

**OPŠTI USLOVI**  
**Yettel d.o.o. Beograd**  
**za pružanje elektronskih komunikacionih usluga**  
**u javnoj fiksnoj mreži**

**UVODNE ODREDBE**

**Član 1.**

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

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

U skladu sa ovim Opštim uslovima i Ugovorom, Operator pruža Usluge iz njegove ponude putem Mreže na teritoriji Republike Srbije, i to na područjima gde za to postoje tehničke mogućnosti, uključujući i tehničke kapacitete Mreže, a u skladu sa svojim cenovnikom kojim se utvrđuju cene priključenja na Mrežu, cene uspostavljanja i pružanja Usluge, sadržaj Usluge, paketi Usluga i drugi komercijalni uslovi za pružanje Usluga, a u skladu sa važećim propisima koja uređuju oblast elektronskih komunikacija (u daljem tekstu: Cenovnik). Opšti uslovi i Cenovnik su javno dostupni, u skladu sa propisima, na Internet stranici Operatora i njegovim prodajnim mestima.

**ODNOS OPŠTIH, POSEBNIH USLOVA I UGOVORA**

**Član 2.**

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

**PRIKLJUČENJE NA MREŽU**

**Član 3.**

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

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

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

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

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

#### Član 4.

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

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

#### Član 5.

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

Operator će predočiti Pretplatniku obim i sadržaj radova pre njihovog započinjanja. Ako Pretplatnik ili Operator smatra da radovi mogu dovesti do oštećenja na ili u objektu, dužan je da pre početka radova upozori drugu stranu o tome, kako bi Operator u dogovoru sa Pretplatnikom nastojao da radove izvede bez oštećenja ili uz njihovu najmanju objektivno moguću meru.

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

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

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

#### Član 6.

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

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

- a) omogućiti Operatoru preduzimanje instalacionih radova i aktivnosti održavanja elektronske komunikacione opreme (uređaja, kablova, antena, baznih stanica i prateće komunikacione infrastrukture i sl.) potrebnih za priključenje na Mrežu, uspostavu i pružanje Usluge, na ili u nepokretnosti na Lokaciji (porodična kuća, zgrada, stan ili drugi posebni ili zajednički deo zgrade i sl.), bez obaveze Operatora da plati naknadu Pretplatniku ili trećem licu;
- b) priključak koristi namenski, isključivo za sopstvene potrebe ili potrebe članova svog porodičnog domaćinstva na način i pod uslovima utvrđenim Ugovorom;

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

#### Član 7.

Pretplatnik ima pravo preseljenja priključka na drugu lokaciju ako na toj lokaciji postoje tehničke mogućnosti za priključenje na Mrežu i ako je do momenta podnošenja zahteva izmirio sva dospela dugovanja nastala po Ugovoru.

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

#### OPREMA

##### Član 8.

Prilikom zaključenja Ugovora Operator predaje Pretplatniku na privremeno korišćenje uređaje neophodne za prijem, pružanje i korišćenje ugovorenih Usluga (u daljem tekstu: Oprema). Pretplatnik ne plaća posebnu (dodatnu) naknadu da za to korišćenje Opreme. Pretplatnik može u tu svrhu koristiti i sopstvenu opremu koja je kompatibilna sa Mrežom, odnosno Uslugom Operatora.

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

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

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

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

Ako Oprema ima materijalne nedostatke ili neispravno funkcioniše bez krivice Pretplatnika, Operator je zamenjuje ispravnom Opremom bez naplate posebne (dodatne) naknade Pretplatniku. Postojanje

nedostatka, odnosno neispravnosti utvrđuje Operator ili lice koje on ovlasti. Nakon što je Pretplatnik predao neispravnu Opremu, Operator može obezbediti Pretplatniku zamensku Opremu ako za to postoje tehnički uslovi. U slučaju nemogućnosti korišćenja Usluge zbog navedene neispravnosti Opreme, Pretplatnik ima pravo da zahteva umanjeње naknade za korišćenje Usluge srazmerno periodu počev od prijave smetnje do predaje zamenske ili ispravne Opreme.

U slučaju da je Oprema oštećena ili pokvarena krivicom Pretplatnika, izdavanje nove Opreme se vrši uz prethodnu naplatu naknade definisane važećim Cenovnikom, odnosno tržišne cene nove Opreme, ukoliko takva naknada nije definisana. Radi izbegavanja svake sumnje, Pretplatnik odgovara i za oštećenja Opreme koje je prouzrokovalo treće lice. Ako Pretplatnik ne plati ovu naknadu, ne oslobađa se obaveze plaćanja ugovorenih naknada za pružene Usluge.

U slučaju da Pretplatnik podnese zahtev za zamenu Opreme koja je izgubljena ili ukradena shodno se primenjuju odredbe koje se odnose na zamenu oštećene, odnosno pokvarene Opreme krivicom Pretplatnika. U takvom slučaju, Pretplatnik se upućuje da radi ostvarenja svojih prava podnese izjavu o izgubljenosti, odnosno ukradenoj Opremi i/ili podnese prijavu nadležnom organu unutrašnjih poslova (ukoliko se radi o krivičnom delu).

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

#### Član 9.

Pretplatnik zaključenjem Ugovora stiče pravo da kupi Opremu iz ponude Operatora uz plaćanje njene cene odjednom ili na rate. Pogodnosti i uslovi prodaje su bliže definisani Ugovorom i Cenovnikom.

