



## Општи услови за пружање услуга у јавној фиксној телекомуникационој мрежи

### 1. Уводне одредбе

- 1.1. Овим општим условима за пружање услуга у јавној фиксној телекомуникационој мрежи (у даљем тексту: „Општи услови“) са скупом Правила који им је приложен и чини њихов саставни део, уређују се односи између „Телеком Србија“ а.д. (у даљем тексту: „Телеком“), као пружаоца услуга јавне фиксне телекомуникационе мреже (у даљем тексту: „Мрежа“), и корисника тих услуга, и утврђују се стандардни услови за пружање тих услуга. Телеком и корисник су у обавези да поштују све законске одредбе, прописе и техничке услове везане за Мрежу и услуге које се пружају преко Мреже.
- 1.2. Телеком, у складу са Општим условима, пружа услуге из његове понуде услуга, а према ценама у Ценовнику услуга Телекома (у даљем тексту: „Ценовник“) који садрже детаље наплате и друге услове везане за коришћење услуга.
- 1.3. Општи услови, са скупом приложених Правила, као и Ценовник, јавно су доступни на Интернет страни Телекома [www.telekom.rs](http://www.telekom.rs), и у пословницама Телекома.
- 1.4. Пружање сваке од услуга за које се односе Општи услови, регулише се поред Општих услова и претплатничким уговором (у даљем тексту: „Уговор“). Потписивањем Уговора, корисник прихвата примену Општих услова и Правила која су им приложена. Општи услови примењују се на односе Телекома и корисника током важења Уговора и чине саставни део Уговора. Било каква одступања од Општих услова могућа су само уколико су предвиђена Уговором закљученим у писаној форми.
- 1.5. Други пружаоци услуга из области електронских комуникација могу тражити од Телекома услуге за своје потребе. За комерцијална коришћења услуга закључиваће се посебни уговори.
- 1.6. Телеком има право да у складу са променама важећих прописа, услова пружања услуга и своје пословне политике, врши измене и допуне Општих услова и Ценовника о чему је дужан да обавести кориснике у важећим прописима предвиђеном року.

## **2. Подношење и решавање захтева**

- 2.1. Захтев може поднети свако физичко или правно лице.
- 2.2. Телеком ће обавестити подносиоца захтева о техничким могућностима реализације захтева у року од највише 15 дана од дана пријема захтева, а у складу са Правилима за решавање захтева. Уколико Телеком у року од 15 дана од дана пријема захтева изврши закључење Уговора са корисником и успостављање услуге, није у обавези да посебно обавештава корисника о исходу захтева.
- 2.3. У случају постојања техничких могућности за реализацију захтева, Телеком ће корисника, путем обавештења из тачке 2.2. информисати и о начину закључења Уговора. Уколико се кориснику кроз обавештење из тачке 2.2. Уговор шаље на адресу седишта/пребивалишта, корисник је у обавези да у року од 15 дана врати потписан Уговор или да обавести Телеком да одустаје од Уговора. Уколико корисник не обавести Телеком у наведеном року, Телеком ће сматрати да је корисник одустао од захтева за коришћење услуге и поништиће захтев.
- 2.4. У случају да не постоје техничке могућности за реализацију захтева, Телеком ће такав захтев (у даљем тексту: „Захтев на чекању“) чувати у својој евиденцији до опозива истог захтева од стране корисника и о томе обавестити корисника . Када се стекну техничке могућности за реализацију Захтева на чекању, Телеком је у обавези да кориснику понуди закључење Уговора у року од 15 дана од дана стварања техничких могућности за реализацију.

## **3. Заснивање и трајање уговорног односа**

- 3.1. Уговор између корисника и Телекома сматра се закљученим на дан када корисник и овлашћени представник Телекома потпишу Уговор.
- 3.2. Осим уколико Уговором није другачије предвиђено, Уговор се закључује на неодређено време, почев од дана успостављања услуге, а корисник има право да откаже Уговор за све или неку од тражених услуга, с тим да мора да плати Телекому трошкове обезбеђења приступа на Мрежу, успостављање и коришћење услуга.
- 3.3. Телеком и корисник могу да уговоре пружање услуга и на одређени период, у ком случају важе посебно дефинисани услови, у складу са Ценовником.
- 3.4. Телеком и корисник могу закључити Уговор са одредбом о обавезном трајању Уговора, тј. минималном периоду важења Уговора. Обавезно трајање Уговора је утврђено бројем пуних месечних накнада за приступ Мрежи или претплата, што одређује Телеком. Ако у периоду обавезног трајања Уговора корисник прихвати нову понуду Телекома за обавезно трајање Уговора, нови период обавезног трајања Уговора започеће након истека претходног периода обавезног трајања Уговора, осим ако се Телеком и корисник не договоре другачије. У случају да корисник откаже Уговор, током периода обавезног трајања Уговора, или Телеком због кривице корисника раскине Уговор, корисник је обавезан да

Телекому исплати штету у висини износа преосталих месечних претплата/накнада до укупног броја на које се обавезао, по Ценовнику важећем на дан престанка важења Уговора, а у року од 8 дана од престанка важења Уговора.

