

## OPŠTI USLOVI

### pružanja i korišćenja elektronskih komunikacionih usluga

Orion telekom tim d.o.o. Beograd, Naselje Zemun Polje, Mala pruga 8, Zemun, matični broj 20308214, PIB 105286873

#### I PREDMET OPŠTIH USLOVA

1. Ovim opštim uslovima (dalje: Opšti uslovi) se bliže uređuju uslovi pružanja elektronskih komunikacionih usluga (dalje: usluge) od strane Orion telekom tim d.o.o. Beograd (dalje: operator) krajnjim korisnicima (dalje: korisnici). Pod uslugama se podrazumevaju elektronske komunikacione usluge koje operator korisnicima pruža u okviru svoje ponude, a na osnovu upisa u evidenciju operatora javnih komunikacionih mreža i usluga koji vodi Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge Republike Srbije (dalje: Agencija), a naročito: javna govorna usluga, usluga pristupa internetu i internet usluge, usluga prenosa govora korišćenjem interneta, prenos poruka (SMS, MMS), usluge sa dodatnom vrednošću (SMS, MMS i prenos govora), distribucija medijskih sadržaja, prenos podataka.
2. Opštim uslovima su regulisani uslovi pružanja usluga krajnjim korisnicima, odnosno licima koja usluge ne koriste radi daljeg pružanja elektronskih komunikacionih usluga. Veleprodaja usluga se reguliše posebnim aktima.

#### II ODNOS OPŠTIH USLOVA, POSEBNIH USLOVA I UGOVORA

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

#### III ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

4. Zahtev za zaključenje ugovora o pružanju usluga (dalje: ugovor ili korisnički ugovor) može podneti bilo koje punoletno, poslovno sposobno lice, odnosno ovlašćeni zastupnik ili punomoćnik pravnog lica ili privrednog subjekta, na jedan od sledećih načina:
  - u pisanoj formi, na obrascu operatora;
  - u usmenoj formi, na ovlašćenom prodajnom mestu operatora;
  - u elektronskoj formi.
5. Podnosilac zahteva je dužan da službeno lice koje vrši prijem zahteva tačno i potpuno obavesti o svim podacima potrebnim za njegovu obradu i da mu prilikom podnošenja zahteva podnese:
  - original lične karte ili pasoša;
  - original pasoša sa odobrenim privremenim ili stalnim boravkom (strani državljani).
6. Nakon podnošenja zahteva za zaključenje ugovora operator vrši proveru pravnih i tehničkih uslova za zasnivanje pretplatničkog odnosa i pružanje usluge, a može vršiti i proveru platežne sposobnosti podnosioca zahteva, pribavljanjem izveštaja od kreditnog biroa, izveštaja o bonitetu ili na drugi uobičajen način.
7. Nakon izvršene provere operator može:

- zahtevati dopunu nepotpunog zahteva i / ili
  - od podnosioca, kao dopunu zahteva i preduslov zaključenja ugovora, zahtevati odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja usluga, u skladu sa odredbama dela XXI Opštih uslova.
8. Smatraće se da zahtev koji nije uredno podnet u svemu skladu sa Opštim uslovima nije ni podnet.
  9. Operator ima pravo da odbije zaključenje ugovora odnosno zasnivanje pretplatničkog odnosa:
    - ukoliko je protiv podnosioca pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili drugi sličan postupak;
    - ukoliko se utvrdi da je podnosilac pravno lice ili privredni subjekt insolventan, prezadužen, da ne izmiruje redovno svoje obaveze, ili da je njegov račun blokiran;
    - ukoliko postoji nemogućnost pružanja usluge, a naročito nepostojanje tehničkih uslova;
    - iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije, odnosno odlukom nosioca javnog ovlašćenja donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.
  10. Operator nije u obavezi da o neurednom zahtevu ili odbijanju zahteva obaveštava podnosioca niti da svoju odluku posebno obrazlaže.
  11. Podnosilac zahteva ovlašćuje operatora da podneti zahtev zadrži do njegovog opoziva i kontaktira podnosioca kada se steknu mogućnosti njegove realizacije.

#### IV PROMOTIVNE POGODNOSTI (PRODAJNI PODSTICAJI)

12. Korisniku se mogu odobriti određene pogodnosti (prodajni podsticaji) na osnovu odluke operatora, koju je operator dužan dajasnno i vidljivo istakne, navede uslove za njihovo ostvarivanje i da ih se pridržava.
13. Po isteku inicijalno ugovorenih promotivnih pogodnosti (prodajnih podsticaja) korisnik nastavlja korišćenje i plaćanje usluge u skladu sa komercijalnom ponudom operatora, odnosno bez popusta, ako ugovorom nije drugačije predviđeno.

#### V PROMENA UGOVORA I DODATNI ZAHTEVI

14. Ukoliko u toku trajanja ugovora nastane potreba ili korisnik podnese zahtev za izmenu ugovorenih uslova sve prihvaćene izmene moraju biti regulisane kroz zaključenje novog ugovora. Preduslov za izmenu ugovorenih uslova i zaključenje novog ugovora je postojanje pravnih i tehničkih mogućnosti za njihovu realizaciju.
15. Korisnik je saglasan da, u skladu sa tehničkim mogućnostima operatora, zahtev za promenu ugovorenih uslova odnosno realizaciju dodatnih zahteva vrši pozivom odgovarajućeg telefonskog broja operatora i odabirom odgovarajuće ponuđene opcije (pritiskom tastera u skladu sa instrukcijama govornog automata), kao i preko WEB stranice operatora, uz prethodnu identifikaciju i autorizaciju korisnika.
16. Ukoliko je lokacija korišćenja usluge fiksna, seoba usluge je moguća samo ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji, uz uslov da je korisnik u momentu podnošenja zahteva izmirio sve dospеле obaveze i uz najavu od najmanje mesec dana unapred. Ukoliko su svi prethodno navedeni uslovi ispunjeni, seoba se u skladu sa članom 14. Opštih uslova može realizovati isključivo zaključenjem novog ugovora između korisnika i

operatora. Seoba se vrši o trošku korisnika, uz plaćanje naknade definisane cenovnikom operatora.

Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za seobu, a kada je zahtev za istu podnet pre isteka inicijalno ugovorenog perioda trajanja ugovora i ukoliko dođe do raskida ugovora pre isteka navedenog perioda, korisnik neće biti oslobođen obaveza koje iz tog ugovora proizilaze i koje su definisane članom 24. Opštih uslova. Ugovor koji je prešao u režim ugovora na neodređeno vreme korisnik može raskinuti poštujući otkazni rok od 30 dana od dana kada operator primi zahtev za seobu. U tom slučaju korisnik može raskinuti ugovor bez dodatnih troškova, uz izuzetak naknade za korišćenje usluge tokom otkaznog roka.

## VI USPOSTAVA USLUGE

17. Rok za uspostavu usluge zavisi od vrste usluge, a definisan je Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i ugovorom. Rok se može produžiti:
  - u slučaju više sile;
  - u slučaju tehničke nemogućnosti uspostave usluge u propisanom roku, naročito uključujući sledeće okolnosti: potrebu za izgradnjom pristupne infrastrukture, kada se rok produžava do završetka izgradnje pristupne infrastrukture, u skladu sa propisima; potrebu za zakupom resursa / kapaciteta drugog operatora, a naročito ADSL portova, rok se produžava do obezbeđenja takvih resursa; potrebu za uspostavljanjem tehničkih uslova na strani korisnika, rok se produžava do njihovog uspostavljanja, uključujući ali ne ograničavajući se na ispunjenje obaveza predviđenih tačkama 18, 40. i 41. Opštih uslova od strane korisnika, kao i u drugim sličnim situacijama;
  - do nabavke i izdavanja korisničke opreme, u slučaju poremećaja narelevantnom tržištu;
  - u slučaju dogovora operatora i korisnika.
18. Korisnik je dužan da radi uspostave i pružanja usluge:
  - operatoru omogući vršenje instalacije i održavanja elektronske komunikacione opreme (uređaja, kablova, antena, baznih stanica i prateće komunikacione infrastrukture i sl.) potrebnih za uspostavu i korišćenje usluge, na, odnosno u nepokretnosti u kojoj se usluga koristi (kuća, zgrada, stan ili drugi posebni ili zajednički deo zgrade i sl.), bez obaveze plaćanja posebne naknade korisniku ili trećem licu od strane operatora;
  - operatoru omogući napajanje opreme i uređaja električnom energijom, korišćenje pasivne infrastrukture i drugih resursa nepokretnosti u kojoj se usluga koristi;
  - blagovremeno, pre izvođenja radova, pribavi sve eventualno potrebne saglasnosti i dozvole, u skladu sa važećim propisima (saglasnost skupštine stambene zgrade, vlasnika nepokretnosti, vlasnika telefonskog broja i sl.);
  - sam ili preko lica koje ovlasti, operatoru omogući pristup nepokretnosti radi vršenja radova i prisustvuje izvođenju radova.

## VII TRAJANJE UGOVORA

19. Ugovor se može zaključiti na određeno vreme (ugovoreni period trajanja) i to najduže na period od 24 meseca.

## VIII PRESTANAK UGOVORA

20. Operator je dužan da najkasnije 30 dana, pre isteka perioda na koji je ugovor zaključen, na trajnom nosaču podataka ili na drugi odgovarajući način koji omogućava krajnjem korisniku da sačuva obaveštenje na trajnom nosaču, obavesti korisnika o periodu važenja ugovora i o njegovim pravima i obavezama s tim u vezi i istovremeno ga savetuje o najboljim ponudama u vezi sa svojim uslugama.
21. Ukoliko se korisnik do isteka perioda na koji je zaključen ugovor sa operatorom, ne bude izjasnio o novoj ponudi operatora i/ili ne bude zahtevao raskid ugovora, po isteku navedenog perioda važenja ugovora, smatraće se da je ugovor prećutno produžen na neodređeno vreme. Nakon što ugovor bude prećutno produžen na neodređeno vreme, isti može prestati istekom roka od 30 dana od dana prijema zahteva za raskid ugovora (otkazni rok). Svi zaključeni ugovori kojima je istekao ugovoreni period trajanja pre stupanja na snagu ovih Opštih uslova, smatraju se ugovorima zaključenim na neodređeno vreme.
22. Ugovor za koji je istekao inicijalno ugovoreni period trajanja, odnosno ugovor koji je nakon tog perioda automatski produžen na neodređeno vreme, može se raskinuti podnošenjem zahteva za raskid. Zahtev za raskid može se izjaviti u pisanoj formi (u slobodnoj formi ili na obrascu operatora) i taj zahtev mora sadržati svojeručni potpis njegovog podnosioca ili elektronski sertifikovani potpis. (slanjem zahteva na adresu operatora ili predajom u poslovnim jedinicama u kojima operator vrši prodaju usluga) i elektronskim putem, slanjem zahteva sa registrovane e-mail adrese korisnika (na e-mail adresu [korisnickazona@oriontelekom.rs](mailto:korisnickazona@oriontelekom.rs)), uz poštovanje otkaznog roka od 30 dana od dana kada operator primi zahtev za raskid, izuzev ukoliko se operator ne saglasi sa prestankom ugovora pre isteka tog roka.
23. Ugovor takođe može prestati:
  - na osnovu sporazuma ugovornih strana;
  - jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane izjavljenim na način i iz razloga predviđenih važećim propisima, uključujući naročito kršenje propisa, ugovora, Opštih uslova ili drugih opštih akata operatora koji regulišu uzajamna prava i obaveze operatora i korisnika;
  - jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane, u slučaju naknadno nastale pravne ili tehničke nemogućnosti pružanja usluge.
24. Ugovor zaključen na određeno vreme podrazumeva obavezu da operator pruža usluge, a da korisnik plaća naknadu za pružene usluge u toku ugovorenog perioda trajanja ugovora, na bazi čega su formirani komercijalni uslovi ugovora, a iz kog razloga operator raskidom istog pre isteka ugovorenog trajanja ugovora trpi štetu. Dodatno, korisnicima se, pod uslovom ugovorenog trajanja pretplatničkog ugovora, mogu odobriti pogodnosti kao što su oslobođenje od naknade za uspostavu usluge, popusti i druge pogodnosti. Stoga će, u slučaju raskida ugovora pre isteka ugovorenog perioda njegovog trajanja, na zahtev korisnika, a bez postojanja razloga predviđenih važećim propisima, ugovorom ili Opštim uslovima, kao i u slučaju raskida ugovora od strane operatora iz razloga koje je skrivio korisnik, korisnik biti u obavezi da operatoru nadoknadi troškove u vezi sa raskidom koji uključuju:
  - mesečne naknade za preostali period važenja ugovora,

odnosno period od podnošenja zahteva za raskid do isteka ugovorenog perioda važenja ugovora (kao i preostale neplaćene mesečne rate za robu kupljenu uz uslugu) ili

