

Opšti uslovi pružanja elektronskih komunikacionih usluga Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš

1. Predmet opštih uslova

1.1. Opštim uslovima pružanja elektronskih komunikacionih usluga Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš (u daljem tekstu: **opšti uslovi**) bliže se uređuju uslovi pod kojima operator elektronskih komunikacionih usluga Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš (u daljem tekstu: **operator**) pruža elektronske komunikacione usluge (u daljem tekstu: **usluga, usluge**), na osnovu upisa u evidenciju operatora javnih komunikacionih mreža i usluga koju vodi Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge Republike Srbije, fizičkim i pravnim licima, kao krajnjim korisnicima usluga (u daljem tekstu: **korisnik, korisnici**).

1.2. Opšti uslovi primenjuju se na sve usluge koje je operator ovlašćen da pruža korisnicima.

1.3. Opšti uslovi čine sastavni deo korisničkog ugovora o pružanju elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: **korisnički ugovor, ugovor**) koji se zaključuje između operatora i korisnika i obavezuju korisnika u skladu sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima ("Sl. list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Sl. list SRJ", br. 31/93 i "Sl. list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja i "Sl. glasnik RS", br. 18/2020).

1.4. Operator zadržava pravo da pored opštih uslova donosi i posebne uslove pružanja pojedinih usluga, odnosno posebne uslove pružanja usluga koje se odnose na pojedine kategorije korisnika (u daljem tekstu: **posebni uslovi**), koji će se primenjivati kao sastavni deo korisničkog ugovora koji se zaključuje između operatora i korisnika tih usluga.

1.5. U slučaju nesaglasnosti odredaba opštih uslova sa jedne strane i odredaba posebnih uslova sa druge strane, primenjivaća se odredbe posebnih uslova.

1.6. Sva druga prateća akta operatora od značaja za pružanje usluga na koja upućuju korisnički ugovor, opšti i posebni uslovi predstavljaju ugovorene uslove korisničkog ugovora i kao takva su obavezujuća za korisnike.

1.7. Opšti uslovi, posebni uslovi, cenovnik usluga (u daljem tekstu: **cenovnik usluga, cenovnik**) kao i svi drugi opšti akti od značaja za pružanje usluga, istaknuti su na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima operator nudi svoje usluge kao i na zvaničnoj internet strani operatora.

2. Zahtev za zaključenje ugovora

2.1. Zahtev za zaključenje korisničkog ugovora podnosi se na jedan od sledećih načina:

- 2.1.1. U pisanoj formi na za to predviđenom obrascu operatora.
- 2.1.2. Usmeno u poslovnim prostorijama operatora.
- 2.1.3. U elektronskoj formi, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

2.2. Podnosilac zahteva je dužan da prilikom podnošenja zahteva, licu ovlašćenom od strane operatora pruži tačne i potpune podatke potrebne za obradu zahteva kao i da mu u cilju provere identiteta, na uvid pruži odgovarajuća dokumenta i isprave podobne za proveru tačnosti navedenih podataka (original lične karte ili pasoša, pisano ovlašćenje i sl.). U suprotnom, operator podneti zahtev neće uzeti u razmatranje.

2.3. Podnošenjem zahteva podnosilac ovlašćuje operatora da u roku od 30 (*trideset*) dana od dana podnošenja zahteva može proveriti njegovu platežnu sposobnost pribavljanjem izveštaja od kreditnog biroa, izveštaja o bonitetu i na drugi uobičajeni način.

2.4. Nakon podnošenja urednog zahteva operator vrši proveru pravnih i tehničkih uslova za zasnivanje ugovornog odnosa i pružanje usluga u skladu sa podnetim zahtevom.

2.5. Operator je ovlašćen da od podnosioca zahteva, kao preduslov za zaključenje ugovora, zahteva odgovarajuće sredstvo obezbeđenja u skladu sa članom 22. opštih uslova.

2.6. Nakon izvršene provjere pravnih i tehničkih uslova za zasnivanje ugovornog odnosa i pružanje usluga u skladu sa podnetim zahtevom operator ima pravo da realizuje podneti zahtev i pristupi zaključenju korisničkog ugovora, odnosno da podneti zahtev odbije u sledećim slučajevima:

2.6.1. Ukoliko ne postoje pravni i tehnički uslovi za pružanje usluga.

2.6.2. Ukoliko je protiv podnosioca pokrenut stečajni postupak ili postupak likvidacije, odnosno ukoliko je podnosilac zahteva, pravno lice ili privredni subjekat insolventan, prezadužen ili je njegov račun u blokadi.

2.6.3. Ukoliko podnosilac ne dostavi odgovarajuće sredstvo obezbeđenja u skladu sa tačkom 22. opštih uslova.

2.6.4. Iz drugih razloga predviđenih opštim i posebnim uslovima kao i važećim propisima Republike Srbije.

3. Ugovor između operatora i korisnika

3.1. Korisnički ugovor zaključuje se u pisanoj formi na za to predviđenom obrascu operatora.

3.2. Potpisivanjem ugovora korisnik potvrđuje da je upoznat sa odredbama opštih uslova, posebnih uslova i cenovnikom usluga i da prihvata njihovu primenu u celosti.

3.3. U slučaju nesaglasnosti odredaba opštih i/ili posebnih uslova sa jedne strane i odredaba ugovora sa druge strane, primenjivaće se odredbe ugovora.

3.4. Korisnički ugovor može se zaključiti na neodređeno ili na određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja.

3.5. Zaključenjem korisničkog ugovora na određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja ugovora i u zavisnosti od njegove dužine korisnik ostvaruje pogodnosti u vidu oslobođenja od plaćanja naknade za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu odnosno njeno umanjeње, umanjeње naknade za pružene usluge i drugo, sve u skladu sa važećom ponudom operatora.

3.6. Zaključenjem korisničkog ugovora na određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja korisnik preuzima obavezu da ukoliko pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora otkáže ili raskine ugovor ili operator raskine ugovor krivicom korisnika iz razloga predviđenih zaključenim ugovorom i opštim i posebnim uslovima, operatoru naknadi štetu u skladu sa odredbama zaključenog ugovora i opštih uslova.

3.7. Korisnički ugovor stupa na snagu danom potpisivanja obe ugovorne strane.

4. Uspostavljanje usluga

4.1. Rokovi za uspostavu usluga, u zavisnosti od vrste usluga i tehnologije kojom se one pružaju, regulisani su Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija (*"Sl.glasnik RS", br. 73/2011 i 3/2014*).

4.2. Propisani rokovi za uspostavu usluge mogu se produžiti:

4.2.1. U slučaju kada je za obezbeđivanje uslova za pružanje usluga neophodna dogradnja pristupne infrastrukture u skladu sa zaključenim ugovorom o dogradnji pristupne infrastrukture.

4.2.2. U slučaju da na strani korisnika nisu ispunjeni uslovi za pružanje usluga, dok se ti uslovi ne ispune a najduže do 30 (*trideset*) dana.

4.2.3. U slučaju izričitog dogovora operatora i korisnika.

4.2.4. U slučaju više sile.

4.3. Korisnik je dužan da u cilju uspostavljanja i pružanja usluga:

4.3.1. Pre izvođenja radova pribavi potrebne saglasnosti i dozvole trećih lica u skladu sa važećim propisima (saglasnost vlasnika nepokretnosti, skupštine stanara stambene zajednice i sl.).

4.3.2. Operatoru omogućiti nesmetani pristup nepokretnosti radi vršanja neophodnih radova u cilju priključenja na elektronsku komunikacionu mrežu.

- 4.3.3. Obezbedi, osigura i pripremi mesto određeno za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu (priključno mesto).
- 4.3.4. Omogući napajanje opreme i uređaja električnom energijom.

5. Priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu

- 5.1. Priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu operatora (u daljem tekstu: **priključenje, priključenje korisnika**) predstavlja neophodan preduslov za pružanje svih usluga iz ponude operatora.
- 5.2. Pod priključenjem na elektronsku komunikacionu mrežu podrazumeva se postavljanje, instalacija, podešavanje (**setup**) i povezivanje odgovarajuće opreme i uređaja u zavisnosti od vrste usluge i tehnologije kojom se one pružaju, na za to ugovorenoj lokaciji korisnika, čime se stvaraju tehnički uslovi za pružanje usluga.
- 5.3. Naknadu za priključenje koja predstavlja vrednost rada i materijala izvedenih radova korisnik plaća operatoru u jednokratnom iznosu utvrđenom važećim cenovnikom usluga uz prvi račun za pružene usluge.
- 5.4. U slučaju kada je za obezbeđivanje uslova za pružanje usluga i priključenje korisnika neophodna dogradnja pristupne infrastrukture operatora, korisnik je dužan da pored naknade za priključenje operatoru plati i naknadu za dogradnju pristupne infrastrukture prema ispostavljenom računu od strane operatora.
- 5.5. Iznos naknade za dogradnju pristupne infrastrukture u skladu sa tačkom 5.4. opštih uslova kao i rokovi u kojima će neophodni radovi biti izvedeni, utvrđuju se posebnim ugovorom o dogradnji pristupne infrastrukture koji se zaključuje između operatora i korisnika.

6. Usluge

- 6.1. Prilikom zaključenja korisničkog ugovora korisnik se samostalno opredeljuje za usluge iz ponude operatora koje želi da koristi tokom trajanja ugovora, odnosno za pakete usluga u skladu sa kojima će one bite pružane, čija je specifikacija i cena (**mesečna pretplata**), u zavisnosti od ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, utvrđena cenovnikom usluga i samim korisničkim ugovorom.
- 6.2. U slučaju kada je paketom usluga iz ponude operatora ponuđeno objedinjeno pružanje više od jedne usluge, sve usluge predviđene takvim paketom smatraju se jedinstvenom uslugom.
- 6.3. Za korišćenje objedinjenih usluga u skladu sa tačkom 6.2. korisnik plaća jedinstvenu naknadu u vidu mesečnih pretplata čija je cena, u zavisnosti od izabranog paketa usluga i ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora utvrđena cenovnikom usluga i samim korisničkim ugovorom, uz plaćanje ostalih primenljivih naknada utvrđenih cenovnikom usluga u skladu sa odredbama opštih i posebnih uslova.
- 6.4. Korisnički ugovor čiji je predmet pružanje objedinjenih usluga ne može se raskinuti u pogledu samo jedne od usluga predviđenih izabranim paketom usluga.
- 6.5. Pravilo propisano tačkom 6.4. važi u svim slučajevima raskida, odnosno prestanka ugovora predviđenih opštim i posebnim uslovima.
- 6.6. Korisnik zadržava pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa neograničeni broj puta promeni paket usluga izabran prilikom zaključenja ugovora, s tim što u slučaju zaključenja korisničkog ugovora na određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja ugovora cena novoizabranog paketa ne može biti niža od cene inicijalno izabranog paketa.
- 6.7. Prilikom zaključenja korisničkog ugovora kao i u toku njegovog trajanja korisnik se uz osnovnu uslugu/ usluge može opredeliti za korišćenje jedne ili više dodatnih usluga ili uređaja (u daljem tekstu, jednim imenom: **dodatne usluge**) iz ponude operatora čije su cena aktivacije i naknada za korišćenje kao i specifikacija utvrđene cenovnikom usluga.
- 6.8. Zahtev za korišćenje dodatnih usluga podnosi se u pisanoj, odnosno elektronskoj formi ukoliko za to postoje tehnički uslovi na strani operatora.
- 6.9. Korisnički ugovor smatra se zaključenim i za dodatne usluge iz ponude operatora.

6.10. Potvrdu o aktivaciji dodatnih usluga zajedno sa uslovima za početak i prestanak korišćenja istih operator dostavlja korisniku u pisanoj ili elektronskoj formi na adresu elektronske pošte korisnika.

6.11. Korisnik u svako doba može otkazati korišćenje dodatnih usluga uz poštovanje otkaznog roka od 30 (*trideset*) dana od dana podnošenja zahteva.

7. Kvalitet usluga

7.1. Operator se obavezuje da korisnicima pruža usluge iz svoje ponude u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta saglasno važećim propisima.

7.2. Parametri kvaliteta usluga, kao i parametri kvaliteta elektronske komunikacione mreže operatora propisani su Pravilnikom o parametrima javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija (*"Sl.glasnik RS", br. 73/ 2011 i 3/ 2014*).

7.3. U skladu sa svojim tehničkim mogućnostima operator je dužan da primeni sve neophodne mere za sprečavanje preteranog opterećenja mreže.

7.4. Operator je dužan da u skladu sa važećim propisima primeni odgovarajuće tehničke i druge mere radi obezbeđivanja bezbednosti i integriteta elektronske komunikacione mreže i pružanja usluga korisniku.

7.5. Operator je odgovoran za otklanjanje kvarova i smetnji na elektronskoj komunikacionoj mreži i elementima mreže koji se koriste za pružanje usluga koji su u njegovoj nadležnosti.

7.6. Operator je dužan da kvarove i smetnje iz tačke 7.5. otkloni najkasnije u roku od 48 (*četrdeset i osam*) sati od trenutka njihovog nastanka, pri čemu ovaj rok može biti i duži u zavisnosti od složenosti uzroka u kom slučaju je operator dužan da o tome na pogodan način obavesti korisnika.

7.7. U cilju održavanja i unapređenja mreže odnosno pružanja usluga, operator zadržava pravo da u svako doba izvodi radove na mreži, što može dovesti do privremene obustave pružanja usluga korisniku.

7.8. Ukoliko planirana obustava pružanja usluga u cilju održavanja i unapređenja mreže odnosno pružanja usluga traje duže od 48 (*četrdeset i osam*) sati, operator je dužan da o tome na pogodan način obavesti korisnika.

7.9. U slučaju da prekid u pružanju usluga traje duže od 48 (*četrdeset i osam*) sati od trenutka njegovog nastanka, operator je u obavezi da iznos mesečne pretplate umanjí srazmerno periodu u kome nije pružao usluge, za usluge za koje se plaća fiksna mesečna pretplata.

7.10. Operator zadržava pravo da bez posebne saglasnosti korisnika promeni tehnologiju putem koje pruža usluge pod uslovom da se korisniku na taj način omogućava da nastavi sa korišćenjem usluga istog ili boljeg kvaliteta, a korisnik se obavezuje da, kada je to potrebno, operatoru omogući promenu tehnologije.

8. Usluge od opšteg ekonomskog interesa

8.1. Ukoliko neka od usluga koju operator pruža u skladu sa svojom ponudom bude identifikovana kao elektronska komunikaciona usluga od opšteg ekonomskog interesa u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača (*"Sl.glasnik RS", br.88/ 2021*), prema korisnicima tih usluga, koji u smislu navedenog propisa imaju status potrošača, primenjivaće se posebne odredbe tog zakona.

8.2. Korisnici usluga od opšteg ekonomskog interesa koji u smislu Zakona o zaštiti potrošača imaju status potrošača, između ostalog imaju pravo:

8.2.1. Na pružanje usluga od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta po pravičnoj ceni u skladu sa zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.

8.2.2. Na promenu pružaoca usluga od opšteg ekonomskog interesa u skladu sa važećim propisima i opštim aktima operatora.

8.2.3. Na zaštitu od obustave pružanja usluga u skladu sa zakonom.

8.2.4. Pravo i mogućnost vansudskog rešavanja sporova i skladu sa zakonom.

8.2.5. Ostala prava predviđena Zakonom o zaštiti potrošača .

8.3. Sve informacije od značaja za predugovorno obaveštavanje korisnika usluga od opšteg ekonomskog interesa u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača sadržane su u korisničkom ugovoru, odredbama opštih i posebnih uslova, kao i drugih opštih akata operatora koji se odnose na sve korisnike.