#### **4. Успостављање услуге**

- 4.1. Говорне услуге преко телефонског прикључка са приступом преко бакарних парица успостављају се најкасније у року од 15 дана од дана закључења Уговора или у року усаглашеним са корисником, осим у технички изузетним случајевима. У случајевима неопходности изградње инфраструктуре Телекома у разводној мрежи за реализацију услуге рок за успостављање услуге је 30 дана од дана закључења Уговора. Пре успостављања услуге Телеком проверава услове за успостављање на страни корисника. Уколико услови на страни корисника нису испуњени, рокови се могу, уз сагласност Телекома, продужити док корисник не испуни услове, најдуже до 15 дана. У случају неиспуњења услова из разлога који се налазе на страни корисника у предвиђеним роковима, Телеком може једнострано раскинути Уговор и одустати од реализације захтева.
- 4.2. Интернет услуге, услуге преноса података, као и све услуге које се не реализују приступом преко бакарних парица, успостављају се најкасније у року од 30 дана од дана закључења Уговора или од дана достављања кориснику обавештења о прихватању захтева, у зависности од тога шта наступи раније, или у другом року усаглашеном са корисником. Уколико је за пружање ових услуга неопходна изградња приступне инфраструктуре, рок за успостављање услуге продужава се до стварања техничких могућности.
- 4.3. Износ једнократне накнаде за стварање техничких могућности и успостављање услуге корисник плаћа преко рачуна издатог од стране Телекома.

#### **5. Пружање услуга**

##### ***Приступ мрежи***

- 5.1. Телеком ће омогућити кориснику коришћење телекомуникационих услуга преко приступа реализованог расположивим технологијама.
- 5.2. Корисник може да тражи „сеобу“ услуге. Телеком ће кориснику испунити такав захтев у року од 15 дана по обезбеђењу техничких могућности за реализацију, уз услов да је корисник претходно измирио своје дуговање према Телекому. Уколико је за реализацију „сеобе“ услуге неопходна изградња приступне инфраструктуре, неопходно је закључити уговор о изградњи приступне инфраструктуре, како би се корисник сагласио са трошковима изградње, или ће се закључењем новог Уговора или анексирањем постојећег Уговора уговорити обавезно трајање Уговора уместо накнаде наведених трошкова. У случају доградње приступне инфраструктуре за потребе „сеобе“ телефонског прикључка са приступом преко бакарних парица, рок за реализацију „сеобе“

прикључка на Мрежу износи највише 30 дана од дана закључења Уговора.

Уколико је за реализацију „сеобе“ Интернет услуга, услуга преноса података, као и осталих услуга за које се приступ не реализује преко бакарних парица неопходна изградња приступне инфраструктуре, рок за реализацију „сеобе“ продужава се до стварања техничких могућности.

До испуњења захтева кориснику мирују права из обавезе из Уговора.

### **Обустављање пружања услуге**

5.3. На захтев корисника Телеком ће, привремено, у складу са техничким могућностима, или трајно, обуставити пружање једне, више, или свих услуга кориснику, поступајући према Правилима за привремено и трајно обустављање пружања услуга.

### **Телефонски бројеви и терминална опрема**

5.4. Телефонски број који Телеком додели кориснику не постаје његово власништво. Телеком може, без наплате накнаде, да промени корисников телефонски број из техничких разлога. У наведеном случају Телеком ће на адекватан начин обавестити корисника 30 дана пре промене броја, и ако постоји техничка могућност, 2 месеца давати бесплатне информације о новом броју. Терминална опрема, осим ако је Уговором изричито другачије предвиђено, не прелази у власништво корисника и корисник са истом мора поступати у складу са упутствима Телекома. Уколико по престанку важења Уговора корисник не врати опрему Телекому, или исту врати у неисправном стању, обавезан је на плаћање цене опреме, у складу са важећим Ценовником.

### **Пружање додатне услуге**

5.5. Ако је то технички изводљиво Телеком ће на захтев корисника уз основну услугу пружити кориснику и додатне услуге из своје понуде услуга. Осим уколико је Уговором другачије предвиђено, даном успостављања додатне услуге сматра се да су закључене измене односно допуне постојећег Уговора корисника које се односе на реализовану додатну услугу.

