika i koji je javno dostupan na Internet stranici Operatora.

Prilikom zaključenja i tokom trajanja Ugovora Korisnik može, davanjem izričitog pristanka, odlučiti da njegovi lični podaci budu uneti u imenik iz prethodnog stava. Svoj pristanak Korisnik može uvek povući pisanim putem, nakon čega je Operator dužan da podatke Korisnika izbriše iz javnog telefonskog imenika.

Operator je dužan da na pisani zahtev Korisnika, bez plaćanja naknade, u primerenom roku omogući proveru ili promenu podataka, kao i brisanje podataka o Korisniku u navedenom imeniku.

Član 36.

Od trenutka aktiviranja telefonskog broja, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se pružaju Korisniku u okviru usluge Fiksne telefonije, obavljani, odnosno zatraženi od strane Korisnika ili uz njegovu saglasnost. Korisnik je stoga u celosti odgovoran za sve nastale troškove i druge posledice i dužan je izmiriti sve obaveze nastale korišćenjem telefonskog broja.

Član 37.

Operator će na zahtev Korisnika pružati informacije (specifikacija odlaznog saobraćaja) o uslugama ostvarenim korišćenjem telefonskog broja dodeljenog Korisniku za tekući mesec kao aktuelni obračunski period i za najviše 11 prethodnih obračunskih perioda. Pravo na specifikaciju odlaznih poziva Korisnik može ostvariti najkasnije 60 dana od deaktiviranja broja.

Informacije iz prethodnog stava pružaju se Korisniku bez naknade putem Operatorove aplikacije i na prodajnom mestu Operatora.

Član 38.

Operator ne odgovara za štetu koju Korisnik ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene telefonskog broja Korisnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja Operatora, neovlašćenog korišćenja telefonskog broja koji je dodeljen Korisniku, povremenih prekida u radu Mreže i dejstva više sile.

Ukoliko Korisnik upotrebljava opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u Mreži ili koja prouzrokuje smetnje u radu Mreže, Operator ne snosi odgovornost prilikom reklamacije na visinu računa, niti za

nemogućnost ili otežanost korišćenja usluge Fiksne telefonije.

Operator ne odgovara za štetu i izgublenu dobit koju Korisnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga Fiksne telefonije, posebno imajući u vidu to što je ta usluga zasnovana na tehnologiji prenosa glasa putem širokopojasnog prenosa podataka i kao takva može biti nedostupna usled kvara na Mreži ili nestanka električne energije.

Član 39.

Ako Korisnik u pisanom obliku prijavi i opiše način, sadržinu, okvirni datum i vreme zlonamernog ili uznemiravajućeg telefonskog poziva, Operator je dužan da zabeleži i sačuva podatke o identifikaciji tog dolaznog poziva, datumu i vremenu istog ili pokušaju pozivanja.

U slučaju da utvrdi da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa broja drugog Korisnika, Operator će tom Korisniku uputiti pisano upozorenje, odnosno, u slučaju ponovnog uznemiravanja, preduzeti druge odgovarajuće mere, radi sprečavanja daljeg uznemiravanja, uključujući i delimično i potpuno pružanje Usluge.

Ukoliko na osnovu prijave iz stava 1. ovog člana, Operator utvrdi da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa telefonskog broja u mreži drugog domaćeg operatora, njemu će proslediti prijavu o predmetnom uznemiravanju, kako bi taj operator svom Korisniku uputio upozorenje i preduzeo druge potrebne mere radi sprečavanja daljeg uznemiravanja.

Operator će saradivati sa drugim operatorima radi praćenja i otkrivanja poziva iz stava 1. ovog člana, a naročito radi razmene podataka i postupanja po prosleđenim prijavama.

Operator će privremeno obustaviti pružanje usluge Fiksne telefonije u slučaju ponovljenog uznemiravanja, a ukoliko Korisnik ili drugo lice s Korisnikovog telefonskog broja nastavi sa uznemiravanjem drugih Korisnika ili trećih lica i nakon toga, Operator će, zbog

krivice Korisnika, trajno obustaviti pružanje usluge Fiksne telefonije. Ako se Korisniku usluga fiksne telefonije pruža u okviru tarifnog paketa, Operator raskida Ugovor u delu koji se odnosi na pružanje usluge Fiksne telefonije i menja ugovoreni paket tako da Korisnik nadalje neće imati mogućnost korišćenja te usluge. Operator tada zaključuje odgovarajući aneks Ugovora sa Korisnikom i naplaćuje mu naknadu štete u visini razlike između pogodnosti koje su Korisniku dodeljene unutar prvobitno ugovorenog paketa i paketa sa nižom naknadom koji će nadalje koristiti. Ako Korisnik odbije da zaključi aneks Ugovora, Operator raskida Ugovor u celosti uz naplatu naknade štete u skladu sa članom 55. ovih Opštih uslova.