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

#### ZAKLJUČENJE UGOVORA

#### Član 10.

Prava i obaveze Operatora i Pretplatnika povodom uspostavljanja, pružanja i korišćenja Usluga isključivo nastaju zaključenjem Ugovora, koji može biti zaključen i na daljinu ili izvan poslovnih prostorija Operatora.

Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme, i to sa ili bez minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa (u daljem tekstu: Ugovorna obaveza).

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

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

Pretplatniku se Ugovorom zaključenim sa Ugovornom obavezom mogu omogućiti određene promotivne, odnosno akcijske pogodnosti (beneficije) u pristupu i korišćenju Usluga, u vezi sa plaćanjem naknade za pristup i korišćenje Usluga ili na drugi način, a u skladu sa Cenovnikom i

komercijalnom ponudom Operatora. U slučaju da je Ugovor prestao voljom ili krivicom Pretplatnika pre proteka Ugovorne obaveze, on je dužan da Operatoru naknadi vrednost pogodnosti koje je ostvario do momenta prestanka Ugovora na način predviđen članom 53. ovih Opštih uslova.

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

#### Član 11.

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

Podnosilac zahteva je dužan da ovlašćeno lice Operatora tačno i potpuno obavesti o svim podacima potrebnim za njegovu obradu i da mu radi sopstvenog legitimisanja i identifikacije preda na uvid sledeća dokumenta u originalnom primerku: a) domaći državljani - lična karta; b) strani državljani - lična karta za strance u slučaju da je odobreno stalno nastanjenje; c) privremeno raseljena lica, lica koja imaju izbeglički status, kao i druga lica koja se nalaze u posebnom statusu - zakonom priznati identifikacioni dokument; d) pravna lica i preduzetnici - izvod iz registra Agencije za privredne registre ili drugog zakonom predviđenog registra i depo kartona s potpisima lica ovlašćenih za zastupanje.

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

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

Prilikom razmatranja zahteva, Operator može vršiti i proveru platežne sposobnosti podnosioca zahteva (pribavljanjem izveštaja od kreditnog biroa, izveštaja o bonitetu ili na drugi uobičajen način), njegovog izvršavanja obaveza unutar drugog ugovornog odnosa sa Operatorom, prosečnog korišćenja usluga ili visinu ukupnog duga prema Operatoru. Provera platežne sposobnosti fizičkog lica pribavljanjem podataka od trećih lica sprovodi se samo po davanju njegove posebne saglasnosti u kojoj je navedeno od koga se i u koju svrhu podaci o takvoj sposobnosti pribavljaju. Ako podaci do koje Operator ukažu na to da podnosilac zahteva neće uredno ispunjavati svoje obaveze, Operator će ga o tome obavestiti i može mu tražiti da unapred plati deo obaveza koje bi nastale zaključenjem Ugovora ili da položi sredstvo obezbeđenja plaćanja koje Operator u tom slučaju smatra odgovarajućim.

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

#### Član 12.

Zainteresovano fizičko lice može podneti zahtev za zaključenje Ugovora i zaključiti ga preko punomoćnika koji je dužan da Operatoru preda pisano punomoćje u originalnom primerku. Ako punomoćnik nije advokat, identitet vlastodavca mora biti potvrđen overom punomoćja od strane

nadležnog organa javne vlasti. Odredbe ovog stava primenjuju se i u bilo kom drugom slučaju zastupanja Pretplatnika pred Operatorom nakon što je Ugovor zaključen.

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

#### Član 13.

Operator ima pravo da odbije zaključenje Ugovora:

- a) ukoliko je protiv podnosioca pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili drugi postupak sa sličnim ishodom;
- b) ukoliko se utvrdi da je podnosilac zahteva platežno nesposoban, prezadužen, da ne izmiruje redovno svoje obaveze prema Operatoru, u vezi sa bilo kojom uslugom ili proizvodom, ili prema trećem licu, ili da je njegov račun blokiran;
- c) ako podnosilac zahteva ne položi sredstvo obezbeđenja koje mu je traženo u skladu sa ovim Opštim uslovima;
- d) ukoliko postoji nemogućnost pružanja Usluge, a naročito nepostojanje tehničkih uslova;
- e) ako je raniji ugovor između Operatora i tog lica raskinut usled krivice tog lica (nepoštovanje propisa, neizvršavanje zakonskih ili ugovornih obaveza, prevarno ili na drugi način nedozvoljeno korišćenje ugovorene usluge);
- f) iz razloga predviđenih važećim propisima, odnosno odlukom organa javne vlasti donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.

#### Član 14.

Pretplatnik se obavezuje da blagovremeno obavesti Operatora o promeni podataka koje je dao prilikom zaključenja ugovora ili registracije i odgovoran je za eventualne posledice nastale neizvršavanjem ove obaveze.

#### Član 15.

Ugovor se menja isključivo zaključenjem odgovarajućeg aneksa Ugovora.

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

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

Ako se Pretplatnik prilikom zaključenja Ugovora opredelio da mu Operator unutar pretplatničkog odnosa koji zasniva ovim Ugovorom pruža i određene dodatne usluge, izmena i prestanak njihovog pružanja na zahtev Pretplatnika uređeni su Ugovorom ili posebnim uslovima korišćenja.