9. Ugovori na daljinu i ugovori koji se zaključuju van poslovnih prostorija

9.1. Korisnički ugovor zaključen na daljinu ili van poslovnih prostorija operatora zaključuje se tako što operator korisniku uz korisnički ugovor dostavlja i obrazac za odustanak od ugovora i obaveštenje o podacima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača ("*Sl.glasnik RS*", br.88/2021), ukoliko ti podaci nisu već sadržani u samom korisničkom ugovoru, opštim i posebnim uslovima, cenovniku usluga i drugim aktima operatora kojima se regulišu uzajamna prava i obaveze između operatora i korisnika.

9.2. Troškove korišćenja sredstava na daljinu odnosno izvan poslovnih prostorija radi zaključenja ugovora u celosti snosi operator.

9.3. Korisnik ima pravo da odustane od korisničkog ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija operatora u roku od 14 (*četnaest*) dana od dana zaključenja ugovora.

9.4. Protekom roka navedenog u tački 9.3. prestaje pravo korisnika na odustanak od ugovora.

9.5. 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 operatora (tačka 9.1.) ili na drugi nedvosmisleni način.

9.6. Ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti, operator će omogućiti korisniku da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak od ugovora u kom slučaju je operator dužan da bez odlaganja korisnika obavesti o prijemu obrasca u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

9.7. Operator će u slučaju odustanka od ugovora u smislu ove tačke izvršiti povraćaj uplata koje je primio od korisnika u roku od 14 (*četnaest*) dana od dana kada je primio izjavu o odustanku.

9.8. Bez obzira na odustanak od ugovora u skladu sa ovim članom, operator je ovlašćen da zadrži plaćeni iznos naknade za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu kao i iznos naknade za korišćenje usluga srazmerno vremenu od početka korišćenja usluga do odustanka od ugovora, odnosno da korisniku naknadno obračuna i fakturiše primenljive naknade u skladu sa važećim cenovnikom usluga.

9.9. Operator je ovlašćen da odloži povraćaj sredstava na koja korisnik ima pravo dok ne dobije opremu i uređaje koje je korisniku izdao na korišćenje ili dok korisnik operatoru ne dostavi dokaz pa je opremu poslao operatoru, osim u slučaju kada se operator ponudi da sam preuzme opremu.

9.10. Korisnik je dužan da povraćaj opreme i uređaja izvrši bez odlaganja, najkasnije u roku od 14 (*četnaest*) dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak od ugovora.

9.11. Operator o sopstvenom trošku preuzima opremu i uređaje koje je korisniku izdao na korišćenje sa lokacije korisnika samo ako u slučaju da oprema i uređaji po svojoj prirodi ne mogu da se vrate na uobičajeni način preko poštanskog operatora, dok u suprotnom direktne troškove vraćanja opreme i uređaja snosi korisnik.

9.12. Odredbe ove tačke opštih uslova odnose se isključivo na korisnike koji u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača imaju status potrošača.

10 Raskid ugovora

10.1. Korisnički ugovor zaključen na neodređeno vreme može se otkazati pisanim putem uz poštovanje otkaznog roka od 30 (*trideset*) dana od dana obaveštavanja druge ugovorne strane.

10.2. Korisnički ugovor zaključen na određeno vreme smatra se produženim na neodređeno vreme ukoliko korisnik najkasnije u roku od 30 (*trideset*) dana pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja operatoru ne podnese pisanu izjavu o otkazu.

10.3. U slučaju blagovremeno podnete pisane izjave o otkazu iz prethodne tačke, ugovor zaključen na određeno vreme prestaje istekom ugovorenog minimalnog perioda trajanja.

10.4. Nakon isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja svaka ugovorna strana može jednostrano raskinuti zaključen ugovor na određeno vreme podnšenjem pisane izjave o otkazu drugoj ugovornoj strani uz poštovanje otkaznog roka od 30 (*trideset*) dana.

10.5. U slučaju jednostranog raskida korisničkog ugovora na određeno vreme po isteku ugovorenog minimalnog perioda trajanja u skladu sa predhodnom tačkom, ugovor prestaje istekom roka od 30 (*trideset*) dana od dana obaveštavanja druge ugovorne strane.

10.6. Korisnički ugovor takođe može prestati:

10.6.1. Jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane izjavljenim iz razloga i pod uslovima predviđenim važećim propisima, opštim i posebnim uslovima i korisničkim ugovorom.

10.6.2. Na osnovu pisanog sporazuma ugovornih strana.

10.6.3. U slučaju da operator prestane sa pružanjem usluga.

10.7. Korisnički ugovor zaključen na određeno vreme podrazumeva obavezu operatora da usluge pruža a korisnika da za pružene usluge plaća naknade u skladu sa važećim cenovnikom usluga i samim korisničkim ugovorom u toku trajanja ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora.

10.8. Na osnovu ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora i u zavisnosti od njegove dužine, operator formira komercijalnu ponudu pod kojom pruža usluge: Oslobođanje korisnika od plaćanja naknade za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu operatora, odnosno njeno umanjeње, srazmerno umanjeње naknade za pružene usluge u odnosu na komercijalne uslove ponude koji se odnose na zaključenje ugovora na neodređeno vreme i drugo u skladu sa važećom ponudom operatora.

10.9. Uzimajući u obzir pogodnosti koje korisnik ostvaruje u skladu sa ponudom operatora prilikom zaključenja korisničkog ugovora na određeno vreme, raskidom ugovora pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja operator trpi štetu.

10.10. Zaključenjem korisničkog ugovora na određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja korisnik preuzima obavezu da ukoliko pre isteka tog perioda otkáže ili raskine ugovor ili operator raskine ugovor krivicom korisnika iz razloga predviđenih opštim i posebnim uslovima, operatoru naknadi štetu zbog prevremenog raskida ugovora u roku od 20 (*dvadeset*) dana od dana raskida prema ispostavljenom računu od strane operatora.

10.11. Šteta zbog prevremenog raskida ugovora iz prethodne tačke, za korisnike koji u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti poštošača imaju status potrošača, u zavisnosti od toga šta je za korisnika povoljnije, utvrđuje se:

10.11.1. U iznosu koji odgovara zbiru utvrđenih mesečnih pretplata za mesece preostale do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, računajući od dana raskida korisničkog ugovora pa do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja.

10.11.2. U iznosu koji odgovara zbiru svih pogodnosti koje je korisnik ostvario po osnovu zaključenog korisničkog ugovora od dana zaključenja do dana raskida ugovora (oslobođenje, odnosno umanjeње naknade za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu, umanjeње iznosa naknade-mesečne pretplate za pružene usluge i drugo) u skladu sa ponudom operatora važećom u vreme zaključenja ugovora.

10.12. Iznos ostvarenih pogodnosti do dana raskida ugovora (tačka 10.11.2.) utvrđuje se kao razlika između komercijalnih uslova ponude koji se odnose na zaključenje ugovora na neodređeno vreme i ugovorenih uslova zaključenog ugovora na određeno vreme, sve prema ponudi operatora važećoj u vreme zaključenja ugovora, pri čemu se eventualni iznos naknade za priključenje koju je korisnik dužan da isplati operatoru kao vid ostvarenih pogodnosti umanjuje srazmerno periodu faktičkog trajanja ugovornog odnosa.

10.13. Šteta zbog prevremenog raskida ugovora iz tačke 10.10. za korisnike koji nemaju status potrošača u skladu sa važećim propisima utvrđuje se u iznosu od koji odgovara zbiru utvrđenih mesečnih pretplata za mesece preostale do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, računajući od dana raskida korisničkog ugovora pa do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja.