Odredbe ovog člana shodno se primenjuju u slučaju kada su nezatraženi pozivi upućeni od strane Korisnika.

Član 40.

Ako postoje konkretne okolnosti koje realno ukazuju da oprema Korisnika ometa rad Mreže ili nesmetano korišćenje opreme drugih Korisnika ili ukoliko je to neophodno zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na Mreži, Operator postupuje u skladu sa odredbama člana 52. ovih Opštih uslova koje uređuju pitanje nedozvoljenog ponašanja Korisnika.

Član 41.

Korisnik ima pravo da promeni operatora javnih fiksnih elektronskih komunikacionih usluga i da zadrži dodeljeni broj u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenosivost broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji.

Zahtev za prenos broja se podnosi operatoru primaocu broja i istovremeno se smatra zahtevom za raskid Ugovora. Ugovor se smatra raskinutim danom uspešnog završetka postupka prenosa broja.

Korisnik koji otkazuje Ugovor zaključen na neodređeno vreme ili u kome je Ugovorna obaveza prestala, može preneti broj kod drugog operatora u roku od 30 dana od podnošenja izjave o otkazu, osim ako se odrekao tog prava.

Korisnik je obavezan da izmiri sve obaveze prema Operatoru do trenutka prenosa broja u drugu mrežu.

Nakon prenosa broja u mrežu Operatora, Korisnik je dužan da blagovremeno izmiri svoje

obaveze prema prethodnom operatoru davaocu telefonskog broja. U protivnom, Operator

će suspendovati korišćenje broja na 30 (trideset) dana, a ako ne izmiri navedena dugovanja u toku trajanja suspenzije, telefonski broj će se isključiti trajno i biti odmah vraćen matičnom operatoru.

Korisnik ima pravo na naknadu usled kašnjenja u prenosu broja u skladu sa uslovima predviđenim važećim propisima i Cenovnikom Operatora koji je dostupan na internet stranici: <https://www.yettel.rs/sr/o-yettelu/o-nama/uslovi-korisčenja/cenovnici>.

Zahtev za isplatu naknade se podnosi operatoru primaocu broja u roku predviđenom važećim propisima. Obaveštenje kojim Operator prihvata zahtev sadrži poziv Korisniku da dostavi podatke o tekućem računu na koji će biti izvršena isplata naknade. U slučaju podnošenja zahteva od strane Korisnika koji je fizičko lice – potrošač, Operator je ovlašćen da zatraži od Korisnika da popuni zahtev sa podacima o broju tekućeg računa na Operatorovom prodajnom mestu.

Operator isplaćuje naknadu najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema osnovanog zahteva Korisnika.

USLUGA PRISTUPA INTERNETU

Član 42.

Ako se Korisnik prilikom zaključenja Ugovora opredeli da koristi uslugu pristupa Internet mreži (u daljem tekstu: Internet usluga), Operator se obavezuje da mu ovu uslugu pruža na način i pod uslovima tarifnog paketa koji je Korisnik izabrao i koji su bliže određeni ponudom Operatora i Cenovnikom.

Maksimalna brzina pristupa Internetu i ograničenja protoka pri korišćenju Internet usluge određeni su uslovima

tarifnog paketa koji je Korisnik izabrao, s tim da Operator može, bez njegove posebne saglasnosti, obezbediti veću brzinu protoka u odnosu na brzinu koju je Korisnik prvobitno izabrao, za istu cenu, a sve u cilju poboljšanja kvaliteta pružene Internet usluge.

Član 43.

Operator će instalirati i konfigurirati Opremu i Korisnika obavestiti o tehničkim parametrima koji su potrebni da bi Korisnik svojim uređajem mogao da pristupi i koristi Internet usluge.

Član 44.

Korisnik može bez plaćanja naknade da promeni pružaoca usluge pristupa internetu u skladu s Pravilnikom o uslovima i načinu promene pružaoca usluga pristupu internetu i obaveze vezane za otvoreni pristup internetu, uključujući i eventualne buduće izmene tog pravilnika (u daljnjem tekstu: Pravilnik).