- naknadu u visini svih pogodnosti koje su odobrene korisniku pod uslovom da ostane u ugovornoj obavezi tokom ugovorenog perioda trajanja ugovora (naknada za uspostavu usluge, odobreni popust u odnosu na standardnu cenu paketa i sl.), ukoliko je to povoljnije za korisnika. U slučaju da je u ovu naknadu uključena i naknada za uspostavu usluge, ista će biti umanjena srazmerno periodu faktičkog trajanja pretplatničkog ugovora. Umanjivanje će se vršiti na tromesečnom nivou, odnosno za svaki tromesečni period trajanja pretplatničkog ugovora.

25. Korisnik se upućuje da zahtev za raskid ugovora podnosi na obrascu operatora, budući da obrazac sadrži sve elemente potrebne za njegovu obradu.

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

26. Ugovor zaključen van poslovnih prostorija operatora ili na daljinu se zaključuje tako što operator korisniku uz ugovor dostavlja i obrazac za odustanak od ugovora i obaveštenje o obradi podataka o ličnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.
27. Troškove korišćenja sredstava komunikacije na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija radi zaključivanja ugovora snosi operatoru celosti.
28. Korisnik ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija operatora, u roku od 14 dana od zaključenja ugovora bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova. Korisnik snosi direktne troškove povraćaja opreme koja je dodeljena tom korisniku u cilju omogućavanja pružanja usluga, a takođe je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe/opreme koja nastane kao posledica rukovanja istom na neadekvatan način. Ukoliko korisnik odustane od ugovora u napred pomenutom roku, ne oslobađa se obaveze plaćanja naknade za uspostavu (priključenje) usluge. Protekom napred navedenog roka od 14 dana prestaje pravo korisnika na odustanak. Korisnik ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija koji se dostavlja uz sam ugovor ili na drugi nedvosmislen način (obrazac za odustanak).
29. Operator će, u slučaju korisnikovog odustanka od ugovora, izvršiti povraćaj uplata koje je primio od korisnika u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Operator je ovlašćen da zadrži iznos naknade za uspostavu usluge odnosno iznos naknade za korišćenje usluge srazmerno vremenu od aktivacije usluge do odustanka, odnosno da korisniku naknadno fakturiše i obračuna navedene naknade, u skladu sa cenovnikom operatora. Vraćanje uplata se vrši na način predviđen tačkom 76. Opštih uslova.
30. Operator može odložiti povraćaj sredstava dok ne dobije opremu koju je korisniku izdao na korišćenje, ili dok korisnik ne dostavi pouzdan dokaz da je poslao opremu operatoru, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada se operator ponudi da sam preuzme opremu. Operator o sopstvenom trošku preuzima opremu koja je bila isporučena

korisniku na lokaciji korišćenja usluge, samo ako oprema po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora. U suprotnom obavezu vraćanja i direktne troškove vraćanja opreme snosi korisnik. Korisnik je dužan da povraćaj opreme izvrši bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

31. Odredbe ovog dela Opštih uslova se odnose isključivo na lica koja spadaju u kategoriju potrošača saglasno zakonu koji reguliše zaštitu potrošača.

#### **X USLUGE OD OPŠTEG EKONOMSKOG INTERESA I UNIVERZALNI SERVIS**

32. Ukoliko neka od usluga koju pruža operator bude identifikovana kao elektronska komunikaciona usluga od opšteg ekonomskog interesa, u skladu sa zakonom koji reguliše zaštitu potrošača, prema korisnicima te usluge primenjivaće se posebne odredbe tog zakona koji regulišu predmetnu materiju.
33. Korisnici usluga od opšteg ekonomskog interesa, koji spadaju u kategoriju potrošača, imaju pravo:
- da im usluge budu pružene po pristupačnoj ceni, u skladu sa propisanim kvalitetom;
  - da promene pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade;
  - pravo i mogućnost vanskodnog rešavanja sporova, u skladu sa zakonom koji reguliše zaštitu potrošača.
34. Ostale informacije od značaja za predugovorno obaveštavanje korisnika usluga od opšteg ekonomskog interesa su sadržane u odredbama ovih Opštih uslova koji se odnose na sve korisnike.
35. Odredbe Opštih uslova koje regulišu usluge od opšteg ekonomskog interesa odnose se isključivo na lica koja spadaju u kategoriju potrošača saglasno zakonu koji reguliše zaštitu potrošača.
36. Operator je aktom Agencije određen za operatora univerzalnog servisa u skladu sa zakonom koji reguliše elektronske komunikacije i Pravilnikom o univerzalnom servisu. Uslovi pružanja i korišćenja elektronskih komunikacionih usluga korisnicima univerzalnog servisa su predmet posebnih uslova pružanja i korišćenja za predmetnu kategoriju korisnika.
37. Operator, u svojstvu operatora usluge univerzalnog servisa, omogućava posebne mere koje osobama sa invaliditetom i socijalno ugroženim korisnicima osiguravaju jednake mogućnosti za pristup javno dostupnim telefonskim uslugama, uključujući upućivanje poziva službama za hitne intervencije, uslugama obaveštenja i javnim telefonskim imenicima. Posebne mere, kriterijumi i načini za njihovo ostvarivanje su sadržani u posebnom aktu operatora (odluci), koji je javno dostupan na WEB stranici operatora i u poslovnim jedinicama u kojima operator vrši prodaju usluga.
38. Na sva pitanja vezana za usluge od opšteg ekonomskog interesa koja nisu uređena ovim Opštim uslovima primenjivaće se odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

#### **XI OPREMA**

39. Korisnik je u obavezi da za korišćenje ugovorenih usluga koristi opremu koju mu operator dodeljuje na privremeno korišćenje, ukoliko je tako predviđeno korisničkim ugovorom, ili sopstvenu opremu koja je kompatibilna sa mrežom odnosno uslugom operatora.
40. Korisnik je u obavezi:
- da obezbedi i održava kućnu instalaciju, opremu i uređaje