11. Cenovnik usluga

11.1. Cenovnikom usluga utvrđena je ponuda operatora sa specifikacijom usluga, iznos naknada za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu, cene mesečnih pretplata u zavisnosti od vrste usluga, paketa usluga i ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, tarife, cene dodatnih usluga kao i iznos svih primenljivih naknada u skladu sa opštim i posebnim uslovima, kao i ostali elementi u skladu sa važećim propisima.

11.2. Potpisivanjem korisničkog ugovora korisnik potvrđuje da je upoznat sa cenovnikom usluga i istovremeno prihvata njegovu primenu u celosti.

11.3. Cenovnik usluga sastavni je deo korisničkog ugovora.

12. Plaćanje

12.1. Korisnik je dužan da za korišćenje usluga koje su predmet zaključenog korisničkog ugovora plaća sve naknade utvrđene opštim i posebnim uslovima, cenovnikom i samim korisničkim ugovorom, na način i u rokovima predviđen opštim uslovima, posebnim uslovima i zaključenim ugovorom.

12.2. Naknadu za korišćenje usluga korisnik plaća operatoru u vidu mesečnih pretplata čija je cena utvrđena važećim cenovnikom u zavisnosti od vrste usluge, izabranog paketa i ugovorenog minimalnog perioda trajanja zaključenog ugovora.

12.3. Naknadu za korišćenje usluge fiksne telefonije korisnika plaća operatoru u vidu mesečnih pretplata čija je cena, u zavisnosti od izabranog paketa usluga i ugovorenog minimalnog perioda trajanja zaključenog ugovora, utvrđena važećim cenovnikom usluga, uvećanih za iznos obračunatog ostvarenog telefonskog saobraćaja u skladu sa važećim cenovnikom usluga.

12.4. Naknadu za korišćenje dodatnih usluga korisnik plaća operatoru u vidu mesečne naknade utvrđene važećim cenovnikom usluga.

12.5. Obračunski period za sve vrste usluga je po pravilu jedan mesec.

12.6. U mesecu u kome se zasniva ili raskida ugovorni odnos, iznos mesečne pretplate kao i ostalih primenljivih naknada utvrđuje se srazmerno broju dana korišćenja usluga.

12.7. Obaveza plaćanja ugovorenih mesečnih pretplata za pružene usluge kao i ostalih primenljivih naknada dospeva 15og (*petnaestog*) u mesecu za prethodni mesec.

12.8. U slučaju da korisnik ne izvrši obavezu plaćanja ugovorene mesečne pretplate odnosno drugih naknada o dospelosti, operator ima pravo da na dugovani iznos obračuna zakonsku zateznu kamatu od dana dospelosti do konačne isplate.

12.9. Korisnik je saglasan da se sve naknade za pružene usluge nađu na zbirnom računu na kojem je svaka usluga i naknada iskazana pojedinačno i jasno.

12.10. Korisnicima koji za to imaju tehničke mogućnosti, operator će račune dostavljati elektronskim putem, na adresu elektronske pošte koju korisnik u tu svrhu odredi prilikom zaključenja ugovora.

12.11. Račune u papirnoj formi operator će korisnicima dostavljati preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti, na adresu prebivališta korisnika, odnosno na drugu adresu koju korisnik u tu svrhu odredi prilikom zaključenja ugovora.

12.12. Pored obaveze dostavljanja računa na način kako je napred navedeno, operator će blagovremeno i u skladu sa tehničkim mogućnostima, pre dospelosti obaveze plaćanja, korisnika obavestiti o načinu plaćanja i putem SMS poruka, odnosno slanjem obavешtenja na adresu elektronske pošte korisnika.

12.13. Ukoliko korisnik iz tehničkih razloga, odnosno propustom lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti nije primio račun, odnosno nije obavешten o visini dugovanja najkasnije 5 (*pet*) dana pre dana dospelosti ugovorene obaveze plaćanja, dužan je da se bez odlaganja obrati operatoru u cilju dobijanja informacija o visini dugovanja i instrukcija za plaćanje.

12.14. Iz razloga navedenih u tačkama 12.12. i 12.13, činjenica da nije primio račun, korisnika ne oslobađa obaveze plaćanja ugovorenih mesečnih pretplata i ostalih naknada na način i u rokovima kako je to utvrđeno zaključenim ugovorom.

12.15. Plaćanja po osnovu zaključenog ugovora korisnik će izvršavati uplatom na tekući račun operatora, odnosno neposredno u poslovnim prostorijama operatora.

12.16. Operator neće biti odgovoran ukoliko uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je korisnik dao netačne ili nepotpune podatke, što nije ispravno uneo u obrazac za plaćanje broj računa ili druge podatke neophodne za pravilno evidentiranje uplate ili što uplata nije evidentirana zbog grešaka organizacije ovlašćene za obavljanje poslova platnog prometa.

12.17. U slučaju da korisnik ne izvrši obavezu plaćanja ugovorene mesečne pretplate i ostalih primenljivih naknada o dospelosti, operator ima pravo da u skladu sa ograničenjima predviđenim važećim propisima, korisniku privremeno obustavi pružanje usluga.

12.18. Neizvršavanje obaveze plaćanja ugovorenih mesečnih pretplata i ostalih primenljivih naknada o dospelosti od strane korisnik kao ni privremeno obustavljanje pružanja usluga korisniku od strane operatora u skladu sa prethodnom tačkom ne proizvodi pravno dejstvo prestanka ugovora niti izjave o otkazu ugovora.

12.19. Privremeno obustavljanje pružanja usluga korisnika ne oslobađa plaćanja utvrđenih mesečnih pretplata sve do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, odnosno do dana raskida ugovora.

12.18. Ukoliko Korisnik ni u roku od 15 (*petnaest*) dana od dana privremene obustave pružanja usluga ne izmiri svoja zaostala dugovanja, operator ima pravo da jednostrano raskine ugovor na štetu korisnika u skladu sa opštim uslovima i zaključenim ugovorom i/ili dug potražuje prinudnim putem.

13. Račun sa detaljnom specifikacijom

13.1. Kada se usluga naplaćuje zavisno od količine iili kvaliteta, operator je dužan da korisniku, na njegov zahtev, izda račun koji sadrži detaljnu specifikaciju pruženih usluga sa obračunom zaduženja za svaku pojedinačnu uslugu, radi jedinstvene provere i kontrole troškova pruženih usluga.

13.2. Operator je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa korisnicima koji u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača imaju status potrošača dostavlja bez kašnjenja i u rokovima koji korisniku omogućavaju da prati ostvarenu potrošnju i zaduženje, na način i uz navođenje elemenata propisanih važećim propisima.

14. Prigovor - reklamacija

14.1. Korisnik operatoru može podneti prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, odnosno na kvalitet pružene usluge kao i iz drugih razloga predviđenih važećim propisima.

14.2. Prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge korisnik podnosi u roku od 30 (*trideset*) dana od dana dospeća obaveze plaćanja, dok prigovor koji se odnosi na kvalitet pružene usluge korisnik podnosi u roku od 30 (*trideset*) dana od dana pružanja usluge.

14.3. Prigovor se podnosi u pisanoj formi na adresu operatora, odnosno predajom pisanog podnesak neposredno u poslovnim prostorijama operatora.

14.4. U slučaju da korisnik u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ima status potrošača prigovor se pored navedenog u tački 14.3. može podneti i usmeno u poslovnim prostorijama operatora, u kom slučaju operator po podnetom prigovoru sačinjava zapisnik, telefonskim putem, putem zvanične e-mail adrese operatora, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa.

14.5. Bez obzira i nezavisno od podnetog prigovora korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako korisnik prigovorom osporava ceo račun dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja 3 (*tri*) meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.

14.6. Operator je dužan da korisniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem prigovora, odnosno saopšti broj pod kojim je njegov prigovor zaveden u evidenciji primljenih prigovora - reklamacija.