Zahtev za promenu pružaoca usluge pristupa internetu podnosi se pružaocu čiju uslugu pristupa internetu Korisnik želi nadalje da koristi (u daljem tekstu: novi pružalac usluge), i istovremeno se smatra zahtevom za raskid Ugovora.

Pružalac usluge pristupa internetu čiju uslugu Korisnik koristi u vreme podnošenja zahteva (u daljem tekstu: postojeći pružalac usluge) nastavlja da pruža svoju uslugu pristupa internetu pod istim uslovima sve do trenutka koji je novi pružalac usluge naveo kao vreme kada će usluga biti aktivirana. Ugovor se smatra raskinutim danom uspešnog aktiviranja usluge kod novog pružaoca.

Postojeći pružalac usluge može da odbije zahtev za promenu pružaoca usluge pod uslovima navedenim u Pravilniku.

Korisnik je obavezan da izmiri sve obaveze prema postojećem pružaocu usluge do trenutka uspešnog aktiviranja usluge kod novog pružaoca.

Ako se usluga pristupa internetu pruža kao usluga sa plaćanjem unapred (prijezd usluga), postojeći pružalac usluge na zahtev Korisnika vrši povraćaj celokupnog

preostalog iznosa unapred plaćene usluge pristupa internetu na koji se može obračunati naknada koja obuhvata stvarne troškove koji nastaju za postojećeg pružaoca usluge.

Korisnik ima pravo na naknadu usled kašnjenja u promeni pružaoca usluge u skladu sa uslovima predviđenim Pravilnikom i Cenovnikom Operatora koji je dostupan na internet stranici: <https://www.yettel.rs/sr/o-yettelu/o-nama/uslovi-koriscenja/cenovnici> .

Zahtev za isplatu naknade se podnosi pružaocu usluge u roku od 30 dana od kada je potvrđen datum za promenu pružaoca usluge.

Obaveštenje kojim Operator prihvata zahtev sadrži poziv Korisniku da dostavi podatke o tekućem računu na koji će biti izvršena isplata naknade. U slučaju podnošenja zahteva od strane Korisnika koji je fizičko lice – potrošač, Operator je ovlašćen da zatraži od Korisnika da popuni zahtev sa podacima o broju tekućeg računa na Operatorovom prodajnom mestu.

Operator isplaćuje naknadu najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema osnovanog zahteva Korisnika.

Član 45.

Operator prilikom pružanja Internet usluga:

- a) ne garantuje Korisniku da datoteke snimljene sa Interneta ne sadrže neki od računarskih virusa („trojanci“, worms, rootkits, spyware, bots, backdoors i sl.) ili elemente drugih malicioznih računarskih programa, koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine, niti je odgovorna za tako pričinjenu eventualnu štetu Korisniku;
- b) ne odgovara za povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika, koju preko Interneta učini treće lice;
- c) ne garantuje sigurnost i tačnost informacija, koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;

- d) ne odgovara za štetu, pričinjenu Korisniku ili trećem licu usled povrede obaveze Korisnika na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu, kao ni za štetu koju Korisnik svojim ponašanjem na Internetu pričinu trećima licima;
- e) ne odgovara za tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Korisnik ne prihvati određene stručne preporuke i instrukcije Operatora;
- f) ne odgovara ako je kvalitet pružene usluge manji od ugovorenog zbog toga što Korisnik nije zaštitio svoj pristup Mreži od neovlašćenog pristupa trećih lica;
- g) ako Korisnik svojim ponašanjem na Internetu povredi autorsko ili drugo pravo intelektualne svojine koje pripada trećem licu;
- h) za prekid veze sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica rada Operatora na infrastrukturi Mreže sve dok traju takvi radovi, ako je Korisnik o planiranim radovima prethodno obavešten;
- i) ne odgovara za stvarnu štetu i izgubljenu dobit koju Korisnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga Interneta, posebno imajući u vidu to što je ta usluga zasnovana na tehnologiji širokopoljnog prenosa podataka i kao takva može biti nedostupna usled kvara na Mreži ili nestanka električne energije.

KONTROLA POTROŠNJE I USLUGA RODITELJSKE KONTROLE

Član 46.

Operator zadržava pravo kontrole u potrošnji i korišćenju Usluga radi zaštite Korisnika.

Operator će na odgovarajući način obavestiti Korisnika ako trenutni iznos zaduženja za tekući mesec bude dvostruko veći od prosečnog iznosa zaduženja za uslugu u prethodna tri meseca, ili u slučaju da se usluga kraće koristi ako je trenutni iznos zaduženja dvostruko veći od ugovorene mesečne naknade.

