

Izmene opštih uslova pružanja i korišćenja usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži Yettel d.o.o

Član 25 - Stalnost i kvalitet usluga

Opštih uslova pružanja i korišćenja usluga u javnoj mobilnoj telekomunikacionoj mreži Yettel d.o.o. koji nosi naziv Stalnost i kvalitet usluga menja se tako da glasi:

Yettel će elektronske komunikacione usluge pružati u kontinuitetu poštujući važeće standarde i u skladu sa Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupka operatora elektronskih komunikacija („Službeni glasnik RS” broj 23/23) sa kojima se korisnik može upoznati na <https://www.ratel.rs/sr/blog/donet-novi-pravilnik-o-parametrima-kvaliteta>.

Procenjena maksimalna brzina prenosa podataka u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži Yettel zavisi od različitih faktora, među kojima su: karakteristike geografskih lokacija gde se prenos podataka vrši, materijal od kog je sačinjen objekat u kom se korisnik nalazi, debljina zidova, fizičke smetnje, atmosferski uslovi, interferencija, zauzetost radio resursa, nemogućnost izgradnje nove lokacije i proširenja kapaciteta u zoni od interesa, tehnički problemi, neefikasnost ili nepokrivenost područja drugih mobilnih operatora na čiju mrežu je u određenim zonama povezana Yettel mreža. Pored navedenog, faktori koji značajno mogu uticati na smanjenje dostupne brzine između ostalog su karakteristike i tehničke mogućnosti uređaja i njihovog softvera, izvori podataka koji se preuzimaju, internet saobraćaj i pristup stranicama. Mapa pokrivenosti teritorije Republike Srbije signalom Yettel mreže za svaku od postojećih tehnologija pružanja usluga dostupna je na sajtu <https://mapepokrivenosti.ratel.rs/cyr>.

Yettel zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno, delimično ili potpuno obustavi ili smanji kvalitet svojih usluga. 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, korisnik u roku od 8 dana počev od saznanja o smanjenom kvalitetu usluge, može da zahteva raskid zaključenog ugovora i/ili naknadu štete u visini mesečne pretplate.

Yettel će korisniku, na njegov zahtev, obezbediti probni period korišćenja usluge, pod uslovima propisanim za tarifni paket, na lokaciji na kojoj korisnik želi da ima tu uslugu (lokacija od interesa) kako bi se korisnik mogao uveriti u dostupnost i ponuđene parametre kvaliteta telekomunikacionih usluga.

Probni period korišćenja usluge omogućava korisniku da se u navedenom roku uveri u dostupnost usluge i ponuđene parametre kvaliteta usluge na lokaciji od interesa. Lokacija od interesa je lokacija na kojoj korisnik želi da koristi uslugu. Probni period se ugovara na određeno vreme nakon čega korisnik nije u obavezi da nastavi korišćenje usluge. Korisnik ima pravo na probni period korišćenja usluga najmanje jednom godišnje, a više puta samo ako Yettel to omogući. Yettel je ovlašćen da odbije zahtev korisnika ako postoje osnovi sumnje da korisnik ili treće lice zloupotrebljava ili nastoji da zloupotrebi korišćenje u probnom periodu ili ako omogući trećim licima zloupotrebu u toku probnog perioda, ili ako zloupotrebi mogućnost korišćenja probnog perioda. Korisnik je dužan da plati sve troškove



Yettel d.o.o. Beograd
Omladinskih brigada 90
11073 Beograd

Telefon: +381 63 9000
Yettel.rs

po osnovu izabranog tarifnog paketa srazmerno broju dana probnog perioda, kao i trošak u visini troška izdavanja SIM kartice za usluge za koje se ista koristi. Yettel zadržava pravo da korisniku prilikom ugovaranja probnog perioda unapred naplati iznos pretplate za tarifni paket i troškove izdavanja sim kartice.

U slučaju zaključenja pretplatničkog ugovora u izabranom tarifnom paketu, kada je ujedno ugovoren i probni period korišćenja usluge, korisnik može pisanim zahtevom otkazati uslugu i vratiti SIM karticu zaključno sa poslednjim danom korišćenja probnog perioda. Danom otkaza probnog perioda raskida se zaključeni pretplatnički ugovor u izabranom tarifnom paketu. Ukoliko korisnik ne otkáže uslugu u toku probnog perioda, zaključeni pretplatnički ugovor se ne može raskinuti bez naknade.