

Општи услови за пружање услуга у јавној фиксној мрежи Телекома Србија

1. Предмет, објављивање и измене Општих услова

1.1. Овим општим условима за пружање услуга у јавној фиксној мрежи Предузећа за телекомуникације Телеком Србија акционарско друштво Београд, са скупом Посебних Правила за пружање говорне услуге, Посебних Правила за пружање услуга приступа интернета и Посебних Правила за пружање услуге дистрибуције медијског садржаја, који им је приложен и чини њихов саставни део (у даљем тексту: Општи услови), уређују се односи између Телекома Србија као пружаоца услуга јавне фиксне електронске комуникационе мреже (у даљем тексту: Мрежа) и утврђују се стандардни услови под којима Телеком Србија пружа наведене услуге крајњим корисницима - физичким и правним лицима.

1.2. Општи услови који поред наведеног у тачки 1.1. садрже и информације о условима уговора дефинисане важећим прописима унапред су јавно доступни крајњим корисницима, као и ценовник услуга Телекома Србија (у даљем тексту: Ценовник), на Интернет страници <https://mts.rs> и то Општи услови на Интернет страници <https://mts.rs/Binary/603/Opsti-uslovi-za-pruzanje-usluga-u-javnoj-fiksnoj-mrezi-Telekoma-Srbija.pdf> а Ценовници на Интернет страницама <https://mts.rs/Privatni/Korisnicka-zona/Dokumenta-i-uputstva/Cenovnici>, <https://mts.rs/Poslovni/Poslovni/Korisnicka-zona/Dokumenta/Cenovnici>, <https://mojasupernova.mts.rs/Privatni/Podrska/Dokumenta-i-uputstva#tab-four>, <https://mojasupernova.mts.rs/Poslovni/Podrska/Dokumenta-i-uputstva>

као и у пословницама и на другим продајним местима услуга Телекома Србија.

1.3. Општи услови чине саставни део уговора о пружању услуга јавне фиксне мреже, који се закључују између Телекома Србија и крајњег корисника тих услуга, за сваку од услуга на које се односе Општи услови (у даљем тексту: Уговор). Када се Уговор закључује са крајњим корисником који има својство потрошача, у смислу важећих прописа, укључујући и са њима изједначене крајње кориснике сходно Закону о електронским комуникацијама - микро и мала правна лица и непрофитне организације, осим уколико су се наведени крајњи корисници изричито одрекли примене наведених одредаба у целини или делимично, саставни део Уговора чини и сажетак уговора, са елементима прописаним Законом и релевантним подзаконским актом (у даљем тексту: Сажетак).

Општи услови су крајњим корисницима доступни за упознавање са њиховим садржајем и то на трајном носачу записа уз Уговор, односно у оквиру документа којим се омогућава преглед Општих услова и који се може преузети са Интернет стране <https://mts.rs/Binary/603/Opsti-uslovi-za-pruzanje-usluga-u-javnoj-fiksnoj-mrezi-Telekoma-Srbija.pdf>.

1.4. Одступања од Општих услова, да би се примењивала на односе Телекома Србија и крајњег корисника, морају бити предвиђена Уговором.

1.5. Телеком Србија има право да у складу са променама важећих прописа и услова пружања услуга, врши измене и допуне Општих услова, о чему је дужан да обавести крајње кориснике на начин и у року предвиђеним важећим прописима.

1.6. Други пружаоци услуга из области електронских комуникација могу тражити од Телекома Србија услуге за своје потребе, при чему се коришћење услуга под комерцијалним условима регулише посебним уговорима.

1.7. Саставни делови Општих услова су:

- Прилог I: Посебна Правила за пружање говорне услуге;
- Прилог II: Посебна Правила за пружање услуга приступа интернету;
- Прилог III: Посебна Правила за пружање услуге дистрибуције медијског садржаја.

2. Понуда услуга и цене

2.1. Понуду услуга која укључује спецификацију услуга, цене услуга и друге комерцијалне услове, као и њихове измене, Телеком Србија објављује на Интернет страницама <https://mts.rs/>, <https://mts.rs/Poslovni>, <https://mojasupernova.mts.rs/>, као и у пословницама и на другим продајним местима услуга Телекома Србија. Крајњи корисник, физичко лице понуду може захтевати и позивом на број контакт центра 0800100150 или преко мејл адресе info@telekom.rs. Пословни корисници, понуду могу захтевати на додатне начине о којима је информације могуће добити позивом контакт центра 0800123123 и на мејл адресе korisnicki.biznis@telekom.rs (велике компаније) и mojbiznis@telekom.rs (мала и средња предузећа). Телеком Србија има право да снима позиве корисника упућене контакт центру Телекома Србија, о чему ће корисник бити обавештен пре успоставе везе са запосленим у контакт центру. Приликом подношења захтева корисника који има својство потрошача, за услуге које су предмет Општих услова, Телеком Србија ће кориснику издати Сажетак.

2.2. Телеком Србија о измени цене услуга и/или других комерцијалних услова као и других услова уговора обавештава крајње кориснике који имају

закључен уговор, унапред, на јасан и разумљив начин, најмање 30 (тридесет) дана пре почетка примене нових цена и других комерцијалних услова, на трајном носачу података или на други одговарајући начин који омогућава крајњем кориснику да сачува обавештење.

2.3. Уколико се најављеним променама битно мењају услови под којима је Уговор закључен, на начин који није у корист крајњег корисника из тачке 2.2. Општих услова, а нарочито у погледу спецификације услуга и услова за коришћење услуга у вези са понуђеним промотивним погодностима, обавештење ће се доставити у року из претходне тачке, пре примене нових услова, и то поштом, уз месечни рачун или SMS или мејл поруком. Крајњи корисник на кога се примењују наведене промене може раскинути Уговор без обавеза плаћања трошкова у вези са раскидом, са отказним роком до дана примене нових цена односно услова, а ако то не учини сматра се да је прихватио наведене промене.

3. Идентификација крајњих корисника

3.1. Идентитет крајњег корисника, односно потписника Уговора у име крајњег корисника, утврђује се увидом у одговарајућа документа потребна за проверу личног идентитета (личну карту, а за стране држављане путну исправу или личну карту за странце, односно други одговарајући документ). Идентификација крајњег корисника могућа је и на друге одговарајуће начине према важећим прописима из области електронског пословања и области електронских комуникација, односно у складу са пословном политиком Телекома Србија. За правна лица и предузетнике се врши увид у податке о упису у одговарајући регистар и овлашћење за заступање. Телеком Србија задржава право да затражи и додатну документацију у циљу закључења Уговора.

3.2. Крајњи корисник је у обавези да благовремено, у најкраћем року, достави сваку промену својих података која је од значаја за испуњавање уговорних обавеза од стране Телекома Србија и крајњег корисника, у супротном крајњи корисник ће бити одговоран за сваку штету која због тога настане Телекому Србија или трећим лицима. Уколико му из истог разлога рачуни, опомене због неплаћања и друга неопходна документа не буду достављена, сматраће се да је на основу постојећих података достава ваљано извршена.

4. Прикупљање и обрада података о кориснику

4.1. Имајући у виду да је за пружање услуга фиксне телефоније неопходна обрада података о личности, Телеком Србија прикупља податке о крајњем кориснику и исте обрађује на начин и у складу са „Политиком заштите приватности корисника

Телекома Србија“ која је доступна на линку: mts.rs/Binary/1896/Politika_zastite_privatnosti_TS.pdf.

5. Подношење и решавање захтева

5.1. Корисник који је сагласан са понуђеним условима и ценама, преко канала комуникације наведених у тачки 2.1. Општих услова подноси захтев за реализацију услуге. Захтеви корисника за коришћење услуге реализују се и услуге успостављају у роковима предвиђеним важећим прописима, између осталог важећим Правилником о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга, вршењу мерења и испитивања и спровођењу провере поступања оператора електронских комуникација. У Општим условима наведени су најдужи рокови за поступање по захтевима за коришћење услуге у појединачним случајевима.

5.2. У случају да не постоје техничке могућности за реализацију услуга по захтеву корисника, Телеком Србија ће га о томе обавестити до истека рока за успостављање услуге. Када се стекну техничке могућности за реализацију, Телеком Србија ће о томе обавестити корисника.