14.7. Operator je dužan da bez odlaganja postupi po podnetom prigovoru i odgovori korisniku u roku ne dužem od 15 (*petnaest*) dana od dana prijema prigovora, osim u slučaju kada korisnik u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ima status potrošača, u kom slučaju rok za odgovor na prigovor iznosi (*osam*) dana.

14.8. Odgovor operatora po podnetom prigovoru sadrži odluku o osnovanosti prigovora, izjašnjenje o zahtevu korisnika i konkretan predlog i rok za rešavanje po prigovoru koji ne može biti duži od 15 (*petnaest*) dana.

14.9. Odgovor se dostavlja korisniku pisanim odnosno elektronskim putem.

14.10. U slučaju osnovanosti prigovora na iznos kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, odnosno ukoliko se po prigovoru utvrdi da je kvalitet pruženih usluga niži od propisanog ili da je prekid u pružanju usluga trajao duže od 48 (*četrdeset i osam*) sati iz razloga koji su na strani operatora, račun korisnika će biti umanjen srazmerno nedostatku pružene usluge, shodno odredbama Pravilnika o načinu rešavanja prigovora - reklamacija.

14.11. U slučaju da je račun za uslugu na koju se prigovor odnosi plaćen, utvrđeni iznos biće odobren kao akontacija za naredni račun/ račune, odnosno vraćen korisniku na njegov izričit zahtev.

14.12. Povraćaj novca korisniku, bez obzira na osnov vraćanja, operator iz tehničkih razloga može izvršiti isključivo uplatom na tekući račun korisnika koji on u tu svrhu dostavi, sa čime je korisnik upoznat i saglasan.

14.13. Ukoliko korisnik nije zadovoljan načinom na koji je prigovor rešen, može se u skladu sa zakonom, u roku od 15 (*petnaest*) dana od dana prijema odgovora, odnosno od dana isteka roka za odgovor, obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom.

14.14. Operator neće biti odgovoran u slučaju da je do nedostatka, odnosno nesaobraznosti u pružanju usluga došlo krivicom korisnika, odnosno ukoliko je odgovornost operatora isključena odredbama opštih i posebnih uslova, korisničkog ugovora i odredbama pozitivnih zakonskih propisa.

15. Podaci o korisniku i postupanje sa podacima o ličnosti

15.1. Korisnik je dužan da prilikom podnošenja zahteva, odnosno prilikom zaključenja ugovora, operatoru dostavi potpune i tačne lične podatke, odnosno podatke o pravnom licu kao i da u slučaju promene istih o tome obavesti operatora u roku od 15 (*petnaest*) dana nakon nastale promene.

15.2. Podnošenjem zahteva odnosno zaključenjem korisničkog ugovora korisnik potvrđuje da je na jasan i nedvosmislen način od strane operator obavešten o svrsi obrade podataka o ličnosti i drugim okolnostima i pravima u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("*Sl.glasnik RS*", br. 87/2018) i istovremeno daje svoj pristanak da operator može prikupljati, čuvati i obrađivati lične podatke korisnika u svrhu:

15.2.1. Provere pravnih i tehničkih uslova za zasnivanje ugovornog odnosa.

15.2.2. Pripreme, zaključenja i izvršenja korisničkog ugovora.

15.2.3. Provere platežne sposobnosti podnosioca zahteva u skladu sa opštim uslovima

15.2.4. Izrade i dostavljanja računa.

15.2.5. Rešavanja reklamacija.

15.2.6. Komunikacije sa korisnikom povodom ostvarivanja zahteva i upita primljenih elektronskom poštom i putem drugih vidova komunikacije koji su dostupni korisniku.

15.2.7. Obaveštavanja korisnika o aktuelnoj ponudi, uslovima pružanja usluga i promotivnim akcijama.

15.2.8. Provere identiteta korisnika u cilju realizacije podnetih zahteva i upita korisnika.

15.2.9. Obaveštavanja korisnika o rokovima dospelosti, visini dugovanja i načinu plaćanja kao i urednog izvršavanja ugovornih i zakonskih obaveza.

15.2.10. Sprovođenja postupaka prinudne naplate ili ustupanja potraživanja

15.2.11. Drugih namena neophodnih za zaključenje i realizaciju ugovornog odnosa

15.2.12. Ispunjenja obaveza operatora predviđenih važećim propisima.

15.3. Zaključenjem korisničkog ugovora korisnik daje pristanak i ovlašćuje operatora da njegove lične podatke dostavi nadležnim regulatornim telima odnosno drugim licima i organima kojima je u skladu sa zakonskim propisima u obavezi da te podatke dostavi kao i da te podatke ustupi trećim licima radi naplate potraživanja, u slučaju ustupanja potraživanja odnosno ugovora.

15.4. Korisnik ima pravo na pristup i informacije o obradi sopstvenih podataka o ličnosti, pravo na opoziv datog pristanka u bilo koje vreme, pravo na ispravku i dopunu podataka o ličnosti, pravo na ograničenje obrade i pravo na prigovor na obradu, pravo na prenos, pravo na brisanje, pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, pravo na podnošenje tužbe nadležnom sudu kao i druga prava po osnovu zakona.

15.5. Prava na zaštitu podataka o ličnosti korisnik ostvaruje podnošenjem pisanog zahteva u poslovnim prostorijama operatora odnosno elektronskim putem.

16. Oprema

16.1. Korisnik je dužan da u cilju realizacije ugovorenih usluga koristi odgovarajuću opremu i uređaje (u daljem tekstu, jednim imenom: *oprema*) koje mu operator ustupa na privremeno korišćenje tokom trajanja zaključenog ugovora ili sopstvenu opremu koja je kompatibilna sa elektronskom komunikacionom mrežom odnosno uslugom operatora, ukoliko je tako ugovoreno.

16.2. Prilikom preuzimanja ili zamene opreme korisnik potpisuje revers, čime potvrđuje da je preuzeo svu opremu i uređaje navedene u reversu.

16.3. Revers je sastavni deo zaključenog korisničkog ugovora.

16.4. Korisnik koji je na osnovu zaključenog ugovora na korišćenje preuzeo opremu u cilju realizacije ugovorenih usluga dužan je:

16.4.1. Da kompletnu opremu (uključujući i ambalažu, tehničku dokumentaciju i sl.) čuva od oštećenja, neovlašćenei nestručne upotrebe, gubitka, krađe i slično.

16.4.2. Da se prilikom korišćenja opreme u svemu pridržava svih tehničkih uputstava za njenu upotrebu, odnosno drugih informacija kojima operator upoznaje korisnika sa svojstvima opreme.

16.4.3. Da ne vrši samostalno zahvate i prepravke na preuzetoj opremi tokom trajanja ugovornog odnosa, odnosno da za to ne angažujene neovlašćena lica.

16.5.4. Da bez odlaganja operatoru prijavi svaku sumnju u neispravnost opreme i njenog funkcionisanja;

16.6.5. Da operatoru vrati kompletnu opremu koju je preuzeo u ispravnom stanju u skladu sa opštim uslovima i zaključenim ugovorom.

16.5. Operator garantuje ispravnost opreme u momentu njenog preuzimanja od strane korisnika.

16.6. U slučaju da je do oštećenja ili kvara na opremi došlo krivicom korisnika, izdavanje nove opreme se vrši uz prethodnu naplatu naknade definisane zaključenim ugovorom odnosno cenovnikom usluga.

16.7. U slučaju oštećenja ili kvara na opremi do koga je došlo krivicom korisnika, kada je kvarove ili oštećenja moguće otkloniti intervencijom tehničke ekipe operatora na lokaciji korisnika, korisnik je dužan da operatoru naknadi stvarne troškove popravke prama računu koji operator ispostavi korisniku.