- za korišćenje usluge i tehničke preduslove za pružanje usluge, izuzev ako ugovorom nije predviđeno drugačije;
- da, u skladu sa instrukcijama operatora, samostalno izvrši povezivanje i konfiguraciju dodeljene opreme na mrežu preko koje se pruža usluga;
  - da se pridržava uputstava za upotrebu i montažu opreme, odnosno drugim informacijama kojima se korisnik upoznaje sa svojstvima opreme, koje su javno dostupne na WEB sajtu operatora i u poslovnim jedinicama u kojima operator vrši prodaju usluga;
  - da opremu čuva od oštećenja, neovlašćene i nestručne upotrebe, gubitka, krađe i sl. sa pažnjom dobrog domaćina odnosno privrednika.
41. Prilikom preuzimanja ili zamene opreme korisnik je dužan da potpiše revers.
  42. Ispravnost opreme u momentu njenog preuzimanja garantuje operator na osnovu izveštaja stručne službe koja je prethodno testira.
  43. Korisnik je dužan da svaku prijavu sumnje na neispravnost opreme podnese bez odlaganja.
  44. U slučaju da je oprema oštećena ili pokvarena krivicom korisnika, izdavanje nove opreme se vrši uz prethodnu naplatu naknade definisane ugovorom i/ili cenovnikom operatora.
  45. U slučaju da je oprema neispravna, što utvrđuje nadležna služba operatora ili ovlašćeni servis, vrši se njena zamena bez plaćanja naknade.
  46. U slučaju nemogućnosti korišćenja usluge zbog neispravnosti opreme i/ili trajanja izdavanja zamenske opreme, naknada za korišćenje usluge će biti umanjena srazmerno periodu od prijave smetnje do izdavanja nove opreme. Ukoliko je oprema bila oštećena ili pokvarena krivicom korisnika, a korisnik ne plati naknadu u skladu sa tačkom 44. Opštih uslova, ne oslobađa se obaveze plaćanja ugovorenih naknada za pružene usluge, ne dirajući u prava Operatora na naknadu pričinjene štete.
  47. U slučaju da korisnik podnese zahtev za zamenu opreme koja je izgubljena ili ukradena shodno se primenjuju odredbe koje se odnose na zamenu oštećene odnosno pokvarene opreme krivicom korisnika. U takvom slučaju, korisnik se upućuje da radi ostvarenja svojih prava podnese izjavu o izgubljenju odnosno ukradenoj opremi i/ili podnese prijavu MUP-u (ukoliko se radi o krivičnom delu).
  48. Korisnik je u obavezi da u roku od 8 dana od prestanka važenja ugovora o svom trošku operatoru vrati opremu koju je preuzeo na korišćenje. Ukoliko korisnik operatoru ne vrati opremu u navedenom roku ili je vraćena oprema oštećena ili pokvarena krivicom korisnika, operator ima pravo da prema svom izboru od korisnika potražuje vraćanje opreme ili nadoknadu štete u visini definisanoj ugovorom ili cenovnikom operatora.

## XII KVALITET MREŽA I USLUGA

49. Mreže operatora preko kojih se pružaju usluge su visoke raspoloživosti. Parametri kvaliteta mreža i usluga koje pruža operator su u skladu sa Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupanja operatora elektronskih komunikacija Parametri kvaliteta se najmanje jednom godišnje za prethodnu kalendarsku godinu objavljuju na WEB stranici operatora.
50. Kvalitet usluge koji se nudi korisniku mora biti jasno, detaljno i

nedvosmisleno određen, unapred poznat i učinjen javno dostupnim na pogodan način. Operator je dužan da korisnika obavesti na jasan i razumljiv način o minimalnoj, uobičajeno dostupnoj, kao i maksimalno ugovorenoj brzini prenosa podataka. Minimalna brzina prenosa podataka treba da bude veća ili jednaka 70% maksimalne ugovorene brzine. Izmerena brzina ne može biti ispod minimalne brzine, osim usled prekida rada elektronske komunikacione mreže ili ukoliko je smanjenje brzine prouzrokovano usled objektivnih uzroka koji su van kontrole operatora ili koje operator nije mogao predvideti, izbeći ili ukloniti (viša sila). Uobičajeno dostupna brzina treba da bude veća ili jednaka 80% maksimalne ugovorene brzine i dostupna u 90% vremena. Maksimalno ugovorena brzina prenosa podataka je brzina koju operator navede kao maksimalnu brzinu prenosa podataka.

51. 54. Operator ne može garantovati da će mreže, a time i usluge, funkcionisati bez povremenih i privremenih prekida, zagušenja i smetnji. Ukoliko je brzina prenosa podataka manja od minimalne brzine usled prekida rada elektronske komunikacione mreže, uzrok mora biti otklonjen u najkraćem mogućem roku, a ne dužem od 48 sati od trenutka nastanka. Ako prekid traje duže od 48 sati, operator je u obavezi da iznos mesečne pretplate umanjuje srazmerno periodu u kome nije pružao uslugu, za usluge za koje se plaća fiksna mesečna pretplata. Operator je dužan da o razlozima prekida i razlozima za nemogućnost otklanjanja kvara ili smetnje obavesti korisnika i Agenciju.
56. Operator ne odgovara za kašnjenja, prekide i smetnje u pružanju usluge ukoliko do njih dođe usled razloga koji su predviđeni tačkom 80. Opštih uslova (odnosi se na razloge navedene u toj tački koji po svojoj prirodi mogu prouzrokovati smetnje u pružanju usluge).
57. Istovremeno, ukoliko se prilikom terenske intervencije utvrdi da smetnja nije u domenu odgovornosti operatora, odnosno kada se od strane stručne službe utvrdi da je smetnja uzrokovana radnjom korisnika (nepravilnim korišćenjem opreme i/ili oštećenjem opreme od strane korisnika) i/ili ukoliko se utvrdi da je korisnik neosnovano zahtevao izlazak stručne službe na teren i/ili ukoliko je terenska intervencija realizovana na zahtev korisnika (u slučaju da korisnik zahteva podešavanje i/ili prepozicioniranje opreme bez osnovanog razloga), terenska intervencija će biti fakturisana prilikom narednog obračunskog perioda i korisnik će biti u obavezi da izmiri naknadu na osnovu važećeg cenovnika operatora.
58. U slučaju da korisnik primeti smetnju u funkcionisanju usluge ima pravo i obavezu da je bez odlaganja prijavi kako bi operator ispitao osnovanost prijave i uzroke eventualne smetnje i preduzeo mere za njeno otklanjanje. Prijava smetnje izvršena telefonskim putem ne smatra se prigovorom.
59. Operator kontinuirano unapređuje i optimizuje mreže putem kojih pruža usluge, te ih prilagođava tehnološkim promenama.
60. Operator ima pravo da usluge pruža na tehnološki neutralnoj osnovi, kao i da, bez posebne saglasnosti korisnika, promeni tehnologiju preko koje pruža uslugu, pod uslovom da korisniku nastavi pružanje usluge istog ili boljeg kvaliteta, a korisnik se obavezuje da operatoru, kada je to potrebno, promenu tehnologije omogući.