6. Закључење Уговора са крајњим корисницима

6.1. Уговором између Телекома Србија као пружаоца услуга и крајњих корисника, ближе се регулишу међусобна права и обавезе и крајњи корисник потврђује да је унапред упознат и сагласан са Општим условима, као и да прихвата њихову примену на међусобне односе, током важења Уговора. Истовремено крајњи корисник закључењем Уговора потврђује да прихвата и понуђене услове и цене.

6.2. Пре закључења Уговора са крајњим корисником, идентитет крајњег корисника, односно потписника Уговора у име крајњег корисника, утврђује се у складу са наведеним у члану 3. Општих услова.

6.3. Телеком Србија може да провери солвентност / кредитну способност крајњег корисника. У случају провере солвентности / кредитне способности физичког лица / потрошача, иста се врши уз његову претходну сагласност, повлачењем извештаја на начин прописан правилима руковооца базе. Крајњи корисник ће бити обавештен о сврси и начину провере солвентности из овог става у складу са важећим прописима укључујући прописе из области заштите података о личности, посебно у делу давања сагласности / пристанка на проверу, опозива исте, обраде и прикупљања података и обавештавања. У случају да резултат провере покаже да подносилац захтева није солвентан или није уредно извршавао обавезе по претходно закљученим уговорима или су претходно закључени уговори били раскинути кривицом тог крајњег корисника, Телеком Србија има право да одбије

закључење Уговора или да предложи одређени износ аванса, о чему том крајњем кориснику доставља обавештење.

6.4. На захтев крајњег корисника, Телеком Србија ће уз основну услугу пружити и додатне услуге из своје понуде услуга уколико су за то испуњени технички услови. Осим уколико је Уговором другачије предвиђено, Уговор се примењује и на додатне услуге.

6.5. По пријему захтева за закључење Уговора, као и пријема захтева за коришћење додатних услуга од стране постојећег крајњег корисника, Телеком Србија има право да пре закључења Уговора или почетка пружања услуга затражи одговарајуће средство обезбеђења плаћања уколико би на основу објективне процене Телекома Србија евентуална наплата потраживања била отежана (укључујући, али не само, процену на основу резултата провере из тачке 6.3. Општих услова као и случај уговарања са лицем које нема пребивалиште или седиште у Републици Србији). Телеком Србија задржава право да из разлога наведених у овој тачки, или у случају да крајњи корисник не извршава редовно своје обавезе по Уговору, средство обезбеђења затражи од крајњег корисника и касније, током примене Уговора.

6.6. Закључењем Уговора на неодређено време, са посебном одредбом о обавезном периоду важења Уговора, крајњи корисник физичко лице остварује право на погодности дефинисане Уговором.

6.7. Период обавезног важења Уговора за физичка лица / потрошаче, као и за крајње кориснике из тачке 1.3. Општих услова, не може бити дужи од 24 (двадесетчетири) месеца.

6.8. Закључењем Уговора крајњи корисник има могућност да купи одговарајућу услугу из продајне понуде, укључујући и додатну опрему и уређаје за коришћење услуга које су предмет Општих услова, односно другу додатну опрему и/или уређаје, за које се определио и/или да оствари друге погодности, као што су куповина уређаја по повлашћеној цени, попуст на цену услуге, плаћање цене производа или уређаја на рате и др.

6.9. Права и обавезе крајњег корисника из Уговора могу се пренети на треће лице уз претходну изричиту сагласност Телекома Србија и у складу са важећим Ценовником Телекома Србија, под условом да нови крајњи корисник настави са коришћењем услуга на истој локацији, преко истог прикључка на Мрежу.

7. Успостављање услуге

7.1. Телеком Србија ће омогућити крајњем кориснику коришћење електронских комуникационих услуга преко приступа реализованог расположивом технологијом одговарајућег квалитета у складу са Правилником наведеним у тачки 5.1. Општих услова, а у року од најкасније 30 дана од дана

подношења захтева, осим уколико је Уговором предвиђен други рок.

Док је на поседу крајњег корисника, Телеком Србија ће предузети неопходне мере за заштиту имовине крајњег корисника и неопходне мере безбедности, при чему је крајњи корисник у обавези да се уздржи од свих радњи које би могле да оштете објекте, инсталацију и опрему Телекома Србија. Крајњи корисник је дужан да поштује забрану и услове предвиђене важећим прописима у погледу радова у близини електронских комуникационих мрежа и припадајућих средстава односно других објеката.

7.2. Приликом реализације услуге, а у случају да је крајњи корисник у обавези да обезбеди кућну инсталацију за прикључење на Мрежу у свему према важећим прописима, услуга ће бити реализована у укупном року из претходне тачке.

7.3. У случајевима када за реализацију услуге Телеком Србија врши постављање инсталација у пословни / стамбени простор крајњег корисника, подношењем захтева за услугу, потписивањем Уговора и прихватањем Општих услова крајњи корисник који је власник наведеног простора, даје Телекому Србија сагласност за извођење радова на локацији реализације услуге, а крајњи корисник који пословни / стамбени простор користи по неком другом основу, дужан је да обезбеди претходну писану сагласност власника тог простора о извођењу радова и да исту достави Телекому Србија. Уколико крајњи корисник не обезбеди наведену сагласност или услед кршења дате сагласности Телеком Србија не може да изведе радове, Телеком Србија задржава право продужења рока за реализацију услуге до обезбеђивања потребних услова од стране крајњег корисника за извођење радова. Телеком Србија ће постављање инсталација извршити поштујући стандарде струке и на начин којим се у најмањој мери врше промене постојећег стања и након изведених радова довршеће пословни / стамбени простор у првобитно стање.

8. Унапређење услуга и Мреже

8.1. Телеком Србија непрекидно унапређује и оптимизује своје услуге и Мрежу. Уколико такве промене утичу на начин коришћења уговорене услуге, Телеком Србија ће о томе обавестити крајњег корисника месец дана унапред. Телеком Србија може крајњем кориснику понудити замену уговорене услуге, уз обавезу претходног обавештавања о свим условима коришћења исте, укључујући и информацију о томе да ли се замена врши без накнаде или уз плаћање накнаде утврђене важећим Ценовником. У случају да се крајњи корисник, по обавештавању, определи да настави са коришћењем унапређене услуге, Телеком Србија врши замену исте.

Напред наведено ни у ком случају не задира у право крајњег корисника на раскид Уговора пре истека рока на који је закључен уколико се најављеним изменама битно мењају услови под којима је Уговор закључен на начин који није на корист крајњег корисника.

9. Накнаде

9.1. Накнаду за услугу по правилу чине: једнократни износ за заснивање уговорног односа или за промену адресе инсталације услуге (за успостављање услуге и за стварање техничких могућности), накнада за техничку реализацију услуге и месечна накнада за приступ Мрежи и/или коришћење услуге, као и накнада за остварени саобраћај, накнада за коришћење терминалне опреме, накнада за додатне услуге, као и накнаде за купљене уређаје и додатну опрему. Све напред наведено, укључујући и доградњу приступне инфраструктуре, уколико се врши, наплаћује се по важећем Ценовнику Телекома Србија.

10. Квалитет услуга

10.1. Телеком Србија у складу са Општим условима, пружа електронске комуникационе услуге из његове понуде на подручјима на којима постоје техничке могућности, укључујући расположиве капацитете Мреже, а према ценама из Ценовника.

10.2. Параметри квалитета Мреже и услуга које пружа Телеком Србија су у складу са важећим Правилником Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Рател) којим се регулишу параметри квалитета јавно доступних електронских комуникационих мрежа и услуга, наведеним у тачки 5.1. Општих услова. Извештај о параметрима квалитета услуге широкопојасног приступа, јавне говорне услуге која се пружа коришћењем интернета, услуге преноса медијских садржаја и јавне говорне услуге у јавној телефонској мрежи на фиксној локацији, објављује се једном годишње за претходну календарску годину на интернет страници <https://mts.rs/Privatni/Korisnicka-zona/Dokumenta-i-uputstva/Izvestaji>.