### UGOVORI ZAKLJUČENI NA DALJINU, ODNOSNO IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA OPERATORA

#### Član 16.

Prilikom zaključenja Ugovora zaključenog na daljinu ili izvan Operatorovih poslovnih prostorija, Operator predaje Pretplatniku obrazac zahteva da sa pružanjem Usluge otpočne pre isteka roka u



kome Pretplatnik ima pravo na odustanak i poseban zakonom propisani obrazac izjave o odustanku od Ugovora (u daljem tekstu: Obrazac za odustanak).

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

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

Pretplatnik je dužan da preda Operatoru Opremu koja mu je predata na osnovu Ugovora (npr. predata na korišćenje ili u zakup) istovremeno sa davanjem izjave o odustanku, a najkasnije u roku od 14 dana od davanja te izjave. Pretplatnik snosi neposredne troškove vraćanja Opreme (npr. poštanski troškovi, troškovi njenog donošenja na prodajno mesto), ali Operator o sopstvenom trošku preuzima Opremu koja je bila isporučena Pretplatniku u njegovom domu u momentu zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, samo ako Oprema po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora.

Pretplatnik odgovara za neispravnost ili oštećenje Opreme koji su nastali usled neadekvatnog rukovanja, tj. Pretplatnik je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost Opreme koja nastane kao posledica rukovanja Opremom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je uobičajeno s obzirom na njenu prirodu, karakteristike i funkcionalnost. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje Opreme usled krivice Pretplatnika, Operator ima pravo da od Pretplatnika zahteva naknadu štete u visini definisanoj cenovnikom Operatora, odnosno tržišnu cenu nove Opreme, ukoliko takva naknada nije definisana.

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

Operator može zadržati uplaćena sredstava sve dok mu Pretplatnik ne vrati Opremu koju je Pretplatniku predao na korišćenje ili u zakup, ili dok Pretplatnik ne dostavi pouzdan dokaz da je poslao opremu Operatoru, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo.

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

## CENOVNIK

### Član 17.

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

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

### Član 18.

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

Ako je Usluga koja se menja u skladu sa prethodnim stavom predmet Ugovora, Operator je tada dužan da obavesti Pretplatnika o nameravanoj promeni, najkasnije mesec dana unapred na način predviđen važećim propisima, kao i da mu omogući korišćenje najslabijeg paketa.

Ako se najavljenim izmenama u smislu prethodna dva stava ovog člana bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na način koji nije u korist Pretplatnika, on ima pravo da Ugovor raskine bez obaveze da Operatoru naknadi štetu u smislu člana 53. ovih Opštih uslova.

## DOSTAVLJANJE I PLAĆANJE RAČUNA

### Član 19.

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

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

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

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

Ako Pretplatnik ne plati dug po računu o dospelosti, Operator je ovlašćen da privremeno obustavi pružanje Usluge i obračuna zakonsku zateznu kamatu.

Operator je ovlašćen da trajno obustavi pružanje Usluge i raskine Ugovor, ako Pretplatnik, koji se smatra potrošačem u smislu propisa o zaštiti potrošača, ne izmiri svoj dug u roku od dva meseca od dana njegove dospelosti.

Operator će pre trajnog isključenja pretplatničkog broja iz prethodnog stava Pretplatnika u pisanom ili elektronskom obliku:

- a) upozoriti na dospele neplaćene obaveze iz pretplatničkog ugovora;
- b) pozvati da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja;
- c) upozoriti da će u slučaju neplaćanja zaostalih obaveza pružanje Usluge biti trajno obustavljeno i Ugovor raskinut;
- d) upozoriti da će usled raskida Ugovora u toku Ugovorne obaveze Pretplatniku biti obračunata i naplaćena naknada štete u smislu člana 53. ovih Opštih uslova.

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



#### Član 20.

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

- a) putem pošte na adresu Pretplatnika koja je označena u Ugovoru kao adresa njegovog prebivališta, odnosno sedišta ili kao adresa za dostavu računa;
- b) u elektronskoj formi objavljivanjem na odgovarajućoj Operatorovoj aplikaciji i/ili portalu do trećeg dana u mesecu;
- c) u elektronskoj formi objavljivanjem na Operatorovom biznis portalu najkasnije do sedmog dana u kalendarskom mesecu;
- d) putem elektronske pošte najkasnije do sedmog dana u mesecu;
- e) na drugi pogodan način uz prethodno obaveštenje Pretplatnika.

U cilju zaštite životne sredine, Operator račun Pretplatnicima, koji prilikom zaključenja Ugovora nisu izričito isključili tu mogućnost, dostavlja elektronski na adresu elektronske pošte koju je Pretplatnik u tu svrhu saopštio Operatoru i koja se označava u Ugovoru.

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

Operator nije odgovoran ukoliko pošta ili drugi pružalac poštanskih usluga ne dostavi ili ne dostavi blagovremeno Pretplatniku račun za pružene Usluge ili ako Pretplatnik nije ostvario uvid u račun u elektronskoj formi.

Pretplatnik je dužan da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mesečnog računa u papirnom ili elektronskom obliku, a najkasnije dvanaestog dana u mesecu, obavesti Operatora o njegovom izostanku za prethodni mesec, zatraži obaveštenje o visini računa i/ili u poslovnici Operatora ili preko kontakt centra (0639000) zatraži duplikat računa.

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

#### Član 21.

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

### PRENOS PRAVA I OBAVEZA IZ UGOVORA

#### Član 22.

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

Zahtev za ustupanje Ugovora Pretplatnik podnosi Operatoru.