Operator zadržava pravo da utvrdi dnevni, nedeljni i mesečni limit u iznosu potrošnje, kao i da utvrdi slučajeve u kojima Korisnik vrši zloupotrebu prilikom korišćenja Usluga koje su predmet Ugovora. Operator će na odgovarajući način obavestiti Korisnika o prekoračenju potrošnje, odnosno o zloupotrebi prava prilikom korišćenja Usluga, kao i o obavezama Korisnika u vezi sa tim.

Operator ima pravo da, po dostavljenom obaveštenju, delimično ili potpuno obustavi pružanje Usluga za broj ili da ograniči druga prava Korisnika prilikom korišćenja Usluga sve dok se novčane obaveze prema Operatoru zbog učinjenog prekoračenja ne izmire.

Ako postoje tehničke mogućnosti, Operator će na zahtev Korisnika omogućiti zabranu odlaznih poziva, kada mesečni troškovi Korisnika u toku jednog meseca pređu iznos od 30.000,00 RSD (trideset hiljada dinara).

Usluga roditeljske kontrole koja se pruža u vezi sa ugovorenom Uslugom dostupna je pod uslovima i na način bliže naveden na sledećoj internet stranici <https://www.yettel.rs/sr/o-yettelu/o-nama/uslovi-korisčenja/roditeljska-kontrola-u-yettel-tv-aplikaciji> .

INFORMISANJE KORISNIKA

Član 47.

Korisnik se o dostupnim Uslugama, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama za pristup pojedinim Uslugama, može obavestiti u svako doba pozivom ka kontakt centru ili na Internet stranici Yettel.rs i <https://www.yettel.rs/sr/o-Yettelu/o-nama/uslovi-korisčenja/cenovnici/> , kao i na prodajnom mestu Operatora.

Član 48.

Ako na to izričito pristane, Korisnik je saglasan da ga Operator, putem elektronske pošte, SMS-a ili na drugi odgovarajući način , informiše, ponudi Usluga ili mogućnost da učestvuje u Operatorovim marketinškim akcijama, kao i zajedničkim uslugama i akcijama sa Operatorovim partnerima.

Korisnik ima pravo da opozove pristanak iz prethodnog stava, u svakom trenutku, putem elektronske pošte, SMS-a ili na drugi odgovarajući način na koji Korisnik dao svoj pristanak.

OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI Član 49.

Operator obrađuje podatke o ličnosti Korisnika na način i u skladu sa Obaveštenjem o privatnosti, koje je dostupno na Internet stranici <https://www.yettel.rs/static/file/Yettel%20obavestenje%20o%20privatnosti%20u%20javnoj%20fiksnoj%20mrezi.pdf>.

STALNOST I KVALITET USLUGA Član 50.

Operator pruža Usluge u kontinuitetu poštujući važeće standarde u skladu sa Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga („Službeni glasnik RS” broj 82/24) (uključujući i eventualne buduće izmene tog pravilnika u skladu sa kojima će Yettel ažurirati podatke), kao i u skladu sa ponuđenim parametrima kvaliteta svoje mreže sa kojima se Korisnik može upoznati na internet stranici <https://www.yettel.rs/sr/o-yettelu/o-nama/yettel-mreza/kvalitet/>.

Ukoliko je protok podataka manji od minimalnog propisanog protoka usled prekida rada Mreže, Operator je dužan da ukloni uzrok u najkraćem mogućem roku, a ne dužem od 48 sati od trenutka nastanka, ukoliko nisu ispunjeni uslovi za ograničenje odgovornosti Operatora iz člana 53. ovih Opštih uslova. Operator zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno, delimično ili potpuno obustavi Usluge ili smanji njihov kvalitet. Ukoliko u oba slučaja navedene okolnosti traju duže od 48 sati, Korisnik ima pravo na umanjene pretplate srazmerno periodu nedostupnosti Usluge.

Pod uslovom da nisu ispunjeni uslovi za ograničenje odgovornosti Operatora iz člana 53. ovih Opštih uslova, ako Operator utvrdi da postoji značajno

odstupanje, koje je trajno ili se često ponavlja, između stvarnih parametara kvaliteta Usluge i ugovorenih parametara kvaliteta, Korisnik može, u roku predviđenom važećim propisima, da zahteva raskid zaključenog ugovora i/ili umanjene pretplate srazmerno periodu nedostupnosti Usluge. Ako Operator odbije prigovor Korisnika u vezi sa kvalitetom Usluge, pravo na raskid Ugovora utvrđuje se u postupku vansudskog rešavanja spora pred Regulatornim telom za elektronske komunikacije i poštanske usluge, koji Korisnik pokreće u skladu sa članom 51. stav 8. ovih Opštih uslova. U vezi sa kvalitetom Usluge, odgovornost Operatora u pogledu visine naknade štete ograničena je na visinu jedne mesečne pretplate.