10.3. У складу са наведеним Правилником, минимална брзина преноса података треба да буде већа или једнака 70% од максималне уговорене брзине, мерено у посматраном периоду од 24 часа, осим услед прекида рада Мреже или дејства више силе (објективни узроци који су ван контроле Телекома Србија или их Телеком Србија није могао предвидети, избећи или уклонити), а уобичајено доступна брзина треба да буде већа или једнака 80% од максималне уговорене брзине и доступна у 90% времена мерења, мерено на интернет порту модема са Ethernet каблом. Максимално уговорена брзина преноса података је брзина која је наведена

у Уговору који корисници потписују са Телекомом Србија као пружаоцем услуге приступа интернету, с тим да иста неће бити доступна уколико уређај корисника нема за то потребне техничке могућности.

10.4. Квалитет преноса података може бити умањен услед неодговарајућег квалитета кућне инсталације, која је у власништву крајњег корисника, у ком случају за исто не може бити одговоран Телеком Србија, већ је одговоран крајњи корисник.

10.5. Крајњи корисник може самостално вршити мерење протока интернет података помоћу званичне апликације RATEL Net Test на адреси <https://nettest.ratel.rs/sr/test>, у складу са упутством утврђеним од стране PATEL-а. Мерење треба обављати неколико дана у различитим временским интервалима и важеће је искључиво ако се обавља тако да је рачунар директно повезан на Интернет порт на модему са Ethernet (мрежним) каблом. Током мерења протока интернет података неопходно је да на рачунару буде активан само Интернет претраживач путем кога се приступа апликацији RATEL Net Test. Хардвер уређаја крајњег корисника може утицати на резултат мерења.

10.6. У случају да из објективних разлога, узимајући у обзир адресу инсталације на којој крајњи корисник користи услугу, није могуће пружити услугу у уговореном обиму, Телеком Србија ће крајњем кориснику понудити уговарање услуге у складу са расположивим техничким могућностима и актуелном продајном понудом.

10.7. Телеком Србија ће сметњу у Мрежи, односно прекид рада Мреже, за чије одржавање је надлежан, отклонити у најкраћем могућем року, у складу и на начин прописаним важећим Правилником. У случају поновљене сметње, а у циљу стабилног рада Услуге, Телеком Србија може предложити крајњем кориснику замену приступне технологије. Уколико је са крајњим корисником уговорен посебан ниво одржавања, Телеком Србија ће отклонити сметњу под условима и у року који су уговорени.

10.8. Телеком Србија задржава право да изводи радове на одржавању Мреже за чије функционисање је надлежан, у било које време, што може изазвати делимичан или потпун прекид пружања неке или свих услуга, о чему ће унапред обавестити крајње кориснике, а уколико се јави потреба за отклањањем кварова, ванредним изменама или ванредним одржавањем мреже, може предузети наведене мере и без претходне најаве. Телеком Србија може да даје гаранције у погледу расположивости, сигурности, квалитета, функционисања и подршке само за своје услуге.

10.9. Телеком Србија ће у складу са важећим Правилником извршити умањење месечне накнаде уколико се утврди да услуга није била расположива из разлога који се налазе на страни Телекома Србија, сразмерно периоду недоступности услуге,

осим уколико квалитет пружања услуге није другачије регулисан Уговором.

10.10. Пријава сметње доставља се Телекому Србија у писаном или електронском облику, или позивом службе за пријаву сметњи, као и пријавом на линку <https://mts.rs/Privatni/Korisnicka-zona/Troubleshooting>. Подршку у вези са коришћењем услуга, корисник / потрошач може затражити позивом на број контакт центра 0800100100, без накнаде, позивом броја +38164789 односно приступом Интернет страни <https://mts.rs/>. Пословни корисници (велике компаније, државна управа и јавна предузећа), за пријаву сметње имају на располагању број +38164795, као и мејл адресу tp.kd@telekom.rs. Мала и средња предузећа, сву подршку, могу добити путем контакт центра на број 0800123123, као и мејл адресе mojbiznis@telekom.rs.

11. Рачун и спецификација

11.1. Телеком Србија рачун за пружене услуге испоставља једном месечно, у електронском облику, односно у форми дигиталног записа и доставља га крајњем кориснику путем средстава електронске комуникације. Изузетно, на захтев крајњег корисника или уколико не постоје техничке могућности за пријем рачуна у електронском облику, рачун за пружене услуге може бити достављен у папирном облику. Рачун у електронском облику сматра се достављеним слањем на мејл адресу или у електронско сандуче које је крајњи корисник одредио. Телеком Србија не сноси одговорност ако испорука рачуна у електронском облику није била могућа из разлога за које одговорност сноси крајњи корисник (на пример: непостојећа мејл адреса / електронско сандуче, недовољно простора у меморији мејл адресе / електронског сандучета). Рачун, као и спецификација пружених услуга доступни су у електронском облику свим крајњим корисницима преко Интернет странице <https://moj.mts.rs/Prijava-b2c> за физичка лица, односно Интернет странице <https://biz.mts.rs/Prijava> за правна лица. Информације о рачуну или копију рачуна крајњи корисници могу тражити обраћањем на мејл mojbiznis@telekom.rs (мала и средња предузећа), korisnicki.biznis@telekom.rs (велике компаније), или позивањем контакт центра 0800123123, а крајњи корисници са статусом потрошача обраћањем на мејл info@telekom.rs, преко инфо-терминала или контакт центра на број 0800100100, у пословницама или продајним местима Телекома Србија.

11.2. Телеком Србија ће на основу несумњиво потврђеног идентитета крајњег корисника / овлашћеног лица крајњег корисника, у складу са чланом 3. Општих услова, издати детаљну спецификацију пружених услуга које се наплаћују са обрачуном задужења за сваку појединачну услугу ради једноставне провере и контроле трошкова

пружених услуга. Наведено се омогућава најмање у периоду у коме крајњи корисник може да поднесе приговор на износ рачуна.

11.3. Позиви према службама за хитне интервенције, као и позиви ка бројевима који су важећим прописима дефинисани као бесплатни, омогућавају се крајњем кориснику без накнаде.

12. Плаћање

12.1. Крајњи корисник који је закључио Уговор је у обавези да плаћа накнаде за услуге, укључујући и евентуалне рате за купљене уређаје и/или опрему са припадајућим порезима, уредно и благовремено, у року назначеном на испостављеним рачунима.

12.2. Крајњи корисник је у обавези да до дана доспећа рачуна плати исти, а уколико крајњем кориснику не буде достављен рачун, исти ће о томе обавестити Телеком Србија, како би му био достављен рачун, односно информација о износу рачуна са инструкцијама за плаћање. Додатно, крајњи корисник може преузети и платити свој рачун и преко портала Мој мтс.

12.3. Телеком Србија има право да на износе који нису плаћени у року зарачуна законску затезну камату која се обрачунава до дана уплате средстава на рачун Телекома Србија.

12.4. Телеком Србија има право да делимично обустави пружање услуга крајњем кориснику, који није у року од 15 (петнаест) дана од дана доспећа рачуна измирио новчане обавезе или није поднео приговор на износ рачуна, односно на пружени квалитет услуге у складу са важећим прописима. Телеком Србија ће писаним или електронским путем пре делимичног обустављања пружања услуга обавестити крајњег корисника да ће му у напред наведеном случају, делимично обуставити пружање услуга. Током делимичне обуставе пружања услуга због неизвршене обавезе плаћања, крајњем кориснику се омогућавају позиви према службама за хитне интервенције, позиви ка бесплатном броју корисничке службе Телекома Србија, као и бројеви за услуге од посебног социјалног значаја, који су као такви утврђени важећим прописима. У случајевима делимичне обуставе пружања услуга због кривце крајњег корисника, исти остаје обавезан на плаћање месечне накнаде за услугу.

12.5. У случају да обавеза плаћања не буде извршена ни два месеца од доспећа рачуна, при чему је протекло и најмање 30 (тридесет) дана од достављања опомене пред потпуну обуставу, у којој Телеком Србија крајњег корисника упозорава на обавезу по Уговору и позива да исте измири, Телеком Србија има право да крајњем кориснику потпуно обустави пружање свих услуга по Уговору и раскине Уговор.