## XIII USLOVI KORIŠĆENJA USLUGE

61. Korisnik se obavezuje da poštuje i sledeća pravila korišćenja usluga:



- da uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe i za potrebe članova svog domaćinstva, odnosno da ne pruža uslugu trećim licima po bilo kom osnovu;
- da se pridržava svakog razumnog uputstva i obaveštenja operatora koje se odnosi na pravilno korišćenje usluga;
- da uslugu ne koristi na način kojim se krše važeći propisi ma koje države koji ga obavezuju, uključujući naročito povredu autorskih prava i prava intelektualne svojine, povredu ličnih prava i objavljivanje ili distribuciju nedozvoljenog sadržaja;
- da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti bilo kog dela mreže ma kog operatora;
- da se uzdrži od slanja nezatraženih poruka (korišćenje sistema za automatsko pozivanje i komunikaciju bez ljudske intervencije, faks uređaja, elektronske pošte ili drugih vrsta elektronskih poruka, radineposrednog oglašavanja);
- da se uzdrži od korišćenja usluge za neovlašćeni pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu;
- da se uzdrži od zlonamernih i uznemiravajućih poziva (postupanje operatora u slučaju zlonamernih i uznemiravajućih poziva će se vršiti u skladu sa instrukcijom Agencije).

#### XIV PRISTUPNI PARAMETRI I PODACI O LIČNOSTI

62. Operator korisniku prilikom zaključenja ugovora, uz prethodnu konsultaciju sa korisnikom, a u zavisnosti od vrste ugovorene usluge, dodeljuje raspoložive pristupne parametre: korisničko ime, korisničku šifru, adresu elektronske pošte i / ili telefonski broj. Pristupni parametri su personalizovani, a korisnička šifra se po pravilu može menjati od strane korisnika, na personalizovanom odeljku WEB stranice operatora odnosno korisničkom portalu, uz prethodnu autorizaciju korisnika, bez znanja operatora. Korisnik je dužan da korisničku šifru čuva u tajnosti.
63. Pristupni parametri se dodeljuju na korišćenje, a operator zadržava pravo da ih izmeni bez saglasnosti korisnika, uz prethodno obaveštavanje korisnika u cilju nesmetanog korišćenja usluge, osim korisničke šifre (kada je neophodna saglasnost korisnika), i to iz tehničkih razloga ili radi usklađivanja sa propisima. Počev od aktivacije usluge smatra se da su sve radnje izvršene putem pristupnih parametara izvršene od strane korisnika ili uz njegovu saglasnost, pa je korisnik u celosti odgovoran za sve posledice prouzrokovane takvim radnjama. Stoga je korisnik dužan da onemoguću njihovo korišćenje od strane neovlašćenih lica.
64. Obrada ostalih podataka o ličnosti korisnika i o ostvarenim elektronskim komunikacijama sadržana je u Pravilniku o obradi podataka o ličnosti i ostvarenim elektronskim komunikacijama korisnika, koje je javno dostupno na WEB stranici operatora i u poslovnim jedinicama u kojima operator vrši prodaju usluga, kao i na zahtev korisnika.

#### XV PRIVREMENA OBUSTAVA (SUSPENZIJA) USLUGE

65. Operator ima pravo da privremeno obustavi (suspenduje) pružanje ugovorenih usluga u sledećim slučajevima:
- u slučaju dugovanja korisnika prema operatoru, do izmirenja dugovanja, u skladu sa ograničenjima predviđenih propisima;
  - u slučaju kršenja odredbi ugovora i / ili Opštih uslova i/ili drugih opštih akata operatora koji obavezuju korisnika i/ili

odredbi važećih propisa od strane korisnika, do otklanjanja posledica kršenja;

- u slučaju nedozvoljenog korišćenja ili zloupotrebe opreme odnosno usluge, do dostavljanja pisane izjave korisnika da će se ubuduće uzdržati od zloupotrebe;
  - u slučaju ponovljenog nedozvoljenog korišćenja ili zloupotrebe opreme odnosno usluge;
  - iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije, odnosno odlukom nosioca javnog ovlašćenja donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.
66. Korisnik je upoznat sa činjenicom da za vreme privremene obustave usluge operator snosi trošak korišćenja opreme od strane korisnika, priključenja korisnika na mrežu operatora, troškove ka dobavljačima u vezi sa pružanjem usluge i druge troškove, te da trpištetu u vidu izmakle koristi. Stoga je, za vreme privremene obustave usluge krivicom korisnika, korisnik dužan da operatoru plaća ugovorenu pretplatu (bez realizovanog saobraćaja) ili fiksnu („flat“) nadoknadu za korišćenje usluge, bez obzira na nemogućnost korišćenja usluge u potpunosti. Pod fiksnom nadoknadom smatra se ugovorena naknada bez obzira na nivo korišćenja usluge odnosno količinu realizovanog saobraćaja.
67. Za ponovnu uspostavu usluge plaća se naknada definisana cenovnikom operatora. Rok za uspostavu usluge je najviše 2 radna dana od evidentiranja uredne uplate na računu operatora odnosno prestanka razloga obustave.
68. Korisnik nema pravo da od operatora potražuje ikakve naknade zbog privremene obustave usluge.