Prilikom ocene da li će prihvatiti ovaj zahtev Pretplatnika, Operator zadržava pravo da izvrši sve neophodne provere trećeg lica shodnom primenom odredaba ovih Opštih uslova koje uređuju odlučivanje o zahtevu za zaključenje Ugovora, kao i da li je Pretplatnik izmirio sve svoje dospele obaveze po Ugovoru i da li postoje tehnički uslovi da se prenos izvrši.

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

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

#### Član 23.

U slučaju smrti Pretplatnika, Operator će nastaviti pružanje Usluga iz Ugovora, ako to zahteva Pretplatnikov naslednik, član porodice, odnosno domaćinstva, pri čemu će se prećutno korišćenje Usluga od strane ovog lica, uz uredno plaćanje ugovorenih naknada, smatrati upućivanjem takvog zahteva. Operator će sa tim licem zaključiti novi Ugovor.

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

#### Član 24.

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

### DISTRIBUCIJA MEDIJSKIH SADRŽAJA

#### Član 25.

Operator pruža Pretplatniku uslugu distribucije medijskih sadržaja (u daljem tekstu: DMS) kao javno dostupnu elektronsku komunikacionu uslugu, tako što mu omogućava pristup i praćenje odgovarajućih televizijskih programa, medijskih sadržaja na zahtev i drugih medijskih sadržaja u okviru programskog paketa, pri čemu broj i vrsta televizijskih programa i drugih medijskih sadržaja, način pristupa i praćenja tih sadržaja zavise od toga za koju vrstu programskog paketa se Pretplatnik opredelio.

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

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

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

#### Član 26.

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

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

Operator zadržava pravo da, u skladu sa svojom poslovnom politikom, bez prethodne saglasnosti Pretplatnika, vrši izmenu sadržaja ugovorene usluge DMS, i to kako u pogledu broja i ponude televizijskih programa i drugih medijskih sadržaja, tako i u pogledu njihovog rasporeda, perioda dostupnosti, uvođenja u ponudu ili prestanka distribucije, uz obavezu da ga o tome na odgovarajući način informiše objavom na svojoj Internet stranici.

#### Član 27.

Televizijski programi i drugi medijski sadržaji, koji se čine dostupnim Pretplatniku pružanjem usluge DMS, zaštićeni su autorskim i srodnim pravima, te je Pretplatniku zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, umnožavanje, javno saopštavanje ili svako drugo iskorišćavanje koje nije izričito dozvoljeno Ugovorom ili ovim Opštim uslovima ili posebnim uslovima, kao i u bilo koju svrhu osim za sopstvenu upotrebu ili za potrebe domaćinstva. Posebno je zabranjeno da Pretplatnik navedene medijske sadržaje javno saopštava u otvorenom ili zatvorenom prostoru, kao i da ih posredno ili neposredno iskorišćava u komercijalne svrhe, a naročito da prodaje ili na drugi način distribuira pristup signalu i korišćenje tih medijskih sadržaja. U suprotnom, Operator zadržava pravo da, shodno odredbama člana 53. ovih Opštih uslova, jednostrano raskine Ugovor i od Pretplatnika zahteva naknadu pričinjene štete.

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

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

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

#### Član 28.

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

## DIGITALNA FIKSNA TELEFONIJA

### Član 29.

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

Ako se Pretplatnik prilikom zaključenja Ugovora opredeli da koristi uslugu Fiksne telefonije, Operator se obavezuje da mu ovu uslugu pruža na način i pod uslovima unutar paketa koji je Pretplatnik izabrao i bliže su određeni ponudom Operatora i Cenovnikom.

### Član 30.

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

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

### Član 31.

Operator će Pretplatniku na njegov zahtev omogućiti:

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

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

### Član 32.

Operator može:

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

Operator na zahtev Pretplatnika može izmeniti dodeljen telefonski broj uz plaćanje posebne naknade prema važećem Cenovniku.

### Član 33.

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

### Član 34.

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

Prilikom zaključenja Ugovora, Pretplatnik odlučuje da li će se njegovi lični podaci biti uneti u imenik iz prethodnog stava. Svoj pristanak o tome, Pretplatnik može uvek povući pisanim putem, nakon čega je Operator dužan da podatke Pretplatnika izbriše iz javnog telefonskog imenika.

Operator je dužan da na pisani zahtev Pretplatnika, bez plaćanja naknade, u primerenom roku izvrši upis, promenu i brisanje podataka o Pretplatniku u navedenom imeniku.

#### Član 35.

Od trenutka aktiviranja telefonske linije, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se pružaju Pretplatniku u okviru usluge Fiksne telefonije, obavljene, odnosno zatražene od strane Pretplatnika ili uz njegovu saglasnost. Pretplatnik je stoga u celosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem telefonske linije.

#### Član 36.

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

Informacije iz prethodnog stava pružaju se uz naplatu stvarnih troškova (štampa, troškovi poštarine itd.) i posebne naknade po važećem Cenovniku.

#### Član 37.

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

Ukoliko Pretplatnik upotrebljava opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u Mreži ili koja prouzrokuje smetnje u radu Mreže, Operator ne snosi odgovornost prilikom reklamacije na visinu računa, niti za nemogućnost ili otežanost korišćenja usluge Fiksne telefonije.