12.6. Након извршења обавеза плаћања крајњег корисника, врши се поновно успостављање

пружања услуга у погледу којих су предузете мере делимичног и/или потпуног обустављања пружања услуга, а крајњем кориснику се за исто наплаћује накнада у складу са Ценовником.

12.7. У случају да је уплаћено више од износа на рачуну, Телеком Србија ће извршити књижење на доспело, а неизмирено дуговање крајњег корисника према Телекому Србија, а уколико такво дуговање не постоји Телеком Србија ће умањити износ за плаћање рачуна у наредном периоду, или извршити повраћај вишка уплаћеног износа на захтев крајњег корисника. Крајњи корисник сноси све трошкове који могу настати у вези са плаћањем рачуна, као и све трошкове повраћаја вишка уплаћеног износа уколико до њега није дошло грешком Телекома Србија.

13. Информисање крајњег корисника у периоду важења Уговора

13.1. Телеком Србија ће у складу са важећим прописима најкасније 30 (тридесет) дана пре истека периода на који је Уговор закључен, на трајном носачу података, слањем електронске поште, SMS поруке или другим каналима комуникације, обавестити крајњег корисника о периоду важења Уговора, о његовим правима и обавезама с тим у вези и истовремено га саветовати о најбољим актуелним понудама у вези са својим услугама.

13.2. Телеком Србија ће слањем електронске поште, SMS порука или другим каналима комуникације, вршити информисање крајњег корисника о битним питањима везаним за пружање услуга, као што су, али не само: износ рачуна, информације о изменама Општих услова, као и условима пружања појединих услуга и др.

14. Промена адресе инсталације Услуге

14.1. Крајњи корисник може да затражи промену адресе инсталације Услуге, која ће бити реализована уколико је крајњи корисник претходно измирио своја дуговања према Телекому Србија за ту услугу, у обиму за које постоје техничке могућности на траженој адреси.

14.2. Телеком Србија ће реализовати наведени захтев у складу са роковима за успостављање услуге из члана 7. Општих услова и према ценама из Ценовника

14.3. До реализације захтева, крајњем кориснику мирују права и обавезе из Уговора. Уколико је за реализацију наведеног захтева неопходна доградња приступне инфраструктуре, Телеком Србија и крајњи корисник закључиће уговор о доградњи приступне инфраструктуре, како би се регулисало питање накнаде трошкова доградње. У случају да се на новој адреси због техничких могућности могу обезбедити услуге другачијег обима, међусобна права и обавезе регулишу се новим Уговором.

14.4. Крајњи корисник може да затражи промену места инсталације Услуге и без промене адресе инсталације, уколико је инсталација у оквиру стамбеног или пословног објекта у надлежности Телекома Србија, уз наплату у складу са Ценовником.

15. Приговори / рекламације

15.1. Крајњи корисник може поднети приговор на износ рачуна за пружену услугу и на квалитет пружене услуге, као и да тражи одговарајуће умањење рачуна за услуге са мањим квалитетом од уговореног и/или прописаног.

15.2. Рок за подношење приговора на износ рачуна је 30 (тридесет) дана од дана доспећа рачуна, односно за приговор на квалитет услуге рок за подношење приговора је 30 (тридесет) дана од дана пружања услуге или од дана немогућности коришћења исте.

15.3. Уколико је крајњи корисник поднео приговор остаје обавезан да плати неспорни део рачуна, а у случају да је рачун оспорио у целини, у обавези је да плати просечно месечно задужење које се утврђује у односу на 3 (три) месеца која претходе обрачунском периоду на који се односи приговор.

15.4. Приговори на износ рачуна и на квалитет услуге се подnose у писаној форми, на адресу Телекома Србија, Булевар уметности 16а, 11070 Нови Београд, преко Интернет страница <https://moj.mts.rs/Prijava-b2c> и <https://biz.mts.rs/Prijava>, односно преко странице <https://mts.rs/Privatni/Korisnicka-zona/Troubleshooting> и у пословницама Телекома Србија, а изузетно уколико крајњи корисник има својство потрошача у смислу одредаба важећих прописа из области заштите потрошача и усмено на продајним местима Телекома Србија, слањем мејла на info@telekom.rs, као и телефонским позивом на број 0800100100.

15.5. Приликом достављања приговора, потребно је да крајњи корисник јасно назначи да ли се ради о приговору на износ рачуна или приговору на квалитет пружене услуге и да се несумњиво утврди идентитет подносиоца приговора, као и да назначи све податке неопходне за решавање приговора. Такође је потребно да физичко лице које подноси приговор омогући проверу личног идентитета. Приликом подношења приговора за крајњег корисника правно лице, исти мора бити сачињен на меморандуму и потписан од овлашћеног лица при чему се уз приговор доставља и овлашћење за подношење приговора уколико потписник није законски заступник крајњег корисника или регистровани заступник у одговарајућем регистру. Телеком Србија ће крајњем кориснику издати потврду о пријему приговора, односно саопштити број под којим је приговор заведен.

15.6. Рок за решавање приговора не може бити дужи од 30 (тридесет) дана од пријема приговора.

Обавештење о решавању приговора доставља се у писаној форми, или на други начин уколико га је крајњи корисник назначио у свом приговору.

15.7. Приговор на износ рачуна и на квалитет услуге поднесен од стране физичког лица, које се у смислу Закона о заштити потрошача сматра потрошачем, уједно се сматра рекламацијом у смислу наведеног закона. Рок за одговор на наведени приговор / рекламацију је 8 (осам) дана. Наведени одговор садржи одлуку да ли се приговор / рекламација прихвата, изјашњење о захтеву потрошача, конкретан предлог и рок за решавање рекламације који не може да буде дужи од 15 (петнаест) дана од дана подношења рекламације / приговора, односно 30 (тридесет) дана за уређаје, међународни саобраћај, као и услуге са додатом вредношћу.

15.8. У случају да се утврди да је приговор / рекламација на износ рачуна основан, крајњем кориснику ће бити умањен рачун за више фактурисани износ, а уколико је рачун плаћен, овај износ ће бити одобрен као аконтација за наредне рачуне или враћен на захтев корисника.

15.9. У случају да прекид услуге из разлога који се налазе на страни Телекома Србија траје 48 сати непрекидно, Телеком Србија ће за сразмеран део накнаде за услугу, крајњем кориснику умањити рачун. Телеком Србија није одговоран уколико је квалитет пружене услуге мањи од прописаног и/или уговореног због објективних узрока који се нису могли предвидети, избећи, односно уклонити (виша сила) као и због обустава пружања услуга које Телеком Србија врши у складу са тачком 10.8. Општих услова.

15.10. За услуге оператора услуга са додатом вредношћу који своје услуге пружају преко Мреже, одговарају оператори услуга са додатом вредношћу и приговори на износ задужења и на квалитет услуге достављају се наведеним операторима и решавају од стране тих оператора.

15.11. Уколико крајњи корисник није задовољан начином на који је приговор / рекламација решен и који пред другим надлежним телом није покренуо поступак за вансудско решавање спора, може да се у року од 60 (шездесет) дана по пријему одговора Телекома Србија, односно од истека рока за достављање одговора, обрати Рател-у који почиње поступак вансудског решавања спора између Телекома Србија и крајњег корисника.

15.12. Телеком Србија крајњем кориснику, који поднесе приговор и уредно изврши обавезу плаћања у складу са тачком 15.3. Општих услова, не сме да обустави пружање услуге, нити да искључи терминалну опрему из Мреже, до истека рока за покретање вансудског решавања спора у складу са претходном тачком, односно у случају покретања вансудског спора до окончања истог.

15.13. Телеком Србија крајњег корисника / потрошача, који оспорава постојање или висину својих обавеза за пружене услуге, а при томе

редовно измирује текуће обавезе, не може искључити са Мреже нити му може обуставити пружање услуга све до окончања судског спора, покренутог од стране Телекома Србија.

15.14. У случају када је крајњем кориснику делимично обустављено пружање услуга, а он затим поднесе приговор / рекламацију у законском року и уредно изврши обавезу плаћања у складу са тачком 15.3. Општих услова, Телеком Србија је дужан да настави да пружа услугу у пуном обиму.

16. Ограничења приликом коришћења услуга

16.1. Телеком Србија и крајњи корисник су у обавези да поштују све важеће прописе који се односе на Мрежу и услуге које се пружају преко Мреже.