16.8. U slučaju oštećenja i kvara na opremi do kojih dođe bez krivice korisnika, zamena ili otklanjenje kvarova na opremi, koje prethodno utvrđuje nadležna služba operatora ili ovlašćeni servis, vrši se u najkraćem roku, bez plaćanja naknade od strane korisnika.

16.9. Uslučaju nemogućnosti korišćenja ugovorene usluge zbog neispravnosti opreme do koje dođe bez krivice korisnika, odnosno trajanja procedure zamene iste, naknada za korišćenje usluge biće umanjena srazmerno periodu od prijave nemogućnosti korišćenja usluge do izdavanja nove opreme.

16.10. Ukoliko je do oštećenja ili kvara na opremi došlo krivicom korisnika, a korisnik ne plati naknadu za izdavanje nove opreme u skladu sa tačkom 16.6. ovog člana, korisnik je u cilju realizacije ugovora dužan da obezbedi sopstvenu opremu kompatibilnu sa elektronskom komunikacionom mrežom, odnosno uslugom operatora.

16.11. Korisnik je dužan da u slučaju protivpravnog otuđenja, uništenja ili oštećenja opreme od strane trećeg lica o tome obavesti operatora najkasnije u roku od 48 (*četrdeset i osam*) sati od predmetnog događaja, odnosno od saznanja za isti i uz obaveštenje priloži zapisnik nadležne službe MUP RS o prijavi predmetnog događaja.

16.12. Korisniku koji je uredno izvršio obaveze predviđene u prethodnoj tački biće omogućeno izdavanje nove opreme bez plaćanja naknade.

16.13. Korisnik koji u slučaju protivpravnog otuđenja, uništenja ili oštećenja opreme od strane trećeg lica ne postupi u svemu u skladu sa tačkom 16.11. dužan je da operatoru isplati naknadu u skladu sa tačkom 16.6.

16.14. Korisnik je dužan da u roku od 8 (*osam*) dana od dana prestanka ugovora po bilo kom osnovu o svom trošku operatoru vrati kompletnu opremu koju je preuzeo na korišćenje prilikom zaključenja odnosno trajanja ugovora u ispravnom stanju.

16.15. Ukoliko korisnik ne vrati opremu u roku iz tačke 16.14. ili opremu vrati nekompletnu ili u neispravnom stanju, dužan je da operatoru naknadi pričinjenu štetu isplatom odgovarajućeg iznosa naknade utvrđenog cenovnikom usluga a u roku od 20 (dvadeset) dana od dana raskida ugovora prema ispostavljenom računu od strane operatora.

17. Pristupni parametri

17.1. Operator će korisniku prilikom zaključenja ugovora, uz prethodnu konsultaciju sa korisnikom a u zavisnosti od vrste ugovorene usluge, dodeliti raspoložive pristupne parametre: korisničko ime, korisničku šifru, odnosno adresu elektronske pošte (ukoliko korisnik prilikom podnošenja zahteva za zaključenje ugovora, odnosno zaključenja samog ugovora nije naveo svoju, već postojeću adresu elektronske pošte) odnosno pretplatnički telefonski broju prema raspoloživom planu numeracije

17.2. Pristupni parametri dodeljuju se korisniku na korišćenje.

17.3. Korisnik je dužan da dodeljene pristupne parametre drži u tajnosti i spreči njihovo korišćenje od strane trećih lica.

17.4. Svaka radnja izvršena posredstvom dodeljenih pristupnih parametara smatraće se izvršenom od strane korisnika ili uz njegovu saglasnost, te će u tom smislu korisnik biti odgovoran za sve posledice prouzrokovane takvim radnjama.

18. Seoba usluge

18.1. Pružanje usluga na lokaciji korisnika koja je drugačija od inicijalno ugovorene (*seoba usluge*) moguće je samo ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji, uz uslov da je korisnik podneo pisani zahtev za preseljenje i u trenutku podnošenja zahteva izmirio sve svoje dospеле obaveze prema operatoru, uključujući i uplatu naknade za preseljenje, odnosno dogradnju u skladu sa ovom tačkom opštih uslova.

18.2. Opravdanost zahteva za preseljenje korisnik dokazuje podnošenjem na uvid dokumenata kojim se potvrđuje stvarna promena prebivališta ili boravišta, odnosno sedišta ili drugog organizacionog dela pravnog lica.

18.3. Seoba usluga vrši se o trošku korisnika uz plaćanje naknade definisane važećim cenovnikom usluga u zavisnosti od vrste usluga i tehnologije kojom se one pružaju.

18.4. Ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti operator će seobu usluge u skladu sa ovom tačkom izvršiti u najkraćem roku u kome je to tehnički izvodljivo.

18.5. U slučaju kada je za obezbeđivanje uslova za pružanje usluga na zahtevanoj novoj lokaciji korisnika neophodna dogradnja pristupne infrastrukture, korisnik je dužan da pored naknade za preseljenje, operatoru plati i naknadu za dogradnju pristupne infrastrukture, čiji iznos će biti regulisan posebnim ugovorom o dogradnji pristupne infrastrukture.

18.6. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za seobu usluga, korisnik koji je zaključio ugovor na neodređeno vreme može otkazati ugovor pisanim putem, tako da ugovor prestaje istekom roka od mesec dana od dana prijema zahteva za seobu od strane operatora.

18.7. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za seobu usluga, korisnik koji je zaključio ugovor na određeno vreme može otkazati ugovor pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja, na način kako je to određeno prethodnom tačkom, s tim što u tom slučaju operator zadržava pravo da naknadno obračuna i od korisnika naplati iznos koji odgovara visini pogodnosti koje je korisnik ostvario po osnovu zaključenog korisničkog ugovora do dana raskida ugovora.

19. Promotivne akcije

19.1. Na osnovu posebne odluke operatora, u okviru promotivnih akcija korisnicima se mogu odobriti posebne promotivne pogodnosti.

19.2. Operator je dužan da odluku kao i uslove za ostvarivanje posebnih pogodnosti jasno istakne na vidnom mestu u poslovnim prostorijama odnosno u vidu obaveštenja na zvaničnoj internet stranici i da ih se pridržava.

19.3. Po isteku ugovorenih promotivnih pogodnosti korisnik nastavlja korišćenje usluge u skladu sa važećom komercijalnom ponudom operatora, osim u slučaju kada je ugovorom drugačije predviđeno.

20. Ustupanje ugovora

20.1. Korisnik može ustupiti korisnički ugovor trećem licu (*prijemnik*) uz prethodnu pisanu saglasnost operatora i prijemnika.

20.2. Ustupanje ugovora vrši se na za to propisanom obrazcu operatora.

20.3. Na ustupanje ugovora **od strane korisnika** trećem licu shodno se primenjuju odredbe tačke 2. opštih uslova (*Zahtev za zaključenje ugovora*)

20.4. Korisnik je saglasan da operator može ustupiti ugovor ili pojednina prava i obaveze iz ugovora trećem licu o čemu je operator dužan da blagovremeno obavesti korisnika.

21. Privremeno obustavljanje pružanja usluga

21.1. Operator ima pravo da korisniku privremeno obustavi pružanje ugovorenih usluga u sledećim slučajima:

21.1.1. Ukoliko korisnik ne izvrši obavezu plaćanja ugovorene mesečne pretplate o dospelosti u skladu sa odredbama zaključenog ugovora, opštih i posebnih uslova i ograničenjima i uslovima predviđenim važećim propisima, do izmirenja dospelih obaveza.

21.1.2. U slučaju nedozvoljenog ponašanja korisnika u skladu sa tačkom 23. opštih uslova.

21.1.3. Na zahtev korisnika pod uslovima predviđenim tačkom 24. opštih uslova.

21.1.4. Iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije, odnosno odlukom nosioca javnog ovlašćenja donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.

21.2. Za vreme trajanja privremene obustave pružanja usluga oprema neophodna za korišćenje usluga nalazi se na za to ugovorenoj lokaciji korisnika.