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

#### Član 38.

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

U slučaju da utvrdi da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa broja drugog Pretplatnika, Operator će tom Pretplatniku uputiti pisano upozorenje, odnosno, u slučaju ponovnog uznemiravanja, preduzeti druge odgovarajuće mere, radi sprečavanja daljeg uznemiravanja, uključujući i isključenje korisničkog telefonskog broja.

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

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

Operator će privremeno obustaviti pružanje usluge fiksne telefonije u slučaju ponovljenog uznemiravanja, a ukoliko Pretplatnik ili drugo lice s Pretplatnikovog telefonskog broja nastavi sa uznemiravanjem drugih Pretplatnika ili trećih lica i nakon toga, Operator će, zbog krivice Pretplatnika, raskinuti Ugovor u delu koji se odnosi na pružanje usluge Fiksne telefonije i izmeniti ugovoreni paket tako da Pretplatnik nadalje neće imati mogućnost korišćenja te usluge. Operator tada zaključuje odgovarajući aneks Ugovora sa Pretplatnikom i naplaćuje mu naknadu štete u visini razlike između pogodnosti koje su Pretplatniku dodeljene unutar prvobitno ugovorenog paketa i paketa sa nižom naknadom koji će nadalje koristiti. Ako Pretplatnik odbije da zaključi aneks Ugovora, Operator raskida Ugovor u celosti uz naplatu naknade štete u skladu sa članom 53. ovih Opštih uslova.

Odredbe ovog člana shodno se primenjuju u slučaju kada su nezatražene ili škodljive poruke upućene od strane Pretplatnika.

#### Član 39.

Operator može privremeno obustaviti pružanje usluge Fiksne telefonije, odnosno isključiti telefonski broj Pretplatniku ako postoje konkretne okolnosti koje realno ukazuju da oprema Pretplatnika ometa rad Mreže ili nesmetano korišćenje opreme drugih Pretplatnika ili ukoliko je to neophodno zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na Mreži.

#### Član 40.

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

Zahtev za prenos broja se podnosi operatoru primaocu broja i istovremeno se smatra zahtevom za raskid Ugovora u delu koji se odnosi na pružanje usluge Fiksne telefonije. Ugovor se u navedenom delu smatra raskinutim isključenjem pretplatničkog broja iz Mreže.

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

Ako Pretplatnik prenosi telefonski broj tako što menja postojećeg operatora usluge fiksne telefonije i postaje Pretplatnik usluge Fiksne telefonije, dužan je da blagovremeno izmiri svoje obaveze prema prethodnom operatoru davaocu telefonskog broja. U protivnom, Operator će suspendovati korišćenje broja na 30 (trideset) dana, a ako ne izmiri navedena dugovanja u toku trajanja suspenzije, telefonski broj će se isključiti trajno i biti odmah vraćen matičnom operatoru.

### USLUGA PRISTUPA INTERNETU

#### Član 41.

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

Maksimalna brzina pristupa Internetu i ograničenja protoka pri korišćenju Internet usluge određeni su uslovima unutar paketa koji je Pretplatnik izabrao, s tim da Operator može, bez njegove posebne saglasnosti, obezbediti veću brzinu protoka u odnosu na brzinu koju je Pretplatnik prvobitno izabrao, za istu cenu, a sve u cilju poboljšanja kvaliteta pružene Internet usluge.

#### Član 42.



Operator će instalirati i konfigurirati modem i Pretplatnika obavestiti o tehničkim parametrima koji su potrebni da bi Pretplatnik svojim uređajem mogao da pristupi i koristi Internet usluge.

#### Član 43.

Operator prilikom pružanja Internet usluga:

- a) ne garantuje Pretplatniku da datoteke snimljene sa Interneta ne sadrže neki od računarskih virusa („trojanci“, worms, rootkits, spyware, bots, backdoors i sl.) ili elemente drugih malicioznih računarskih programa, koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine, niti je odgovorna za tako pričinjenu eventualnu štetu Pretplatniku;
- b) ne odgovara za povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika, koju preko Interneta učini treće lice;
- c) ne garantuje sigurnost i tačnost informacija, koje Pretplatnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
- d) ne odgovara za štetu, pričinjenu Pretplatniku ili trećem licu usled povrede obaveze Pretplatnika na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu, kao ni za štetu koju Pretplatnik svojim ponašanjem na Internetu pričinji trećima licima;
- e) ne odgovara za tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Pretplatnik ne prihvati određene stručne preporuke i instrukcije Operatora;
- f) ne odgovara ako je kvalitet pružene usluge manji od ugovorenog zbog toga što Pretplatnik nije zaštitio svoj pristup Mreži od neovlašćenog pristupa trećih lica;
- g) ako Pretplatnik svojim ponašanjem na Internetu povredi autorsko ili drugo pravo intelektualne svojine koje pripada trećem licu;
- h) za prekid veze sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica rada Operatora na infrastrukturi Mreže sve dok traju takvi radovi, ako je Pretplatnik o planiranim radovima prethodno obavešten;
- i) ne odgovara za štetu i izgubljenu dobit koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga Interneta, posebno imajući u vidu to što je ta usluga zasnovana na tehnologiji širokopojasnog prenosa podataka i kao takva može biti nedostupna usled kvara na Mreži ili nestanka električne energije.

#### KONTROLA POTROŠNJE

#### Član 44.

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

Operator zadržava pravo da utvrdi dnevni, nedeljni i mesečni limit u iznosu potrošnje, kao i da utvrdi slučajeve u kojima Pretplatnik vrši prekoračenje svojih prava u korišćenju Usluga koje su predmet zaključenog Ugovora.