Крајњи корисник је одговоран за коришћење свог прикључка на Мрежи, за кућне инсталације и коришћење сваке од услуга у складу са законом и наменом предвиђеном Уговором, као и за поштовање свих правила понашања на Мрежи утврђених Општим условима. Свако кршење наведених правила у овом члану представља кршење Уговора између крајњег корисника и Телекома Србија.

16.2. Крајњи корисник је обавезан да не угрожава рад и не наноси штету функционалности Мреже и услуга, не узнемирава друге кориснике и да не користи услугу, омогућава или помаже трећим лицима да користе услугу на начин који може проузроковати сметње другим корисницима, за неовлашћени приступ туђим информацијама или ресурсима, као и да не угрожава безбедност, рад и интегритет Мреже, односно да не користи своју услугу у сврхе супротне уговореном или за вршење нелегалне радње укључујући, али се не ограничавајући на:

- нелегалну терминацију међународног саобраћаја;
- неовлашћено откривање података о личности, односно пословне тајне;
- кршење права интелектуалне својине, између осталог, неовлашћеном дистрибуцијом или неовлашћеним преузимањем садржаја, посебно преко Интернета;
- слање, примање и/или складиштење било каквих података који могу да нанесу штету било које врсте Телекому Србија, крајњем кориснику или трећем лицу, који дискриминишу, вређају, односно који су неморални, претећи, обмањујући, погрдни, клеветничке садржине и сл.;
- дистрибуцију електронских порука или другог садржаја чије је саопштавање, промет или чињење доступним јавности забрањено било којим законом или на други начин;
- злоупотребу услуге тако да угрожава рад државних органа и хитних служби;
- упућивање позива, слање нежељених или незатражених електронских порука другом кориснику електронских комуникационих услуга, без

сагласности, укључујући коришћење система за аутоматско позивање и комуникацију без људске интервенције ради непосредног оглашавања, нетачно приказивање / прикривање идентитета пошиљаоца, слање порука без назначења електронске адресе пошиљаоца / односно без назначења механизма путем којих би прималац без накнаде захтевао забрану даљег слања огласних порука, као и слање електронских порука којим се прималац подстиче да посећује Интернет презентацију чија је садржина у супротности са прописима који уређују електронску трговину;

- коришћење уговорене услуге за обављање делатности оглашавања, позивних центара, диспечера, конференцијских позива, позива са високим трошковима међуповезивања, масовно слање мејл порука и коришћење на било који други начин којим се наноси штета или проузрокују несразмерно високи трошкови Телекому Србија, сматраће се злоупотребом и основом за онемогућавање услуге одлазних позива и мејл порука на корисничком броју и/или услузи;

- лажно представљање, коришћење туђег корисничког имена, лозинке и кључа за шифрирање, односно лажирање заглавља поруке;

- неауторизован приступ или покушај приступа туђем корисничком рачуну, туђим ресурсима (подацима, терминалним и другим комуникационим уређајима, рачунарима, безбедносним мерама) и њихово неовлашћено коришћење или надгледање;

- слање и постављање вируса, црва, тројанаца и другог малициозног кода на туђој опреми, односно софтверу;

- извођење радњи које другим крајњим корисницима онемогућавају правилно коришћење услуга (denial of service);

- коришћење терминалне опреме и уређаја који не испуњавају услове утврђене важећим прописима, или би употребом такве терминалне опреме / уређаја дошло до нарушавања континуитета, безбедности и/или интегритета Мреже, или ако су инсталација и опрема крајњег корисника претрпели измену;

- неовлашћеног приступа Мрежи, ометање функционисање Мреже, или вршење било какве интервенције на Мрежи;

- поверавање трећим лицима поправке или отклањања сметње на делу Мреже коју одржава Телеком Србија;

- онемогућавање Телекому Србија приступ просторијама или земљишту у власништву крајњег корисника или над којим има право коришћења, својој инсталацији, или својој опреми, у циљу отклањања сметње на Мрежи коју одржава Телеком Србија;

- онемогућавање Телекому Србија контроле својих инсталација, терминалне и остале опреме и софтвера неопходних за коришћење услуга

Телекома Србија за које се сумња да изазивају техничке сметње;

- онемогућавање Телекому Србија утврђивања неисправности опреме крајњег корисника која угрожава Мрежу или друге кориснике на њој, или на другим мрежама са којима је Мрежа повезана.

16.3. Крајњи корисник се обавезује да услуге користи искључиво за сопствене потребе. Крајњи корисник има само право коришћења услуга, без могућности преношења права коришћења било које услуге на трећа лица по било ком основу и/или омогућавања неовлашћеним лицима коришћења било каквих ресурса електронске комуникационе мреже Телекома Србија који су крајњем кориснику доступни коришћењем услуга. Мрежа остаје искључиво у власништву Телекома Србија.

16.4. У случају да се утврди да је крајњи корисник прекршио било коју од његових обавеза наведених у тачкама 16.1., 16.2. и 16.3. овог члана, обавезан је да преузме одговорност, као и да Телекому Србија надокнади целокупну штету и/или трошкове, укључујући трошкове вођења спора, проузроковане у вези са тим.

16.5. Телеком Србија је дужан да у складу са важећим прописима из области електронских комуникација, у случају слања злонамерних, узнемиравајућих позива и незатражених и штетљивих електронских порука из тачке 16.2. алинеје 7 овог члана, у зависности од степена злоупотребе, опомене крајњег корисника или му привремено онемогући коришћење услуге и о томе га обавести без одлагања, а у случају поновљене злоупотребе крајњем кориснику трајно онемогући коришћење услуга, односно раскине Уговор.

16.6. Телеком Србија има право да у случају да постоји било каква недопуштена радња наведена у овом члану 16., односно радња којом се врши злоупотреба услуге или угрожава безбедност, рад и интегритет мреже, изврши детаљну проверу свих расположивих података о оствареном саобраћају. У зависности од степена злоупотребе, крајњем кориснику ће се послати опомена да обустави наведене активности, односно привремено ће му се ограничити коришћење услуге, а у случају поновљене радње, пружање услуге ће му се обуставити у потпуности и раскинуће се Уговор са тим крајњим корисником.

16.7. У случајевима када је недозвољени садржај или другу злоупотребу, у складу са законом, овлашћен да утврди надлежни орган, мере делимичног обустављања услуга могу се предузети након утврђивања такве злоупотребе од стране надлежног органа.

16.8. Телеком Србија системски, у оквиру своје Мреже, врши филтрирање незатражених и штетљивих мејл порука које се шаљу крајњим корисницима, и то на нивоу пошиљаоца. Телеком Србија ће, у складу са техничким могућностима, по

захтеву, крајњем кориснику омогућити забрану примања позива са дефинисаних бројева.

16.9. Пријаву незатражених и штетних порука, корисници / потрошачи могу извршити позивом на број контакт центра 0800100100, као и преко мејл адресе info@telekom.rs, а пословни корисници позивом бројева контакт центра +38164795 (велике компаније) и 0800123123 (мала и средња предузећа) као и на мејл адресе korisnicki.biznis@telekom.rs (велике компаније) и mojbiznis@telekom.rs (мала и средња предузећа). Пријава злонамерних или узнемиравајућих позива и/или мејл порука може се извршити искључиво у пословницама Телекома Србија са свим потребним подацима.

17. Идентификација позивајућег броја

17.1. Приликом успостављања везе број позиваоца се увек, када је то технички могуће, преноси преко Мреже, изузев ако је позиваоцу, на његов захтев активна услуга забране идентификација позивајућег броја. Крајњи корисник може захтевати, уколико је то технички могуће, забрану примања позива са броја који има активну услугу забране слања идентификације броја.

17.2. Идентификација позивајућег броја се обавезно приказује у случајевима позивања служби за хитне интервенције, служби Телекома Србија за пријаву сметњи и приговора / рекламације, подношење захтева за услугу и контролу мреже и откривање преварних радњи.