#### XVI USLUGE ODRŽAVANJA I PODRŠKE

69. Za sve informacije u vezi sa priključenjem na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga operatora korisnici se mogu obratiti operatoru putem elektronske pošte i broja telefona Korisničkog servisa koji su javno dostupni na WEB sajtu operatora i u poslovnim jedinicama operatora u kojima vrši prodaju usluga. Pozivi upućeni korisničkom servisu iz javne telefonske mreže operatora su besplatni.

#### XVII PRIGOVORI

70. Korisnik može u pisanom obliku da podnese operatoru prigovor naiznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet (saobraznost) pružene usluge i drugih nedostataka.
71. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge, odnosno 30 dana od nastanka drugog nedostatka koji je razlog prigovora.
72. Bez obzira na podneti prigovor, korisnik 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. Korisniku koji plati navedeni iznos operator neće obustaviti pružanje usluge prijema poziva, pozivanja službi za hitne intervencije, kao ni isključiti terminalnu opremu pretplatnika iz svoje mreže, do isteka roka za pokretanje vanskudskog rešavanja spora, odnosno u slučaju pokretanja vanskudskog rešavanja spora do okončanja istog.
73. Operator je dužan da najkasnije u roku od osam dana od dana prijema prigovora, pisanim ili elektronskim putem, odgovori

- korisniku na izjavljeni prigovor. Odgovor operatora na prigovor korisnika sadrži odluku da li ga prihvata, izjašnjenje o zahtevu korisnika i konkretan predlog i rok za rešavanje prigovora.
74. Rok za rešavanje prigovora ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja prigovora. Izuzetno, ukoliko operator iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu korisnika u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje prigovora obavesti korisnika i navede rok u kome će ga rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost. Produžavanje roka za rešavanje prigovora moguće je samo jednom.
75. Ukoliko je prigovor osnovan, a korisnik je prethodno platio račun u celosti, korisniku će, na njegov zahtev, biti vraćen odobreni iznos. U slučaju da korisnik ne podnese zahtev za vraćanje plaćenog, a ugovor je i dalje važeći, smatraće se da je izvršio avansnu uplatu u visini odobrenog iznosa.
76. Vraćanje novca korisniku (bez obzira na osnov vraćanja) se, iz tehničkih i organizacionih razloga, može vršiti isključivo uplatom na tekući račun korisnika koji korisnik dostavi operatoru. Rok za vraćanje novca je 30 dana od prijema zahteva podnetog na obrascu operatora, a može se produžiti u slučaju nepotpunog, netačnog i/ili neblagovremenog dostavljanja operatoru podataka o računu korisnika.
77. Način podnošenja i rešavanja prigovora je bliže regulisan Pravilnikom operatora o postupanju u slučaju prigovora koji je javno dostupan na WEB sajtu operatora, u poslovnim jedinicama u kojima operator prodaje usluge i na zahtev korisnika.
78. Korisnik koji je prvenstveno podneo prigovor operatoru i, po prirodi stvari, čiji je prigovor odbijen, ima pravo da pred nadležnim telom pokrene vansudski postupak za rešavanje potrošačkih sporova u skladu sa važećim propisima. Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je javno objavljena na zvaničnoj internet stranici Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija.  
Operator je obavezan da učestvuje u navedenom postupku.

### **VIII OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI**

79. Operator odgovara isključivo za stvarnu štetu koju je korisnik pretrpeo i ujedno dokazao da je šteta nastala kao posledica namere ili grube nepažnje operatora, izuzev ukoliko je imperativnim propisima predviđena drugačija odgovornost. Operator ne odgovara za izgubljenu dobit niti za posledičnu štetu.
80. Isključuje se odgovornost operatora za pretrpljenu štetu u slučaju da je do štete došlo:
- usled više sile ili razloga čije se dejstvo nije moglo predvideti, ni izbeći ili otkloniti.
  - radnjom korisnika ili trećeg lica, koju operator nije mogao predvideti i čije posledice nije mogao izbeći ili otkloniti, a naročito zbog toga što se korisnik nije pridržavao uputstava operatora, važećih propisa, ugovora, Opštih uslova i drugih akata operatora koji obavezuju korisnika, kao i zbog korišćenja neadekvatne opreme, nepravilne instalacije, konfigurisanja ili rada opreme i/ili uređaja na lokaciji korisnika;
  - smetnji u funkcionisanju linija, mreža, resursa ili kapaciteta drugih operatora, preko kojih se pruža ili od kojih zavisi funkcionisanje usluge, a naročito u slučaju isključenja telefonske linije preko koje se pruža usluga, i to bez obzira

na odnos operatora sa drugim operatorom;

- planiranih radova na mreži blagovremeno najavljenih korisnicima preko WEB stranice operatora 2 dana unapred;
- usled korišćenja dodatnih usluga koje pružaju druga pravna lica, a koje usluge su obuhvaćene ugovorom zaključenim između operatora i korisnika;
- smetnji u funkcionisanju usluge na koje operator objektivno ne može da utiče uključujući, ali ne ograničavajući se na smetnje izazvane interferencijom odnosno frekvenijskim opsegom mreže koji je dodeljen od strane Agencije, atmosferskim prilikama, fizičkim preprekama, nepokrivenosti teritorije signalom van ugovorene lokacije korišćenja usluge i sl.;
- privremenog i povremenog preopterećenja (zagušenja) dela mrežezbog neplaniranog povećanja obima saobraćaja;
- privremene ili trajne promene teritorijalne pokrivenosti mrežom iz razloga ekonomske isplativosti, odluke nosioca javnih ovlašćenja ili nemogućnosti pružanja usluge iz drugih razloga;
- gubitka podataka, neovlašćenog pristupa podacima od strane trećeg lica, štete prouzrokovane virusima i drugim štetnim računarskim programima i sl.;
- zbog sadržaja prenetog podsredstvom korišćenja usluge;
- zbog promene telefonskog broja korisnika;
- zbog poziva upućenih prethodnom korisniku broja koji je dodeljen korisniku.

### **XIX CENOVNIK**

81. Zaključenjem ugovora korisnik potvrđuje da je upoznat i u celosti saglasan sa cenovnikom usluga operatora koji je javno dostupan na WEB sajtu operatora i u poslovnim jedinicama u kojima operator vrši prodaju usluga.
82. Cene su podložne promenama. Ukoliko cene budu korigovane zbog promene poreske stope, promene vrednosti dinara ili rasta potrošačkih cena, takva promena cena se neće smatrati bitnom promenom ugovorenih uslova na način koji nije u korist korisnika.