PRIGOVORI I REKLAMACIJE Član 51.

Ukoliko Korisnik smatra da obračun naknade za pružene Usluge ili neke druge naknade nije ispravan ili da Usluga nije pružena u ugovorenom ili propisanom kvalitetu, može podneti prigovor Operatoru u roku od 30 dana od dospeća računa, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno u roku od 30 dana od dana pružanja usluge ili od dana nemogućnosti korišćenja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge.

Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa. Ako osporava ceo račun, Korisnik je dužan da plati prosečno mesečno zaduženje, imajući u vidu zaduženje u tri meseca koja su prethodila računu na koji se prigovor odnosi.

Ako se reklamacija odnosi na nesaobraznost ili neispravnost Opreme ili Uređaja, Operator će postupiti u skladu sa važećim propisima koji uređuju oblast zaštite potrošača i obligacione odnose, i odluku o reklamaciji doneće na osnovu izveštaja ovlašćenog lica ili ovlašćenog servisa.

Prigovor ili Reklamacija mogu se podneti u poslovnici Operatora, elektronskim putem preko forme za ulaganje reklamacija na internet stranici Operatora, putem kontakt centra Operatora, usmeno na prodajnom mestu

ili pisano na adresu: Yettel d.o.o. Beograd, ul. Omladinskih brigada br. 90.

Operator je dužan da odgovori u roku od 30 dana od dana prijema prigovora kada ga je podneo Korisnik koji je pravno lice, odnosno privredni subjekt.

Operator je dužan da odgovori u roku od osam dana kada je prigovor ili reklamaciju uložio Korisnik koji se smatra potrošačem u smislu propisa o zaštiti potrošača. Izuzetno, rok za rešavanje prigovora Korisnika koji se odnose na usluge međunarodnog saobraćaja kao i usluge sa dodatom vrednošću je 30 dana od dana prijema prigovora.

Ako prihvati reklamaciju ili prigovor, Operator u roku od 15 dana otklanja uzrok reklamacije ili prigovora, odnosno u roku od 30 dana kada se reklamacija odnosi na nesaobraznost Opreme ili Uređaja.

Korisnik kome je odbijen prigovor i koji pred drugim nadležnim telom nije pokrenuo postupak vansudskog rešavanja spora, može se obratiti Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge radi vansudskog rešavanja spora u roku od 60 dana od dana dostavljanja odgovora Operatora na prigovor, odnosno u roku od 60 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 2. ovog člana, Operator neće obustaviti pružanje usluge, do isteka roka za pokretanje vansudskog rešavanja spora, odnosno u slučaju pokretanja vansudskog rešavanja spora do njegovog okončanja. Ako je Korisniku delimično obustavljena Usluga zbog neplaćanja računa o dospelosti, pa blagovremeno podnese prigovor i izvrši plaćanje u skladu sa stavom 2. ovog člana, Operator će nastaviti da pruža Uslugu u punom obimu.

Korisnik kome je odbijena reklamacija podneta u skladu sa zakonom koji se uređuje zaštita potrošača, može pokrenuti postupak za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova pred

nadležnim telom za vansudsko rešavanje tih sporova u skladu sa navedenim zakonom ili sudski postupak za rešenje potrošačkog spora pred nadležnim sudom.

Korisnik je saglasan da ga Operator o ishodu reklamacije povodom nesaobraznosti Opreme ili Uređaja obavesti putem elektronske pošte, SMS-a ili telefonskim pozivom.

Korisnik je dužan da Opremu ili Uređaj koji je predat Operatoru radi servisiranja preuzme u roku od 15 dana od Operatorovog poziva da to učini. U protivnom, ako ne preuzme Opremu u tom roku, Korisnik prihvatanjem ovih Opštih uslova ovlašćuje Operatora da Opremu ili Uređaj proda ili na drugi način njom raspolaže u ime i za račun Korisnika i da, u slučaju prodaje Opreme ili Uređaja, naplati svoje troškove prodaje, držanja i rukovanja Opremom ili Uređajem. Ako Operator proda ili na drugi način raspolaže Opremom ili Uređajem, Korisnik nema pravo da zahteva bilo kakvu naknadu u vezi sa gubitkom podataka koji se nalaze na Opremi ili Uređaju, niti bilo kakvu naknadu u vezi sa prodajom ili raspolaganjem Opremom ili Uređajem, izuzev dobijene cene u delu kojim ona prelazi preko navedenih troškova Operatora koji se iz nje pokrivaju.