Operator će na odgovarajući način (telefonskim pozivom ili SMS-om) obavestiti Pretplatnika o prekoračenju potrošnje, odnosno o prekoračenju prava prilikom korišćenja Usluga, kao i o obavezama Pretplatnika u vezi sa tim.

Operator ima pravo da isključi broj ili brojeve na zbirnom ugovoru ili da ograniči druga prava Pretplatnika prilikom korišćenja Usluga sve dok se novčane obaveze prema Operatoru zbog učinjenog prekoračenja ne izmire.

Operator zadržava pravo da isključi nedostupan broj ili brojeve na zbirnom ugovoru čiji se Pretplatnik ne može obavestiti o učinjenim prekoračenjima na način predviđen stavom 4. ovog člana.

Ako postoje tehničke mogućnosti, Operator će na zahtev Pretplatnika omogućiti zabranu odlaznih poziva i slanja elektronskih poruka, kada mesečni troškovi Pretplatnika u toku jednog meseca pređu iznos od 10.000,00 RSD (deset hiljada dinara).

## INFORMISANJE PRETPLATNIKA

### Član 45.

Pretplatnik se o dostupnim Uslugama, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama za pristup pojedinim Uslugama, može obavestiti u svako doba pozivom na broj 063 9000 ili na Internet stranici Yettel.rs i [Yettel.rs/sr/o-Yettelu/o-nama/uslovi-koriscenja/cenovnici/](http://Yettel.rs/sr/o-Yettelu/o-nama/uslovi-koriscenja/cenovnici/), kao i na prodajnom mestu Operatora.

### Član 46.

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

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

## OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI

### Član 47.

Operator obrađuje podatke o ličnosti Pretplatnika na način i u skladu sa Obaveštenjem o privatnosti, koje je dostupno na Internet stranici [Yettel.rs/sr/o-Yettelu/o-nama/obavestenje-o-privatnosti](http://Yettel.rs/sr/o-Yettelu/o-nama/obavestenje-o-privatnosti).

## STALNOST I KVALITET USLUGA

### Član 48.

Operator pruža Usluge u kontinuitetu poštujući važeće standarde i u skladu sa ponuđenim parametrima kvaliteta svoje mreže sa kojima se pretplatnik može upoznati na stranici [Yettel.rs/info/kvalitet](http://Yettel.rs/info/kvalitet).

Operator zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno, delimično ili potpuno obustavi Usluge ili smanji njihov kvalitet. Ukoliko navedene okolnosti traju duže od 48 sati Pretplatnik ima pravo na srazmerno umanjenje pretplate.

U slučaju da se utvrdi da pružena Usluga nije ugovorenog kvaliteta, Pretplatnik u roku od osam dana počev od saznanja o smanjenom kvalitetu Usluge, može da zahteva raskid zaključenog ugovora i/ili naknadu štete u visini mesečne pretplate.

## REKLAMACIJE I PRIGOVORI

### Član 49.

Ukoliko Pretplatnik smatra da obračun naknade za pružene Usluge ili neke druge naknade nije ispravan ili da Usluga nije pružena u ugovorenom kvalitetu, može podneti reklamaciju ili prigovor Operatoru u roku od 30 dana od dospeća računa, odnosno počev od dana kada je pružena usluga čiji kvalitet je manji od ugovorenog.

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

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

Reklamacije ili prigovor se mogu podneti na adresu: Yettel d.o.o. Beograd, ul. Omladinskih brigada br. 90, faksom na broj 063 9001, ili na elektronsku adresu reklamacije@yettel.rs.

Operator je dužan da odgovori u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije ili prigovora kada ga je podneo Pretplatnik koji je pravno lice, odnosno privredni subjekt, odnosno u roku od osam dana kada je prigovor ili reklamaciju uložio Pretplatnik koji se smatra potrošačem u smislu propisa o zaštiti potrošača.

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

Pretplatnik kome je odbijen prigovor koji se zasniva na razlozima iz zakona kojim se uređuje oblast elektronskih komunikacija, može se obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom, u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora Operatora na prigovor, odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je Operator bio dužan da se izjasni o prigovoru.

Pretplatnik kome je odbijena reklamacija koji se zasniva na razlozima iz zakona kojim se uređuje zaštita potrošača, može pokrenuti potrošački spor ili postupak za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Pretplatnik je saglasan da ga Operator o ishodu reklamacije povodom servisiranja (pregled i eventualna opravka) Opreme obavesti putem elektronske pošte, SMS-a ili telefonskim pozivom.

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

## NEDOZVOLJENO PONAŠANJE PRETPLATNIKA

### Član 50.

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

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

- a) krivično delo, privredni prestup ili prekršaj;
- b) povreda autorskog prava ili drugog prava intelektualne svojine ili ličnih prava;
- c) povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti elektronskih komunikacija, kao i kodeksa ponašanja na Internetu;
- d) delo nelojalne konkurencije, povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača.