21.3. Bez obzira na privremeni prekid u pružanju usluga, operator snosi troškove priključenja i održavanja elektronske komunikacione mreže, troškove prema svojim distributerima kao i druge troškove u vezi sa pružanjem usluga.

21.4. Sa razloga navedenih u tačkama 21.2. i 21.3. opštih uslova, u slučaju kada do privremene obustve pružanja usluga dođe krivicom korisnika operator trpi štetu u vidu izmakle koristi, te se iz tog razloga korisnik ne oslobađa plaćanja ugovorenih mesečnih pretplata sve do isteka ugovorenog minimalnom perioda trajanja zaključenog ugovora, odnosno do dana raskida ugovora.

21.5. Rok za ponovnu uspostavu usluga je najviše 2 (dva) dana od dana evidentiranja uplate na računu operatora, odnosno prestanka drugih razloga iz kojih je došlo do privremene obustave pružanja usluga.

21.6. Privremeno obustavljanje pružanja usluga korisniku od strane operatora u skladu sa ovom tačkom opštih uslova ne proizvodi pravno dejstvo prestanka ugovora niti izjave o otkazu ugovora

22. Sredstva obezbeđenja

22.1. Operator ima pravo da kao preduslov za zaključenje ugovora od podnosioca zahteva zatraži odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja (*bankarsku garanciju, menicu, avans i sl.*) u sledećim slučajevima:

22.1.1. Ukoliko je podnosilac zahteva pravno lice, odnosno drugi privredni subjekat.

22.1.2. Ukoliko na dan podnošenja zahteva ukupna vrednost usluga na koje se zahtev odnosi premašuje iznos od 500 (*petstotina*) Evra po srednjem kursu NBS na dan podnošenja zahteva

22.1.3. Ukoliko bi na osnovu objektivne procene operatora eventualna naplata potraživanja sudskim putem bila otežana, uključujući, ali se ne ograničavajući na rezultate provere platežne sposobnosti korisnika iz tačke 2.3. opštih uslova;

22.1.4. Ukoliko je podnosilac zahteva strani državljanin, odnosno domaći državljanin koji nema prebivalište u Republici Srbiji.

22.1.5. Ukoliko je podnosilac zahteva lice sa kojim je operator u prethodne tri godine od podnošenja zahteva raskinuo ugovor zbog duga ili kršenja ugovora, odnosno lice koje ima neizmirena dugovanja prema ma kom operatoru elektronskih komunikacija u Republici Srbiji;

22.2. Iznos sredstava obezbeđenja se utvrđuje naknadno, u zavisnosti od vrste usluge, ugovorenog paketa kao i u zavisnosti od ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora.

22.3. Troškove pribavljanja i dostavljanja sredstava obezbeđenja operatoru snosi korisnik.

23. Nedoovoljeno ponašanje korisnika

23.1. Prilikom korišćenja usluga korisnik je dužan da se uzdrži od svakog ponašanja koje se može smatrati nedovoljenim ponašanjem i zloupotrebom pruženih usluga (u daljem tekstu, jednim imenom: ***nedovoljeno ponašanje***).

23.2. Ponašanje korisnika smatraće se nedovoljenim ako je u suprotnosti sa imperativnim propisima Republike Srbije i međunarodnim pravom, odnosno u suprotnosti sa konvencijama, ugovorima i drugim aktima u ovoj oblasti, a naročito ako:

23.2.1. Sadrži elemente krivičnog dela, privrednog prestupa ili prekršaja.

23.2.2. Vršiti povredu autorskog prava ili prava industrijske svojine.

23.2.3. Vršiti delo neloyalne konkurencije.

23.2.4. Ugrožava ili povređuje lična prava drugih korisnika ili trećih lica.

23.2.5. Vršiti povredu dobrih poslovnih običaja i prava potrošača.

23.2.6. Vršiti distribuciju nezaštićenih e-mail poruka putem elektronske pošte ili *usenet* konferencija.

23.2.7. Koristi uslugu pristupa internetu za neovlašćeni pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na internetu.

23.2.8. Vršiti slanje istovetnih nezatraženih poruka (*reklama, slika, snimaka, virusa i drugih neželjenih sadržaja*) ne veliki broj adresa na internetu („*spam*“).

23.2.9. Ugrožava nesmetano korišćenje servisa od strane drugih korisnika, ugrožava nesmetani rad mreže operatora ili bilo koje druge mreže ili dela interneta.

23.2.10. Vršiti distribuciju virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.

23.2.11. Kao takvo predviđeno odredbama opštih i posebnih uslova, zaključenog korisničkog ugovora i drugih **pratećih akta operatora** od značaja za pružanje usluga.

23.3. Ukoliko operator po sopstvenoj oceni ili po prijemu obaveštenja od trećih lica posumnja da se korisnik prilikom korišćenja usluga ponaša na nedozvoljen način, uključujući, ali se ne ograničavajući na slučajeve predviđene tačkom 23.2. opštih uslova, operator je ovlašćen da:

23.3.1. Korisnika pisanim putem upozori da prestane sa nedozvoljenim ponašanjem.

23.3.2. Privremeno ograniči pružanje usluga korisniku u cilju sprečavanja nedozvoljenog ponašanja, uz slanje pisanog upozorenja.

23.3.3. Privremeno obustavi pružanje usluga korisniku, uz slanje pisanog upozorenja.

23.4. Ukoliko korisnik i nakon pisanog upozorenja nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, operator ima pravo da jednostrano raskine korisnički ugovor na štetu korisnika.

23.5. Isključivu krivičnu, građansku i svaku drugu odgovornost pred nadležnim državnim organima odnosno trećim licima za svoje nedozvoljeno ponašanje i zloupotrebu pruženih usluga snosi korisnik.

23.6. Korisnik odgovara operatoru za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem i zloupotrebom pruženih usluga, nezavisno od obaveze naknade štete zbog raskida korisničkog ugovora.

24. Privremeno obustavljanje pružanja usluga na zahtev korisnika

24.1. Operator korisniku može odobriti privremeno obustavljanje pružanja usluga pod uslovom da je korisnik podneo pisani zahtev i u trenutku podnošenja zahteva izmirio svoje dospele obaveze prema operatoru.

24.2. Period trajanja privremene obustave usluga na zahtev korisnika (*period mirovanja*) ne može biti kraći od mesec dana, niti duži od 3 (*tri*) meseca u toku kalendarske godine.

24.3. U slučaju da korisniku bude odobreno privremeno obustavljanje pružanja usluga, ugovoreni minimalni period trajanja zaključenog ugovora na određeno vreme produžava se za vreme odobrenog perioda mirovanja.

24.4. Za vreme trajanja perioda mirovanja korisnik je dužan da operatoru plaća naknadu utvrđenu cenovnikom.

24.5. Nakon isteka ugovorenog perioda mirovanja, rok za ponovnu uspostavu usluge iznosi 2 (*dva*) dana od dana isteka perioda mirovanja.

25. Ograničenje odgovornosti operatora

25.1. Operator ne odgovara za:

25.1.1. Zagušenje, kašnjenje ili greške u funkcionisanju delova elektronske komunikacione mreže na koje ne može objektivno da utiče.

25.1.2. Prekide u pružanju usluga do kojih može doći usled nestanka električne energije, više sile, kao i usled drugih razloga na koje operator objektivno ne može da utiče.

25.1.3. Štetu koju korisnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima.

25.1.4. Povredu prava na privatnost i sigurnost korisnika koju na internetu izvrši treće lice.

25.1.5. Sigurnost i tačnost informacija koje korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima i trećim licima.

25.1.6. Štetu koja nastane na strani korisnika usled povrede obaveze čuvanja u tajnosti pristupnih parametara i sprečavanja korišćenja istih od strane trećih lica u skladu sa odredbama tačke 17. opštih uslova.