NEDOZVOLJENO PONAŠANJE KORISNIKA Član 52.

Korisnik je dužan da se uzdržava od bilo kakve zloupotrebe korišćenja Usluge ili kakvog drugog nedozvoljenog ponašanja koje je kao takvo predviđeno odredbama ovog člana ili drugim odredbama ovih Opštih uslova ili posebnih uslova.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa važećim propisima Republike Srbije i pravilima međunarodnog prava u ovoj oblasti, a naročito, ako se njime vrši:

- a) krivično delo, privredni prestup ili prekršaj;
- b) povreda autorskog prava ili drugog prava intelektualne svojine ili ličnih prava;
- c) povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti elektronskih

komunikacija, kao i kodeksa ponašanja na Internetu;

- d) delo neloyalne konkurencije, povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača.

Nedozvoljenim se naročito smatraju sledeća ponašanja:

- a) ugrožavanje nesmetanog rada i funkcionalnosti Mreže;
- b) uznemiravanje ili prouzrokovanje smetnji drugim Pretplatnicima;
- c) narušavanje privatnosti drugih Korisnika;
- d) neovlašćena promena zadate IP adrese ili adrese MAC modema;
- e) korišćenje Usluge u cilju neovlašćenog pristupa informacijama ili ostvarivanja kontrole nad drugim sistemima (resursima) na lokalnoj mreži i Internetu;
- f) distribucija nezatraženih e-mail poruka, računarskih virusa ili drugih štetnih sadržaja;
- g) slanje peticija, dobrotvornih zahteva, lančanih pisama, reklamnog materijala za proizvode i usluge, osim na mesta predviđena za takav vid oglašavanja ili - druge prevarne radnje ili zloupotrebe koje mogu naneti štetu drugom Korisniku, Pošti ili trećim licima;
- h) ako se međunarodni saobraćaj Mreže (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Korisnika;
- i) ako Korisnik ili drugo lice sa telefonskog broja Korisnika i nakon opomene Operatora nastavi sa uznemiravanjem drugih Korisnika ili trećih lica;
- j) u slučaju korišćenja opreme (modem, telefonski aparat i sl.), koja je nekompatibilna sa Mrežom koja ometa njen rad.

Operator ima pravo da odmah po utvrđivanju nedozvoljenog ponašanja, uz prethodnu najavu, tehnički onemogućiti saobraćaj i delimično ili potpuno obustavi pružanje ugovorene Usluge Korisniku i raskine Ugovor, uz sve posledice predviđene članom 55. ovih Opštih uslova.

Ako oceni da težina i priroda nedozvoljenog ponašanja to omogućavaju, Operator zadržava pravo da Korisniku delimično obustavi pružanje Usluge, ali da mu potom omogući njeno ponovno korišćenje ukoliko Korisnik u roku od 15 dana od privremenog obustavljanja potpiše i Operatoru dostavi izjavu kojom se obavezuje da dalje neće preduzimati nedozvoljene radnje. Nedostavljanje ove izjave smatraće se osnovom za potpuno obustavljanje pružanja Usluge i raskid Ugovora, uz sve posledice predviđene članom 55. ovih Opštih uslova.

Isključivu krivičnu, građanskopravnu i svaku drugu odgovornost pred nadležnim državnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje snosi Korisnik.

Korisnik je odgovoran za svaku materijalnu (stvarnu) i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda firme i sl.), koju prouzrokuje Operatoru i trećim licima svojim nedozvoljenim ponašanjem i dužan je da je naknadi u celosti.

OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI OPERATORA

Član 53.