Nedozvoljenim se naročito smatraju sledeća ponašanja:

- a) ugrožavanje nesmetanog rada i funkcionalnosti Mreže;
- b) uznemiravanje ili prouzrokovanje smetnji drugim Pretplatnicima;
- c) narušavanje privatnosti drugih Pretplatnika;
- d) neovlašćena promena zadate IP adrese ili adrese MAC modema;
- e) korišćenje Usluge u cilju neovlašćenog pristupa informacijama ili ostvarivanja kontrole nad drugim sistemima (resursima) na lokalnoj mreži i Internetu;

- f) distribucija nezatraženih e-mail poruka, računarskih virusa ili drugih štetnih sadržaja;
- g) slanje peticija, dobrotvornih zahteva, lančanih pisama, reklamnog materijala za proizvode i usluge, osim na mesta predviđena za takav vid oglašavanja ili - druge prevarne radnje ili zloupotrebe koje mogu naneti štetu drugom Pretplatniku, Pošti ili trećim licima;
- h) ako se međunarodni saobraćaj Mreže (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Pretplatnika;
- i) ako Pretplatnik ili drugo lice sa telefonskog broja Pretplatnika i nakon opomene Operatora nastavi sa uznemiravanjem drugih Pretplatnika ili trećih lica;
- j) u slučaju korišćenja Opreme (modem, telefonski aparat i sl.), koja je nekompatibilna sa Mrežom koja ometa njen rad.

Operator ima pravo da odmah po utvrđivanju nedozvoljenog ponašanja, bez prethodne najave, tehnički onemogući saobraćaj i privremeno ili trajno obustavi pružanje ugovorene Usluge Pretplatniku i raskine Ugovor, uz sve posledice predviđene članom 53. ovih Opštih uslova.

Ako oceni da težina i priroda nedozvoljenog ponašanja to omogućavaju, Operator zadržava pravo da Pretplatniku privremeno obustavi pružanje Usluge, ali da mu potom omogući njeno ponovno korišćenje ukoliko Pretplatnik u roku od 15 dana od privremenog obustavljanja potpiše i Operatoru dostavi izjavu kojom se obavezuje da dalje neće preduzimati nedozvoljene radnje. Nedostavljanje ove izjave smatraće se osnovom za trajno obustavljanje pružanja Usluge i raskid Ugovora, uz sve posledice predviđene članom 53. ovih Opštih uslova.

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

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

## OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI OPERATORA

### Član 51.

Operator ne odgovara:

- a) za zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova infrastrukture Mreže na koje objektivno ne može uticati (promena ili prekid u distribuciji Usluge usled administrativne ili sudske odluke, odnosno primene zakona, koja se odnosi na Operatora i sl.);
- b) za neizvršavanje svojih ugovornih obaveza i eventualnu štetu, koja proističe iz slučajeva više sile (zemljotres, poplava, mećava, oluja i sl.) ili drugih događaja, čije dejstvo Operator objektivno nije mogao predvideti, izbeći ili otkloniti (rat, vanredno stanje, terorizam, štrajk, embargo, akti državnih organa, sabotaža, nestanak električne energije i sl.);
- c) za materijalnu ili nematerijalnu štetu koju Pretplatnik svojim nedozvoljenim ponašanjem, predviđenim ovim Opštih uslovima ili posebnim uslovima, prouzrokuje drugom Pretplatniku ili trećem licu;
- d) za privremeni prekid veze, odnosno signala, ukoliko isti nastupi kao posledica radova na infrastrukturi Mreži, a o kojima je Pretplatnik na odgovarajući način blagovremeno unapred obavešten;
- e) za tehničke smetnje koje nastanu usled neprihvatanja preporuka (instrukcija) Operatora od strane Pretplatnika ili usled korišćenja neadekvatne opreme, odnosno pogrešnog instaliranja, neovlašćenog servisa ili njene nepravilne upotrebe od strane Pretplatnika;
- f) za eventualnu štetu pričinjenu Pretplatniku u slučaju privremenog/povremenog preopterećenja dela Mreže zbog neplaniranog povećanja obima saobraćaja;
- g) za gubitak i neovlašćen pristup podacima Pretplatnika, učinjen od strane trećih lica, kao ni za štetu na uređajima Pretplatnika, nastalu usled računarskih virusa i sl., do kojih dođe nakon

priključenja Pretplatnika na Mrežu ili usled korišćenja opreme suprotno tehničkom uputstvu proizvođača.

## PRESTANAK UGOVORA I OBUSTAVA PRUŽANJA USLUGE

### Član 52.

Ugovor može prestati:

- a) sporazumnim raskidom, odnosno zaključenjem pisanog sporazuma između Operatora i Pretplatnika;
- b) jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane, pod uslovima i u slučajevima predviđenim zakonom, Ugovorom ili ovim Opštim uslovima (nepoštovanje propisa, neizvršavanje zakonskih ili ugovornih obaveza, nedozvoljeno ponašanje Pretplatnika, prevarno korišćenje ugovorene usluge i sl.), kao i u slučaju nastale neskrivljene trajne i potpune pravne ili tehničke nemogućnosti pružanja ugovorene Usluge;
- c) otkazom Pretplatnika pod uslovima predviđenim ovim Opštim uslovima.

### Član 53.

Pretplatnik može da raskine Ugovor pre isteka Ugovorne obaveze, ali je dužan da naknadi Operatoru štetu nastalu takvim raskidom.

Pretplatnik koji je pravno lice i svako drugo lice koje se ne smatra potrošačem u smislu propisa o zaštiti potrošača, dužan je da naknadi štetu u iznosu koji odgovara zbiru svih neizmirenih dugovanja i preostalih mesečnih naknada počev od raskida Ugovora do isteka Ugovorne obaveze.