### **XX PLAĆANJE**

83. Obračunski period je po pravilu jedan mesec.
84. Plaćanje može biti ugovoreno nakon izvršene usluge (postpejd) i pre izvršene usluge (pripejd).
85. Korisnik je dužan da usluge koristi i plaća u kontinuitetu, imajući u vidu da koristi opremu operatora i da je priključen na mrežu operatora, te imajući u vidu i druge troškove koje operator ima u vezi sa pružanjem usluge. Izuzetno, obavezu da uslugu ne koriste u kontinuitetu imaju pojedine kategorije pripejd korisnika, u skladu sa ponudom operatora.
86. Sve troškove plaćanja snosi korisnik.
87. Korisnik je saglasan da operator može ovlastiti povezano pravno lice da vrši fakturisanje i naplatu usluga, o čemu će korisnik biti obavešten putem izdate uplatnice odnosno računa ili na drugi pogodan način. Bez obzira na izneto, sve prigovore, uključujući i prigovore u vezi sa obračunom, fakturisanjem i plaćanjem, korisnik podnosi operatoru pružaocu usluge.
88. Uplate koje operator primi od korisnika se uračunavaju u skladu sa zakonom koji reguliše obligacione odnose, sledećim redosledom: troškovi, kamata, glavnica.
89. Kada se usluga naplaćuje zavisno od količine ili kvaliteta,

- operator je dužan da pretplatniku, na njegov zahtev, izda račun koji sadrži detaljnu specifikaciju pruženih usluga radi jednostavne provere i kontrole troškova pruženih usluga. Specifikacija odlaznog saobraćaja se može tražiti za najviše šest meseci koji prethode mesecu u kome se zahteva njeno izdavanje. Specifikacija je dostupna na personalizovanom odeljku WEB stranice operatora odnosno korisničkom portalu [mojfixnsi.oriontelekom.rs](http://mojfixnsi.oriontelekom.rs), uz prethodnu autorizaciju korisnika, a u pisanom obliku, na osnovu pisanog zahteva korisnika.
90. Uplate se knjiže automatski. Stoga operator nije odgovoran ukoliko korisnik ne izvrši plaćanje u svemu u skladu sa instrukcijama za plaćanje sadržanim na uplatnici / računu, pa zbog toga budu preduzete mere prema korisniku ili operator uračuna uplatu korisnika u skladu sa propisanim pravilima uračunavanja i Opštim uslovima.
91. U cilju zaštite životne sredine, računi / uplatnice se korisnicima koji za to imaju tehničke mogućnosti dostavljaju elektronski, na adresu elektronske pošte koju korisnik u tu svrhu dostavi operatoru. Istovremeno, svaki korisnik može upotrebom svojih kredencijala (username, password) na portalu [eracun.rs](http://eracun.rs) preuzeti u pdf formatu svoje račune.
92. Računi / uplatnice u papirnoj formi se korisnicima dostavljaju preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti putem obične pošte. Smatraće se da je račun / uplatnica ispostavljena korisniku po isteku roka od dva radna dana od dana slanja na kontakt adresu koju je korisnik odredio kao adresu za prijem pošte. Operator ne snosi odgovornost za neurednu dostavu preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti.
93. Pored slanja računa, operator će pre dospelosti obaveze, korisnika obavestiti o dugu i SMS porukom i/ili putem elektronske pošte i/ili obaveštenjem o prenetom dugu iz prethodnog perioda na računu, u zavisnosti od vrste usluge, koristeći registrovane kontakt podatke korisnika.
94. S obzirom na navedeno u prethodne dve tačke, smatraće se da je korisnik obavešten o nastaloj obavezi do dana njene dospelosti. Ukoliko korisnik 5 dana pre uobičajenog dana dospelosti ne bude obavešten o svojoj obavezi, upućuje se da se bez odlaganja obrati operatoru radi izdavanja informacija o dugu i instrukcijama za plaćanje u cilju blagovremenog plaćanja.
95. Rok za plaćanje računa postpaid korisnika je po pravilu 20 dana od dana izdavanja za račune izdate poslednjeg dana u mesecu za taj kalendarski mesec. Operator zadržava pravo promene datuma izdavanja računa odnosno uplatnica i valute plaćanja, u skladu sa važećim propisima. Prepaid korisnici dobijaju obaveštenje o isteku svoje pretplate najviše 7 a najmanje 1 dan pre isteka putem e-maila i/ili SMS-a sa obaveštenjem o načinu na koji mogu izvršiti sledeću uplatu.
96. U slučaju kašnjenja plaćanja dospеле obaveze:
- operator je ovlašćen da, u skladu sa ograničenjima eventualno predviđenim važećim propisima Republike Srbije, privremeno obustavi (suspenduje) pružanje usluge;
  - operator je ovlašćen da, ukoliko u roku od 8 dana od obustave usluge, celokupan dug ne bude plaćen, raskine ugovor i/ili dug potražuje prinudnim putem;
  - korisnik je dužan da operatoru nadoknadi zakonsku zateznu ili ugovorenu kamatu na dugovani iznos od dospelosti do konačne isplate, kao i sve troškove i naknade koje operator ima u vezi sa naplatom duga, uključujući ali ne ograničavajući se na izradu i slanje pisanih opomena (pod uslovom da korisnik ne spada u kategoriju potrošača), troškove izvršnog i parničnog postupka, troškove

angažovanja privatnog izvršitelja, specijalizovanog lica, advokata ili stručne službe operatora i sl.