18. Контрола трошкова и контрола потрошње

18.1. Телеком Србија ће у складу са својим техничким могућностима, омогућити крајњим корисницима на једноставан начин и без накнаде забрану одлазних позива, односно забрану одређених врста одлазних позива, када трошкови те услуге пређу унапред одређени износ дефинисан од стране самог крајњег корисника приликом закључења Уговора или накнадно.

Независно од напред наведеног, крајњи корисник може, на једноставан начин и без накнаде, захтевати забрану одлазног саобраћаја на одређене врсте бројева.

18.2. Телеком Србија ће, у складу са својим техничким могућностима, доставити потрошачу бесплатно обавештење ако тренутни износ за месечно задужење буде двоструко већи од просечног износа задужења за услугу у претходна три месеца, односно буде двоструко већи од уговореног износа месечне накнаде ако је потрошач у уговорном односу мање од три месеца.

18.3. Телеком Србија поред његових обавеза у вези са контролом трошкова предвиђених важећим прописима, не ограничавајући права крајњег корисника утврђена осталим ставовима овог члана,

задржава право контроле потрошње и коришћења услуга које пружа својим крајњим корисницима, у циљу заштите корисника и Телекома Србија.

19. Родитељска контрола

19.1. Телеком Србија ће на захтев крајњег корисника пружити услугу родитељске контроле, у складу са техничким могућностима, којом се омогућава ограничавање приступа одређеним мултимедијалним садржајима, забрана упућивања позива на одређене врсте бројеве, и то безусловно од стране Телекома Србија или са могућношћу коришћења ове услуге уз посебан додељен код крајњем кориснику, укључујући и контролу трошкова из члана 18. Општих услова.

20. Јавни телефонски именик

20.1. Телеком Србија ће уз изричит пристанак крајњег корисника укључити њихове податке о личности, односно податке о правном лицу, у јавно доступан телефонски именик, у складу са важећим Правилником о условима приступа и коришћењу података из јавних телефонских именика. Телеком Србија ће обавестити крајњег корисника о сврси именика, доступности података о личности преко услуга обавештења, као и могућностима за претрагу података у електронском именику од стране трећих лица. Крајњи корисник има право да изврши проверу, исправку или брисање података о личности из јавно доступног телефонског именика подношењем захтева Телекому Србија, без накнаде. Крајњи корисник има право да ускрати пристанак за укључивање његових података о личности у јавно доступан телефонски именик, као и да опозове претходно дату сагласност. Телеком Србија не сноси одговорност за тачност података у јавном телефонском именику уколико крајњи корисник није благовремено поднео захтев за промену података које је дао у именику.

21. Отказ / раскид Уговора

21.1. Крајњи корисник има право на отказ Уговора у свако доба достављањем Телекому Србија обавештења о отказу Уговора, на начин и у форми којом се недвосмислено може утврдити намера и идентитет крајњег корисника, са максималним отказним роком од месец дана. У случају отказа Уговора, крајњи корисник остаје обавезан на плаћање за услуге пружене у периоду до раскида Уговора, а поред тога крајњи корисник може имати и друге обавезе, уколико је Уговор закључен са обавезним периодом важења, у складу са тачком 21.4. Општих услова.

21.2. Подношење захтева крајњег корисника за пренос броја у другу мрежу, односно за промену

пружаоца услуга приступа интернету, сматра се захтевом за раскид Уговора.

21.3. Независно од осталих случајева дефинисаних Општим условима, уговорни однос може престати на следећи начин:

- раскидом Уговора од стране Телекома Србија или крајњег корисника у случају да друга уговорна страна не изврши уговорну обавезу, односно не престане са кршењем Уговора ни 30 (тридесет) дана од дана обавештења којим се то захтева, осим уколико за неизвршење одређене уговорне обавезе Општим условима или Уговором нису предвиђени другачији услови раскида;

- раскидом Уговора од стране Телекома Србија у случају да се против крајњег корисника покрене стечајни или ликвидациони поступак, а уколико су за то испуњени услови према важећим прописима;

- актом надлежног државног органа или регулаторног тела или престанком пружања услуге од стране Телекома Србија.

21.4. Уговарањем обавезног периода важења Уговора, крајњи корисник који има својство потрошача у смислу важећих прописа, као и крајњи корисник из тачке 1.3. Општих услова, преузима обавезу да уколико пре истека тог периода откаже Уговор или Телеком Србија раскине Уговор кривицом крајњег корисника, надокнади штету Телекому Србија тако што је, у зависности од тога шта је за њега повољније, дужан да плати:

- износ месечних накнада за месеце преостале до истека обавезног периода важења Уговора, као и преостале месечне рате за уређај и/или додатну опрему купљену уз услугу, или

- износ у висини разлике између пуне цене и оствареног попушта на уређаје, услуге и остале накнаде које је крајњи корисник остварио на основу Уговора, до датума раскида.

У случају да пре истека обавезног периода важења Уговора крајњи корисник, који нема својство потрошача у смислу важећих прописа – пословни корисник, откаже Уговор или Телеком Србија кривицом тог крајњег корисника раскине Уговор, обавезан је да једнократно, до датума рока за плаћање назначеног на рачуну, Телекому Србија надокнади штету утврђену Уговором.

21.5. Крајњи корисник нема право да раскине Уговор без обавеза плаћања трошкова у вези са раскидом када је једнострано измена услова Уговора административне природе и нема негативних последица на крајњег корисника или је последица законских и регулаторних промена.

21.6. Остваривањем права на раскид Уговора без обавезе плаћања трошкова по наведеном основу крајњи корисник има право да задржи купљене уређаје уз плаћање преосталог износа до повлашћене цене утврђене у моменту закључења Уговора или плаћање месечног износа накнаде за преостали период важења Уговора ако је то повољније за крајњег корисника.

22. Ограничење одговорности

22.1. У случајевима који нису изричито регулисани другим одредбама Општих услова и Уговора, Телеком Србија, укључујући и трећа лица која поступају у име и за рачун Телекома Србија, у границама допуштеним законом, одговара за стварну, директну штету, скривљену намерно или крајњом непажњом а није одговоран за губитак прихода или било какву другу посредну или последичну штету или нарушавање пословног угледа крајњег корисника.

22.2. Телеком Србија није одговоран за функционисање и квалитет апликација чије коришћење крајњем кориснику није обезбедио Телеком Србија. Телеком Србија, такође, не одговара за садржај комуникације остварене путем апликација које крајњи корисник користи на својим уређајима, путем Мреже, нити је одговоран за било какву штету коју крајњи корисник претрпи или проузрокује трећем лицу коришћењем истих.

22.3. Уколико крајњи корисник користи услуге Телекома Србија за куповину робе или услуга од трећег лица или за потребе коришћења услуга трећег лица преко Мреже Телекома Србија, за услуге или робу купљене или наручене на наведени начин одговара пружалац тих услуга односно продавац робе.

22.4. Телеком Србија неће бити одговоран за било какву штету насталу из разлога који су ван његове контроле (укључујући, али не ограничавајући се на вишу силу, акт надлежног органа или регулаторног тела, или престанак права пружања електронско комуникационих услуга путем фиксне мреже или неизвршавање обавеза оператора других мрежа). Вишом силом ће се сматрати природни догађаји посебног интензитета (поплава, земљотрес, пожар, и сл.), рат, тероризам, штрајкови, неподвижене рестрикције државних органа, испади и нерегуларности напајања изазвани од стране трећег лица, напади компјутерских вируса и други слични догађаји.

22.5. Телеком Србија није одговоран за умањење квалитета или нефункционисање услуге уколико крајњи корисник за повезивање са Мрежом не користи уређаје / апарате који испуњавају услове из техничких прописа Републике Србије, односно не придржава се свих упутстава за коришћење уређаја / апарата и исте не одржава у исправном стању.

22.6. Телеком Србија није одговоран за садржај комуникације остварене коришћењем његових услуга, што је у домену одговорности крајњих корисника, односно других учесника комуникације. Крајњи корисник је одговоран за садржину мејл поруке коју преноси преко Мреже или чији садржај чини доступним трећем лицу. Телеком Србија није одговоран за садржај електронских порука, за електронске поруке које крајњи корисник прима, нити за садржај било којих мејл порука које треће

лице шири или чини доступним преко Мреже. У случају коришћења услуге за неовлашћени приступ туђим информацијама или ресурсима, односно за вршење било каквих нелегалних радњи, укључујући кршење права интелектуалне својине или за омогућавање било чега од наведеног трећем лицу, крајњи корисник ће бити у обавези да преузме сву одговорност, те да Телекому Србија надокнади целокупну из таквог разлога претрпљену штету и трошкове, укључујући трошкове вођења спора.