25.1.7. Tehničke smetnje i nemogućnost korišćenja usluga do koje može doći ukoliko korisnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke operatora u vezi sa korišćenjem usluga i opreme.

25.1.8. Prekide u pružanju usluga, tehničke smetnje ili nemogućnost korišćenja usluga do kojih može doći usled korišćenja sopstvene opreme korisnika koja nije kompatibilna sa mrežom, odnosno uslugom operatora.

25.2. Operator ne garantuje da informacije-podaci preuzeti sa mreže ne sadrže neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne i destruktivne osobine.

25.3. Korisnik se obavezuje da u cilju zaštite od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne i destruktivne osobine preduzme sve neophodne procedure i provere.

25.4. Operator takođe ne odgovara za:

25.4.1. Sadržaj tv programa predviđenih paketom usluga koje korisnik koristi.

25.4.2. Zatamnjenja određenih programskih sadržaja koja vrši distributer.

25.4.3. Kašnjenja ili prekide u signalima tv programa koje šalje emiter, odnosno vlasnik programa.

25.4.4. Nepostojanje oznake sadržaja za odrasle, odnosno pogrešne ocene sadržaja i njegove kategorizacije;

25.4.5. Štetu koja može nastati na strani korisnika ili trećih lica kao posledica netačnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija o sadržajima.

25.5. Operator zadržava pravo izmene rasporeda TV programa predviđenih izabranim paketom i to na način da vrši zamenu predviđenih tv programa novim, dodaje nove programe uz već postojeće ili ukida distribuciju pojedinih programa, uz uslov da korisniku u svakom trenutku bude omogućeno praćenje najmanje 50 (*pedeset*) TV programa (*Osnovni paket*).

25.6. Operator se obavezuje da neće vršiti izmenu rasporeda tv programa predviđenih izabranim paketom usluga na način koji bi prouzrokovao značajnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu korisnika, osim u slučaju kada je takva izmena uzrokovana tehničkim, ekonomskim ili pravnim uslovima prijema i distribucije konkretnog tv programa.

25.7. Izmena rasporeda programa predviđenih izabranim paketom usluga, na način kako je to propisano tačkama 25.5. i 25.6. opštih uslova neće se smatrati bitnom promenom uslova pod kojima se usluga pruža, odnosno bitnom promenom uslova pod kojima je ugovor zaključen.

25.8. Operator ne može garantovati korisniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

25.9. Korisnik se obavezuje da onemogućiti deci i omladini, prvenstveno članovima svoje porodice, pristup programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom i psihičkom razvoju dece i omladine.

26. Zaštita autorskih prava

26.1. Svi programi (*TV kanali*) predviđeni paketima usluga iz ponude operatora zaštićeni su autorskim i drugim srodnim pravima, te je shodno tome zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorišćavanje predmetnih programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu korisnika i članova njegovog domaćinstva.

26.2. Nedopuštena je distribucija signala i programa od strane korisnika, bilo u zatvorenom ili na otvorenom prostoru, kada to čini programe dostupnim za publiku. Korisnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno, indirektno ili u komercijalne svrhe iskorišćavati TV programe predviđene ugovorenim paketom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale tih programa i kanala.

26.3. U slučaju da korisnik prekrši zabranu iz predhodne tačke, operator ima pravo da od korisnika naplati ugovornu kaznu u iznosu od 200.000,00 (*dvesta hiljada*) dinara za svaki pojedinačni slučaj dalje distribucije signala ili programa, bez obzira na tehnologiju kojom se distribucija vrši, kao i za svako pojedinačno komercijalno iskorišćavanje programa.

26.4. Pored i nezavisno od prava na ugovornu kaznu, operator ima pravo da jednostrano raskine zaključeni ugovor na štetu korisnika, kao i da od korisnika zahteva i naknadu svake druge štete, direktne ili indirektno, koja može nastati usled iskorišćavanja signala ili programa suprotnog odredbama ove tačke opštih uslova.

26.5. Plaćanje ugovorne kazne i naknade štete operatoru korisnika ne oslobađa odgovornosti prema vlasniku programa, kao ni prema nosiocima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korišćenja usluge.

26.6. Korisnik je dužan da uslugu koristi na zakonit način i uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava operatora, vlasnika programa i trećih lica.

26.7. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba bilo kakvog teksta, dela teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje korisniku.

26.8. Korisnik će biti odgovoran za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo operatora, vlasnika programa i trećih lica iz kog razloga se korisnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi operatora od bilo kakvih štetnih posledica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem korisnika u skladu sa ovom tačkom opštih uslova.

27. Korisnički servis

27.1. Za sve informacije koje se odnose na priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga, podatke o cenama, tarifama i ostalim primenljivim naknadama, troškovima održavanja i načinu plaćanja, kao i za svaku pomoć, uputstva i preporuke u vezi sa korišćenjem usluga, korisnik se može obratiti operatoru pozivanjem brojeva telefona korisničkog servisa, odnosno putem elektronske pošte.

27.2. Brojevi telefona korisničkog servisa su:

+ 381 18

+ 381 18

27.3. E mail adresa korisničkog servisa je:

28. Komunikacije između korisnika i operatora

28.1. Komunikacija i obaveštavanje između ugovornih strana o svim pitanjima bitnim za sprovođenje ugovora vršiće se u pisanoj formi pod kojom se podrazumeva i slanje obaveštenja putem elektronske pošte, odnosno isticanje informacija i obaveštenja na zvaničnoj internet strani operatora.

28.2. Korisnik je u obavezi da redovno prati informacije i obaveštenja objavljena na zvaničnoj internet strani operatora

28.3. Smatra će se da je korisnik upoznat sa informacijama i obaveštenjima operatora prvog radnog dana nakon njihovog objavljivanja na internet strani operatora.

28.4. Korisnik je saglasan da obaveštenja o visini dugovanja, rokovima i načinu plaćanja, kao i o posledicama propuštanja istih prima i putem SMS poruka, na broj telefona koji odredi u tu svrhu.

29. Izmena uslova pružanja usluga

29.1. Operator zadržava pravo da u skladu sa promenama važećih propisa, uslova pružanja usluga i poslovne politike, jednostrano vrši izmene i dopune opštih uslova, posebnih uslova, ugovora, cenovnika usluga i ostalih uslova pružanja usluga.

29.2. Operator je dužan da na pogodan način, u skladu sa važećim propisima, najmanje mesec dana unapred, obavesti korisnika o nameri jednostrane izmene ugovorenih uslova pružanja usluga, kao i o pravu korisnika na raskid ugovora pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja.

29.3. Korisnik ima pravo da po prijemu obaveštenja iz prethodne tačke raskine ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, pod uslovom da se najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen, na način koji nije u korist korisnika, a naročito u pogledu promene cena, načina tarifiranja, specifikacije paketa i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima.

29.4. Pravo na raskid ugovora zbog bitnih izmena uslova pružanja usluga u skladu sa tačkom 29.3. korisnik može iskoristiti najkasnije do stupanja najavljenih izmena na snagu.

30. Završne odredbe

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

31. Stupanje na snagu

31.1. Opšti uslovi stupaju na snagu dana 01.05.2023. godine od kada se i primenjuju u odnosu na korisnike koji zasnuju ugovorni odnos sa operatorom počev od navedenog datuma.

31.2. U odnosu na postojeće korisnike koji sa operatorom imaju važeći korisnički ugovor zaključen pre 01.05.2023. godine opšti uslovi primenjuju se počev od 01.06.2023. godine.

31.3. Stupanjem na snagu i početkom primene ovih opštih uslova prestaju da važe prethodno važeći Opšti uslovi pružanja elektronskih komunikacionih usluga Krajalić komunikacije d.o.o. Niš od 01.01.2018.

U Nišu, dana 01.05.2023. godine

Operator
Krajalić komunikacije d.o.o. Niš