Operator ne odgovara:

- a) za zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova infrastrukture Mreže na koje objektivno ne može uticati, uključujući i promenu ili prekid u distribuciji Usluge usled administrativne ili sudske odluke, odnosno primene zakona, koja se odnosi na Operatora i sl.;
- b) za neizvršavanje svojih ugovornih obaveza i eventualnu štetu, koja proističe iz slučajeva više sile (zemljotres, poplava, mećava, oluja i sl.) ili drugih događaja, čije dejstvo Operator objektivno nije mogao predvideti, izbeći ili otkloniti (rat, vanredno stanje, terorizam, štrajk, embargo, akti državnih organa, sabotaza, nestanak električne energije i sl.);
- c) za materijalnu ili nematerijalnu štetu koju Korisnik svojim nedozvoljenim ponašanjem, predviđenim ovim Opštih uslovima ili posebnim uslovima,

- prouzrokuje drugom Korisniku ili trećem licu;
- d) za kvalitet pružene Usluge ako je manji od propisanog ili ugovorenog zbog blagovremeno najavljenih radova na održavanju Mreže ili Usluga u rokovima primerenim okolnostima;
 - e) za tehničke smetnje koje nastanu usled neprihvatanja preporuka (instrukcija) Operatora od strane Korisnika ili usled korišćenja neadekvatne opreme, odnosno pogrešnog instaliranja, neovlašćenog servisa ili njene nepravilne upotrebe od strane Korisnika;
 - f) za eventualnu štetu pričinjenu Korisniku u slučaju privremenog/povremenog preopterećenja dela Mreže zbog neplaniranog povećanja obima saobraćaja;
 - g) za gubitak i neovlašćen pristup podacima Korisnika, učinjen od strane trećih lica, kao ni za štetu na uređajima Korisnika, nastalu usled računarskih virusa i sl., do kojih dođe nakon priključenja Korisnika na Mrežu ili usled korišćenja opreme suprotno tehničkom uputstvu proizvođača.

Operator je odgovoran samo za stvarnu štetu koju je Korisnik pretrpeo usled korišćenja ili nemogućnosti korišćenja Usluge i ne odgovara za nematerijalnu štetu, štetu u vidu izmakle koristi ili štetu nastalu usled gubitka podataka ili drugih nematerijalnih gubitaka.

Ukupna odgovornost Operatora za stvarnu štetu, nezavisno od toga da li je reč o jednom ili više štetnih događaja, ograničava se na 12 mesečnih pretplata koje je Korisnik platio ili bi platio pre nastanka štetnog događaja.

PRESTANAK UGOVORA I OBUSTAVA PRUŽANJA USLUGE

Član 54.

Ugovor može prestati:

- a) sporazumnim raskidom, odnosno zaključenjem pisanog sporazuma između Operatora i Korisnika;
- b) jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane, pod uslovima i u

- slučajevima predviđenim zakonom, Ugovorom ili ovim Opštim uslovima (nepoštovanje propisa, neizvršavanje zakonskih ili ugovornih obaveza, nedozvoljeno ponašanje Korisnika, prevarno korišćenje ugovorene usluge i sl.), kao i u slučaju nastale neskrivljene trajne i potpune pravne ili tehničke nemogućnosti pružanja ugovorene Usluge;
- c) otkazom Korisnika pod uslovima predviđenim ovim Opštim uslovima.

Član 55.

Ako Korisnik raskine Ugovor pre isteka Ugovorne obaveze ili to učini Operator usled razloga koji je skrivio Korisnik (nedozvoljeno ponašanje, neizvršavanje novčanih ili drugih ugovorenih obaveza, prevarno korišćenje ugovorene Usluge, telefonsko uznemiravanje nakon opomene i sl.), Korisnik je dužan da naknadi Operatoru štetu nastalu u vezi sa takvim raskidom.

Korisnik pravno lice ili drugo lice koje se ne smatra potrošačem u smislu propisa o zaštiti potrošača, dužan je da plati štetu u vezi sa raskidom u iznosu koji odgovara zbiru svih neizmirenih dugovanja, preostalih mesečnih naknada počev od raskida Ugovora do isteka Ugovorne obaveze i iznos pune cene kupljene Opreme i/ili Uređaja.

Korisnik koji je potrošač u smislu propisa o zaštiti potrošača, dužan je da plati naknadu štete vezi sa raskidom koja odgovara: a) zbiru preostalih mesečnih naknada i preostalih rata za Opremu i/ili Uređaj počev od raskida Ugovora do isteka Ugovorne obaveze, ili b) zbiru iznosa razlike između pune cene usluge i povlašćene cene usluge i razlike između pune i prodajne cene Opreme i/ili Uređaja kojoj se dodaje iznos preostalih rata za Opremu i/ili Uređaj počev od raskida Ugovora do isteka Ugovorne obaveze, ako je plaćanje ovog iznosa povoljnije za Korisnika. Ovaj stav primenjuje i na Korisnike mikro i mala pravna lica i neprofitne organizacije, osim ako je drugačije predviđeno Ugovorom.

Član 56.