23. Решавање спорова

23.1. Телеком Србија и крајњи корисник ће све спорове настојати да реше споразумом укључујући и вансудско решавање спорова. Поступак вансудског решавања спорова не искључује

могућност решавања спорова пред надлежним судом.

24. Почетак примене Општих услова и примена на постојеће Уговоре

24.1. Ови Општи услови објављени су 07.04.2024. године на Интернет страници Телекома Србија, а примењују се протеком 30. дана од дана објаве. Општи услови примењују се и на крајње кориснике који су Уговор закључили пре дана њихове примене.

24.2. Даном почетка примене ових Општих услова престаје важење Општих услова за пружање услуга у јавној фиксној мрежи објављених на Интернет страници Телекома Србија 15.04.2015. године, са припадајућим изменама, као и Општих услова за пружање м:CAT ТВ услуге, објављених на Интернет страници Телекома Србија.

Прилог I Посебна Правила за пружање говорне услуге

1. Телеком Србија по захтеву корисника врши реализацију говорне услуге у складу са техничким могућностима по расположивом техничком решењу, сагласно члану 2. Општих услова, а у роковима из члана 7. Општих услова. Говорна услуга се може реализовати преко уређаја аналогне, дигиталне и IP технологије.

2. Нумерација коју Телеком Србија додељује крајњем кориснику не постаје власништво крајњег корисника. Телеком Србија може, уз претходно обавештавање крајњег корисника, без наплате накнаде, да промени нумерацију из техничких разлога, или уз наплату накнаде у складу са Ценовником, уколико је врши по захтеву крајњег корисника.

3. Уколико је за функционисање говорне услуге неопходна терминална опрема, исту обезбеђује Телеком Србија и иста не прелази у власништво крајњег корисника, осим ако је Уговором изричито другачије предвиђено. У случају да терминална опрема омогућава пружање више различитих услуга које су предмет ових Општих услова, Телеком Србија ће крајњем кориснику издати само неопходан сет терминалне опреме за реализацију свих услуга које је крајњи корисник уговорио и неће крајњем кориснику издавати терминалну опрему за сваку појединачну услугу. По престанку важења Уговора крајњи корисник је у обавези да врати терминалну опрему Телекому Србија, осим уколико је њено коришћење неопходно за коришћење других услуга које крајњи корисник наставља да користи. Уколико након престанка важења Уговора коришћење терминалне опреме није неопходно за коришћење других услуга, а крајњи корисник не врати терминалну опрему, или исту врати у неисправном стању, обавезан је на плаћање одговарајуће накнаде према Уговору односно важећем Ценовнику.

Инсталацију терминалне опреме, а у зависности од приступне технологије и/или захтева крајњег корисника, може извршити крајњи корисник или Телеком Србија, уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са Ценовником.

Крајњи корисник је у обавези да са терминалном опремом поступа у складу са упутствима Телекома Србија.

4. Телеком Србија услуге пружа у складу са важећим Правилником о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга, вршењу мерења и испитивања и спровођењу провере поступања оператора електронских комуникација, у складу са чланом 10. Општих услова.

5. Телеком Србија по захтеву крајњег корисника истом може пружити и додатне услуге из своје понуде, у складу са техничким могућностима, а према важећем Ценовнику.

6. Крајњи корисници имају право да, на њихов захтев и под условима предвиђеним важећим прописима, укључујући и важећи Правилник о преносивости броја за услуге које се пружају преко јавних комуникационих мрежа на фиксној локацији, изврше пренос броја и да приликом промене оператора, задрже претходно додељени број и то:

- додељени национални број за јавно доступне телефонске услуге на фиксној локацији из плана нумерације, на одређеној локацији, на коју се односи географски приступни код, односно национални број за остале негеографске услуге из плана нумерације, као и
- додељени кратки код за комерцијалне услуге, осим у ниже наведеним случајевима прописаним наведеним Правилником.

Захтев за пренос броја подноси се Телекому Србија, на за то прописаном обрасцу, уз идентификацију физичког и правног лица у складу са чланом 3. Општих услова, уколико је Телеком Србија оператор прималац броја, тј. ако крајњи корисник другог оператора прелази на коришћење услуга Телекома Србија. Овај захтев се истовремено сматра и захтевом за раскид уговора са оператором даваоцем броја, а Уговор између крајњег корисника и оператора даваоца броја раскида се искључењем броја из мреже тог оператора.

По пријему захтева преко централне базе Рател-а, оператор давалац броја проверава услове за пренос броја и уколико су исти испуњени, прихвата пренос броја у року од 2 (два) радна дана, а о томе обавештава оператора примаоца броја и централну базу података пренетих бројева. До извршења преноса долази у року од 2 (два) радна дана од тренутка када је оператор давалац прихватио пренос броја, осим у случају када је захтев за пренос броја поднет са тачно одређеним датумом. Захтев за пренос броја са тачно одређеним датумом, може се поднети највише 30 (тридесет) дана унапред.

Одустанак од преноса броја оператору примаоцу броја крајњи корисник може поднети до тренутка док оператор давалац броја не пошаље обавештење оператору примаоцу броја да је пренос одобрен.

Телеком Србија, као оператор давалац броја, може да одбије захтев за пренос броја ако је: захтев поднело неовлашћено лице; захтев за пренос броја нетачан или непотпун; утврђено да постоје

неизмирена доспела дуговања крајњег корисника, укључујући све обавезе које проистичу из Уговора услед превременог раскида Уговора према оператору даваоцу броја, осим у случају раскида Уговора пре истека периода на који је закључен, због једностраних измена којима се битно мењају услови Уговора од стране оператора даваоца броја, на начин који није на корист крајњег корисника; број већ у поступку преноса; број се користи код оператора даваоца броја краће од два месеца; број непостојећи, привремено или трајно искључен из мреже оператора даваоца броја; захтев за пренос броја истовремено и захтев за промену географског приступног кода; тражен пренос броја који је један из везане серије бројева или припада корисничкој групи бројева у мрежи оператора даваоца броја; број на систему који не омогућава пренос броја, погрешно назначен јединствени матични број физичког лица, односно матични број и/или ПИБ правног лица.

У случају да се затражени број не може пренети, оператор прималац броја ће о истом у најкраћем могућем року обавестити крајњег корисника на начин који је крајњи корисник определио приликом подношења захтева за пренос броја.

У случају да дође до непредвиђеног кашњења у поступку преноса броја крајњи корисник остварује право на накнаду, од стране оператора који је својим радњама, односно чињењем и/или нечињењем проузроковао кашњење у преносу броја, у складу са одредбама Правилника и у износу датом на званичној Интернет страници Телекома Србија у делу Корисничке зоне намењене информацијама и подршци корисницима. Да би крајњи корисник остварио ово право подноси захтев оператору примаоцу у року од 15 (петнаест) дана ако пренос броја није извршен ни након једног

радног дана од истека рока за пренос сходно Правилнику.

Оператор прималац, у обавези је да у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема Захтева достави одговор у којем у случају да је кашњење проузроковано поступањем од стране:

- Оператора примаоца, прималац прихвата захтев за накнаду као основан и обавештава крајњег корисника да ће му у року од 30 (тридесет) дана бити исплаћена накнада;

- Оператора даваоца, прималац обавештава крајњег корисника да је кашњење проузроковано поступањем оператора даваоца и да је Захтев прослеђен оператору даваоцу. Обавештење о прослеђивању Захтева се истовремено прослеђује и Рател-у. Оператор давалац је у обавези да у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема Захтева од стране оператора примаоца, достави крајњем кориснику одговор и уколико утврди да је исти основан, у истом року обавести крајњег корисника да ће му исплата накнаде бити извршена у року од 30 (тридесет) дана на дати рачун, односно увећањем кредита или умањењем месечног рачуна.