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

## XXI SREDSTVA OBEZBEĐENJA

98. Operator ima pravo da kao preduslov zaključenja ugovora ili u toku važenja ugovora, pod pretnjom posedice njegovog raskida, od podnosioca zahteva odnosno korisnika zahteva sredstva obezbeđenja plaćanja naknada po ugovoru, a korisnik je dužan da operatoru dostavi sredstva obezbeđenja, uključujući naročito menicu, bankarsku garanciju i avans.
99. Sredstva obezbeđenja se mogu zahtevati od pravnih lica i privrednih subjekata, stranih državljana, lica koja imaju dugovanje prema ma kom operatoru elektronskih komunikacionih usluga ili lica sa kojim je operator ili njegovo povezano pravno lice u prethodne 3 godine raskinulo ugovor zbog duga ili kršenja ugovora ili propisa i lica za koja je proverom utvrđeno da neuredno izmiruju obaveze prema poveriocima.
100. Korisnik snosi sve troškove pribavljanja i dostavljanja sredstava obezbeđenja operatoru. Iznos sredstva obezbeđenja zavisi od ugovorenog paketa usluga i predviđene odnosno ostvarene potrošnje korisnika, pa ga nije moguće utvrditi na opšti način.
101. Ukoliko dođe od realizacije sredstava obezbeđenja, a potraživanja operatora ne budu namirena u celosti, odnosno ukoliko u bilo kom trenutku u toku trajanja ugovora bilo koji od instrumenata obezbeđenja bude iskorišćen, izgubi pravnu valjanost ili promeni vrednost tako da više ne pruža dovoljno obezbeđenje za obaveze korisnika, korisnik je obavezan da na zahtev operatora u roku od 8 dana dostavi nova sredstva obezbeđenja.
102. Nakon prestanka ugovora, korisnik je u obavezi da sva prethodno dostavljena sredstva obezbeđenja preuzme najkasnije u roku od 30 dana od dana prestanka ugovora; u suprotnom operator se ovlašćuje da ih uništi.

## XXII USTUPANJE UGOVORA I PRAVNA SUKCESIJA

103. Korisnik ugovor može ustupiti isključivo uz saglasnost operatora i prijemnika.
104. Ustupanje ugovora se vrši na obrascu operatora.
105. Na ustupanje ugovora se shodno primenjuju odredbe Opštih uslova koje se odnose na zaključenje ugovora.
106. U slučaju pravne sukcesije, pravni sledbenik je u obavezi da u roku od 30 dana operatoru podnese dokaze o pravnom sledbeništvu. U suprotnom, operator ima pravo da raskine ugovor sa korisnikom.
107. Korisnik je saglasan da operator, bez posebne saglasnosti korisnika, može ustupiti ugovor ili pojedina prava i obaveze iz ugovora povezanom pravnom licu u smislu zakona koji reguliše privredna društva.

## XXIII KOMUNIKACIJA OPERATORA I PRETPLATNIKA

108. Korisnik je u obavezi da redovno prati informacije objavljene na WEB sajtu operatora. Smatra se da je korisnik upoznat sa

obaveštenjem operatora prvog radnog dana nakon njegovog objavljivanja na WEB sajtu operatora.

109. Korisnik pristaje da mu operator šalje informacije u vezi sa korišćenjem usluge i oglasne poruke koristeći registrovane kontakt podatke korisnika. Iz tehničkih razloga operator nije u mogućnosti da obustavi slanje poruka u vezi sa korišćenjem usluge u odnosu na pojedinačne korisnike.
110. Korisnik je u obavezi da u roku od 8 dana od promene identifikacionih ili kontakt podataka registruje nove identifikacione ili kontakt podatke. Registracija podrazumeva prijavu promene ili novih identifikacionih odnosno kontakt podataka operatoru, uz prethodnu identifikaciju korisnika i dostavljanje odgovarajućeg dokaza o promeni. U suprotnom, smatraće se da su sve informacije prosleđene korišćenjem registrovanih kontakt podataka uredno dostavljene korisniku, i to prvog narednog dana informacije prosleđene elektronskim sredstvima (SMS, elektronska pošta i sl.), a drugog narednog radnog dana informacije prosleđene preko lica koje obavlja poštansku delatnost.
111. Korisnik se saglašava da se komunikacija operatora i korisnika odvija isključivo preko registrovanih kontakt podataka korisnika, u cilju omogućavanja provere identiteta korisnika i zaštite podataka o ličnosti. Smatra se da su sve radnje izvršene posredstvom registrovanih kontakata koje je korisnik dostavio operatoru, izvršene od strane korisnika ili uz njegovu saglasnost, pa je korisnik u celosti odgovoran za sve posledice prouzrokovane takvim radnjama i prihvata da operator ne može biti odgovoran u slučaju eventualnih zloupotreba.
112. Pod registrovanom kontakt adresom se ne podrazumeva adresa prebivališta / boravišta niti adresa korišćenja usluge, ukoliko je kontakt adresa posebno navedena u ugovoru i označena kao adresa za slanje računa, kontakt adresa, kontakt podatak i sl., pri čemu ta adresa može (ali ne mora) biti različita u odnosu na navedene dve adrese.

#### **XXIV IZMENE UGOVORA / OPŠTIH USLOVA**

113. Opšti uslovi, cenovnik i druga opšta akta operatora koja regulišu uzajamna prava i obaveze operatora i korisnika su podložna promenama.
114. Operator je dužan da na pogodan način (prilog mesečnom računu, SMS poruka, putem elektronske pošte, štampana brošura na prodajnom mestu, na svojoj Internet stranici, info kanalu, putem sredstava javnog informisanja i slično) najmanje mesec dana unapred pojedinačno obavesti korisnike, o nameri jednostrane izmene ugovorenih uslova pružanja usluge, kao i o pravu korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen.
115. Korisnik ima pravo da, po prijemu obaveštenja iz prethodne tačke, raskine ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, pod uslovom da se se najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen, na način koji nije u korist pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima. Korisnik pravo na raskid ugovora zbog izmena uslova pružanja usluge može iskoristiti najkasnije do stupanja izmena na snagu.

#### **XXV ZAVRŠNE ODREDBE**

116. Opšti uslovi stupaju na snagu 07.01.2024. godine, od kada se i

primenjuju u odnosu na korisnike koji zasnuju pretplatnički odnos počev od navedenog datuma.

117. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe prethodnovažeći.
118. Sva akta operatora na koja upućuju ugovor, Opšti uslovi, posebni uslovi korišćenja fiksne telefonije, internet servisa i distribucije medijskih sadržaja (IPTV), predstavljaju ugovorene uslove pružanja korišćenja usluga i obavezujuća su za korisnike, koji su sadržani u više akata iz razloga bolje preglednosti i sistematičnosti.
119. Postojeći korisnici će putem objavljivanja novih Opštih uslova na WEB sajtu operatora najkasnije mesec dana pre početka primene biti obavešteni o promeni Opštih uslova, u skladu sa zakonom.