Korisnik ima pravo da pisanim putem otkáže Ugovor, ako nije preuzeo Ugovornu obavezu ili je ona istekla, uz poštovanje otkaznog roka od mesec dana od davanja takve izjave.

OBAVEŠTAVANJE KORISNIKA

Član 57.

Zaključenjem Ugovora Korisnik potvrđuje da je pre potpisivanja na jasan i razumljiv način bio upoznat sa ovim Opštim uslovima, kao i sa:

- 1) osnovnim obeležjima robe ili usluge;
- 2) poslovnim imenom, matičnim brojem, adresom sedišta i brojem telefona Operatora i drugim podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Operatora;
- 3) karakteristikama tarifnog paketa, prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode proizvoda ona ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim i drugim troškovima koji se Korisniku stavljaju na teret ili se mogu staviti na teret Korisniku;
- 4) načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po reklamacijama, kao i o uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava Korisnika koji se smatra potrošačem;
- 5) načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama Korisnika;
- 6) pravu Korisnika na jednostrani raskid ugovora ili odustanak od ugovora pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o elektronskim komunikacijama;
- 7) podršci koju Operator pruža Korisniku posle prodaje, ugovornim pravima i uslovima pod kojima ima pravo na njih;
- 8) vremenu na koje je Ugovor zaključen ako je sklopljen na određeno vreme, a ako je zaključen na neodređeno vreme o uslovima za otkaz ugovora;
- 9) minimalnom trajanju Ugovorne obaveze Korisnika ako je potrebno odrediti njeno trajanje;

- 10) obavezi Korisnika da pruži bilo kakvo obezbeđenje na zahtev Operatora i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji;
- 11) postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog ugovora/aneksa sa Korisnikom koji ima položaj potrošača;
- 12) detaljnim informacijama o dostupnosti rezervnih delova (priključnih aparata i sličnih delova) tehničke robe/proizvoda koje Korisnik može dobiti od ovlašćenog servisnog centra, a koji daje mogućnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem je definisana odgovornost za nesaobraznost, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe;
- 13) relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima Operator ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da Operator ima saznanja;
- 14) da eventualni spor između njega i Operatora može biti rešen vansudskim putem.

Pored napred navedenog, u slučaju naručivanja usluge i/ili kupovine Opreme ili drugog uređaja preko e-shopa ili telefonskim putem (ugovori na daljinu), ili putem Operatorove aplikacije, Korisnik koji ima položaj potrošača potvrđuje i da je pre zaključenja Ugovora na daljinu upoznat:

- 1) sa cenom upotrebe sredstava komunikacije na daljinu ukoliko se ne obračunava po osnovnoj tarifi;
- 2) da ima mogućnost odustanka od ugovora pod uslovima definisanim zakonom, kao i da potvrđuje su mu je uz ugovornu dokumentaciju predat obrazac o odustanku sa svim zakonom propisanim informacijama;
- 3) da stupa u ugovorni odnos sa Operatorom i uživa zaštitu u skladu sa propisima o zaštiti potrošača;

- 4) sa kodeksom ponašanja Operatora kome može pristupiti putem www.yettel.rs;
- 5) da je trajanje Ugovorne obaveze definisano ugovorom;
- 6) u kojim slučajevima nema pravo na odustanak, a da naročito nema pravo na odustanak od ugovora ako je pružanje usluge započeto na osnovu prethodne izričite saglasnosti Korisnika pre isteka roka za odustanak (uz potvrdu Korisnika da zna da gubi pravo na odustanak), ako je usluga iz ugovora u potpunosti izvršena, odnosno ukoliko je u otpečatio proizvod koji sadrži računarski softver;
- 7) da Operator nema ugovorni odnos sa poštanskim operatorom, na osnovu koga bi Korisnik mogao da vrati Opremu ili drugi uređaj o trošku Operatora.

Podaci iz ovog člana su sastavni deo Ugovora koji Korisnik zaključuje s Operatorom.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 58.

Za sve sporove između Operatora i Korisnika, koji se ne smatra potrošačem u smislu propisa o zaštiti potrošača, nadležan je Privredni sud u Beogradu.

Za sve sporove između Operatora i Korisnika, koji se smatra potrošačem u smislu propisa o zaštiti potrošača, nadležan je stvarno nadležni sud u skladu sa zakonom.

Član 59.

Opšti uslovi objavljeni su dana 02.02.2026. godine na Internet stranici Operatora.

Opšti uslovi stupaju na snagu 01.04.2026. godine.

Yettel d.o.o. Beograd

Marian Mike Michel, direktor