Крајњи корисник нема право на накнаду у случају, радова на системима и на мрежи од стране оператора који су благовремено унапред најављени путем СМС-а или мејла, техничке немогућности рада централне базе Рател-а или када крајњи корисник својим радњама, односно чињењем и/или нечињењем проузрокује да се активација услуге или достављање и/или инсталација опреме не може извршити у роковима предвиђеним Правилником.

Право крајњег корисника на пренос броја не дира у право Телекома Србија као оператора даваоца броја (матичног оператора броја) да мења корисничку нумерацију у складу са Планом нумерације и уз сагласност Рател-а.

Прилог II Посебна Правила за пружање услуга приступа интернету

1. Телеком Србија по захтеву корисника врши реализацију услуге приступа интернету у складу са техничким могућностима по расположивом техничком решењу, сагласно члану 2. Општих услова, а у роковима из члана 7. Општих услова. Услуга приступа интернету се може реализовати преко оптичке, коаксијалне или бакарне приступне мреже, зависно од могућности на локацији корисника, као и од његових потреба. Корисник бира у складу са својим потребама и могућностима брзине протока из продајне понуде.

2. За функционисање услуге приступа интернету неопходну терминалну опрему обезбеђује Телеком Србија и иста се крајњем кориснику даје на коришћење и не прелази у његово власништво, осим ако је Уговором изричито другачије предвиђено. Уколико је Уговором предвиђено, крајњи корисник плаћа накнаду за коришћење терминалне опреме. У случају да терминална опрема омогућава пружање више различитих услуга које су предмет ових Општих услова, Телеком Србија ће крајњем кориснику издати само неопходан сет терминалне опреме за реализацију свих услуга које је крајњи корисник уговорио и неће крајњем кориснику издавати терминалну опрему за сваку појединачну услугу. По престанку важења Уговора крајњи корисник је у обавези да врати терминалну опрему Телекому Србија, осим уколико је њено коришћење неопходно за коришћење других услуга које крајњи корисник наставља да користи. Уколико након престанка важења Уговора коришћење терминалне опреме није неопходно за коришћење других услуга, а крајњи корисник не врати терминалну опрему или је врати у неисправном стању, обавезан је на плаћање одговарајуће накнаде према Уговору, односно важећем Ценовнику.

Инсталацију терминалне опреме, а у зависности од приступне технологије и/или захтева крајњег

корисника, може извршити крајњи корисник или Телеком Србија, уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са Ценовником.

Крајњи корисник је у обавези да са терминалном опремом поступа у складу са упутствима Телекома Србија.

3. Уз услугу приступа интернету крајњи корисник добија бесплатно један мејл налог на домену @mts.rs. Податке неопходне за приступ крајњи корисник добија уз Уговор.

4. Телеком Србија услуге пружа у складу са важећим Правилником о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга, вршењу мерења и испитивања и спровођењу провере поступања оператора електронских комуникација у складу са чланом 10. Општих услова, или у складу са условима дефинисаним Уговором, при чему услови дефинисани Уговором не могу бити неповољнији за крајњег корисника.

5. Крајњем кориснику Телеком Србија обезбеђује услугу приступа интернету преко динамичке IP адресе, а исти може, у складу са својим потребама, да захтева коришћење статичке IP адресе, за чије коришћење плаћа месечну накнаду према важећем Ценовнику.

6. Телеком Србија ће по захтеву крајњег корисника пружити информације неопходне за поступак промене пружаоца приступа интернету, пре отпочињања и током трајања поступка и уколико је исто технички изводљиво обезбедити непрекидно трајање приступа интернету. Прекид пружања услуге током промене пружаоца услуге приступа интернету не сме да траје дуже од једног радног дана.

Прилог III Посебна Правила за пружање услуга дистрибуције медијског садржаја

1. Телеком Србија по захтеву корисника врши реализацију услуга дистрибуције медијског садржаја у складу са техничким могућностима по расположивом техничком решењу, сагласно члану 2. Општих услова, а у роковима из члана 7. Општих услова. Зависно од техничких могућности на локацији крајњег корисника, као и од његових потреба, крајњем кориснику се реализује нека од услуга дистрибуције медијског садржаја из понуде Телекома Србија, а које се пружају различитим технологијама (IP, кабловска, сателитска, радио), односно приступних мрежа (оптичка, бакарна, коаксијална, сателитска, терестријална). Крајњи корисник бира, у складу са својим потребама и могућностима, основни пакет ТВ канала из продајне понуде. Одабрани пакет са списком ТВ канала, који укључује и листу гарантованих ТВ канала, чини саставни део Уговора.

2. Терминалну опрему неопходну за функционисање услуга дистрибуције медијских садржаја обезбеђује Телеком Србија и иста не прелази у власништво крајњег корисника, осим ако је Уговором изричито другачије предвиђено. У случају да терминална опрема омогућава пружање више различитих услуга које су предмет ових Општих услова, Телеком Србија ће крајњем кориснику издати само неопходан сет терминалне опреме за реализацију свих услуга које је крајњи корисник уговорио и неће крајњем кориснику издавати терминалну опрему за сваку појединачну услугу. По престанку важења Уговора крајњи корисник је у обавези да врати терминалну опрему Телекому Србија, осим уколико је њено коришћење неопходно за коришћење других услуга које крајњи корисник наставља да користи. Уколико након престанка важења Уговора коришћење терминалне опреме није неопходно за коришћење других услуга, а крајњи корисник не врати терминалну опрему или је врати у неисправном стању, обавезан је на плаћање одговарајуће накнаде према Уговору, односно важећем Ценовнику.

Инсталацију терминалне опреме, а у зависности од приступне технологије и/или захтева крајњег корисника, може извршити крајњи корисник или Телеком Србија, уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са Ценовником.

Крајњи корисник је у обавези да са терминалном опремом поступа у складу са упутствима Телекома Србија.

Крајњи корисник може поред основног ТВ прикључка да користи, у складу са техничким могућностима и својим потребама, и додатне ТВ прикључке уз издавање додатне терминалне опреме и уз плаћање накнада по важећем Ценовнику.

3. Крајњи корисник може да користи додатну услугу приступа видео садржају, уз наплату по важећем Ценовнику, уколико је наведена додатна услуга предвиђена Ценовником за конкретну услугу дистрибуције медијског садржаја коју је крајњи корисник уговорио. Додатној услузи крајњи корисник приступа путем корисничког менија у оквиру услуге дистрибуције медијског садржаја, а неопходни параметри за приступ менију и коришћење додатне услуге крајњи корисник добија уз Уговор.

4. Крајњи корисник може имати, ако је то Ценовником за конкретну услугу утврђено, и могућност да садржај телевизијског програма који се у оквиру услуге дистрибуције медијског садржаја дистрибуира у реалном времену, погледа од почетка, као и могућност да поново приступи садржају телевизијског програма који је, у протеклом периоду емитован у оквиру ТВ канала. Коришћење наведених могућности може бити ограничено само на одређене ТВ канале из пакета ТВ канала који крајњи корисник користи и/или само за одређене садржаје који се емитују у оквиру ТВ канала, а све сходно техничким могућностима и правима дистрибуције која је Телеком Србија прибавио од емитера ТВ канала. Коришћење наведених могућности се крајњем кориснику наплаћује у складу са Ценовником.

5. Крајњи корисник током периода важења Уговора може да се определи за додатне пакете ТВ канала, који су, сходно важећем Ценовнику, утврђени за конкретну услугу дистрибуције медијског садржаја коју је крајњи корисник уговорио. Додатни пакети ТВ канала који се могу користити у оквиру услуга дистрибуције медијског садржаја из понуде Телекома Србија се могу разликовати у зависности од уговорене услуге дистрибуције медијског садржаја, а сходно техничким могућностима и правима дистрибуције која је Телеком Србија прибавио од емитера ТВ канала. Активација и деактивација додатних пакета ТВ канала се реализује на начин и под условима утврђеним продајним правилима, а уколико се наведене радње врше путем корисничког менија у оквиру услуге, неопходни параметри за приступ менију се крајњем кориснику достављају уз Уговор.

6. Телеком Србија услуге пружа у складу са важећим Правилником о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга, вршењу мерења и испитивања и спровођењу провере поступања оператора електронских комуникација у складу са чланом 10. Општих услова.