Pretplatnik koji je potrošač u smislu propisa o zaštiti potrošača, dužan je da naknadi štetu, po sopstvenom izboru, u jednom od sledeća dva iznosa: a) iznos koji odgovara zbiru svih neizmirenih dugovanja i preostalih mesečnih pretplata počev od raskida Ugovora do isteka Ugovorne obaveze, ili b) iznos razlike između pune cene Usluge i pogodnosti koje su ostvarene do momenta raskida. U svakom slučaju, Pretplatnik je dužan da isplati pun iznos maloprodajne cene Opreme prema Cenovniku važećem u vreme zaključenja ugovora, ako je uz Uslugu kupio i Opremu.

Odredbe st. 2. i 3. ovog člana, kojima su utvrđene novčane obaveze Pretplatnika prilikom raskida Ugovora pre isteka Ugovorne obaveze, shodno se primenjuju i u slučaju jednostranog raskida Ugovora izjavljenog od strane Operatora iz razloga koji je skrivio Pretplatnik (nedozvoljeno ponašanje, neizvršavanje ugovorenih [novčanih] obaveza, prevarno korišćenje ugovorene Usluge, telefonsko uznemiravanje nakon opomene i sl.).

### Član 54.

Pretplatnik ima pravo da pisanim putem otkáže Ugovor, ako nije preuzeo Ugovornu obavezu ili je ona istekla, uz poštovanje otkaznog roka od 15 dana od davanja takve izjave.

## OBAVEŠTAVANJE PRETPLATNIKA

### Član 55.

Zaključenjem Ugovora Pretplatnik potvrđuje da je pre potpisivanja na jasan i razumljiv način bio upoznat s Opštim uslovima, kao i sa: 1) osnovnim obeležjima robe ili usluge; 2) poslovnim imenom, matičnim brojem, adresom sedišta i brojem telefona Operatora i drugim podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Operatora; 3) karakteristikama tarifnog paketa, prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode proizvoda ona ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim i drugim troškovima koji se Pretplatniku stavljaju na teret ili se mogu staviti na teret Pretplatniku; 4) načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po reklamacijama, kao i o uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava Pretplatnika koji se smatra

potrošačem; 5) načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama Pretplatnika; 6) pravu Pretplatnika na jednostrani raskid ugovora ili odustanak od ugovora pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o elektronskim komunikacijama; 7) podršci koju Operator pruža Pretplatniku posle prodaje, ugovornim garancijama i uslovima pod kojima ima pravo na njih; 8) vremenu na koje je Ugovor zaključen ako je sklopljen na određeno vreme, a ako je zaključen na neodređeno vreme, o uslovima za raskid ugovora; 9) minimalnom trajanju Ugovorne obaveze Pretplatnika ako je potrebno odrediti njeno trajanje; 10) obavezi Pretplatnika da pruži bilo kakvo obezbeđenje na zahtev Operatora i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji; 11) postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog ugovora/aneksa sa Pretplatnikom koji ima položaj potrošača; 12) detaljnim informacijama o dostupnosti rezervnih delova (priključnih aparata i sličnih delova) tehničke robe/proizvoda koje Pretplatnik može dobiti od servisnog centra označenog u garantnom listu, a koji daje mogućnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem je definisana odgovornost za nesaobraznost, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe; 13) relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima Operator ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da Operator ima saznanja; 14) da eventualni spor između njega i Operatora može biti rešen vansudski.

Pored napred navedenog, u slučaju naručivanja usluge i/ili kupovine Opreme ili drugog uređaja preko e-shopa ili telefonskim putem (ugovori na daljinu), ili putem Operatorove aplikacije, Pretplatnik koji ima položaj potrošača potvrđuje i da je pre zaključenja Ugovora na daljinu upoznat: 1) sa cenom upotrebe sredstava komunikacije na daljinu ukoliko se ne obračunava po osnovnoj tarifi; 2) da ima mogućnost odustanka od ugovora pod uslovima definisanim zakonom, kao i da potvrđuje su mu je uz ugovornu dokumentaciju predat obrazac o odustanku sa svim zakonom propisanim informacijama; 3) da stupa u ugovorni odnos sa Operatorom i uživa zaštitu u skladu sa propisima o zaštiti potrošača; 4) sa kodeksom ponašanja Operatora kome može pristupiti putem Yettel.rs; 5) da je trajanje Ugovorne obaveze definisano ugovorom; 6) u kojim slučajevima nema pravo na odustanak, a da naročito nema pravo na odustanak od ugovora ako je pružanje usluge započeto na osnovu prethodne izričite saglasnosti Pretplatnika pre isteka roka za odustanak (uz potvrdu Pretplatnika da zna da gubi pravo na odustanak), ako je usluga iz ugovora u potpunosti izvršena, odnosno ukoliko je u otpečatio proizvod koji sadrži računarski softver; 7) Operator nema ugovorni odnos sa poštanskim operatorom, na osnovu koga bi Pretplatnik mogao da vrati Opremu ili drugi uređaj o trošku Operatora.

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

#### ZAVRŠNE ODREDBE

##### Član 56.

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

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

##### Član 57.

Opšti uslovi objavljeni su dana 1. marta 2022. na Internet stranici Operatora.

Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se danom donošenja rešenja o registraciji poslovnog imena Operatora od strane Agencije za privredne registre.

Za Yettel d.o.o. Beograd  
Direktor Marian Mike Michel