### **Контрола трошкова**

5.6. На захтев корисника, у складу с техничким могућностима, Телеком ће му без накнаде омогућити забрану одлазног саобраћаја, када буде премашен износ лимита претходно усаглашен са корисником.

5.7. На захтев корисника, Телеком ће омогућити и забрану одређених категорија одлазног саобраћаја и/или забрану одлазног саобраћаја ка одређеним категоријама бројева, за које је то технички могуће.

### **Одржавање и расположивост мреже, квалитет услуга**

- 5.8. Сметњу у Мрежи за чије одржавање је надлежан Телеком, Телеком ће отклонити у најкраћем могућем року, не дужем од 5 дана, укључујући и нерадне дане, осим у случају сложене сметње, чије отклањање тражи дужи рок. Ако је корисник изабрао посебан ниво одржавања Телеком ће отклонити сметњу под условима и у року њиме дефинисаним. Пријава сметње доставља се Телекому у писаном или електронском облику, или позивом службе за пријаву сметњи. Услуга отклањања сметњи је бесплатна.
- 5.9. Иако су услуге у Телекомовој мрежи високе расположивости, Телеком не може гарантовати да ће његова мрежа радити без прекида или кварова. Телеком задржава право да изводи радове на одржавању своје мреже у било које време, што може изазвати делимичан или потпун прекид пружања неке или свих услуга. У случају да ће планирани прекид трајати дуже од 2 сата, Телеком ће благовремено, а најмање 2 дана унапред, на прикладан начин обавестити корисника. Телеком може да даје гаранције у погледу расположивости, сигурности, квалитета, функционисања и подршке за саобраћај говора и података само за своје услуге
- 5.10. Уколико услуга није била расположива дуже од 48 сати из разлога који се налазе на страни Телекома, месечна претплата за услугу се обрачунава сразмерно времену доступности, осим уколико квалитет пружања услуге није другачије регулисан Уговором.
- 5.11. Рекламацију на квалитет пружене услуге корисник може да уложи у року од 30 (тридесет) дана од релевантног дана пружања услуге. Рекламација ће бити решена најкасније у року од 15 дана од дана достављања, о чему ће корисник бити обавештен писаним путем или на други начин уколико га је корисник назначио у свом захтеву.

### **Унапређење услуга и мреже**

5.12. Телеком непрекидно унапређује и оптимизује своје услуге и Мрежу. Уколико такве промене утичу на начин коришћења уговорене услуге, Телеком ће обавестити Корисника 30 дана унапред. Корисник може да користи измењену услугу и њене додатне услуге уколико своју инсталацију и опрему прилагоди променама. Телеком може Кориснику понудити бесплатно или уз плаћање цене која је одређена Ценовником замену уговорене услуге по принципу „технологија за технологију“.

## **6. Обавезе Корисника**

6.1. Корисник је сагласан да Телеком има право да без икакве накнаде врши инсталацију и одржавање корисниковог приступа на Мрежу користећи земљиште корисника и приступ његовом објекту, над и под земљом, место за своју опрему, напајање и остало што је потребно.

## **Корисникова опрема и приступ Мрежи**

- 6.2. Ако корисник о свом трошку гради и одржава своју унутрашњу инсталацију преко које се прикључује на Мрежу, мора да поштује техничке услове Телекома. Корисник ће прикључити на Мрежу једино инсталацију и опрему коју Телеком одобри, а које су у складу са техничким прописима за Мрежу. Корисник је одговоран за њихову исправност и коришћење. Корисник ће се држати инструкција Телекома кад прикључује инсталацију и опрему на Мрежу и кад користи услуге Телекома. У случају сумње у исправност, законито и уговорено коришћење, Телеком има право без претходне најаве да изврши преглед корисникове инсталације и опреме (хардвера и софтвера). У случају непоштовања Општих услова, Телеком ће применити Правила за привремено и трајно обустављање пружања услуга.
- 6.3. Корисник је одговоран за сва коришћења свог приступа Мрежи, укључујући и сва коришћења од неауторизованог трећег лица. Телеком не сноси никакву кривицу нити ће бити одговоран за штету причињену трећем лицу која је изазвана преко корисниковог приступа Мрежи

## **7. Цене**

- 7.1. Цену за услугу по правилу чине: једнократни износ за заснивање претплатничког односа (за успостављање услуге и за стварање техничких могућности), претплата и/или накнада за остварени саобраћај и/или услуге и/или накнада за коришћење терминалне опреме. За фактурисање услуга примењиваће се важећи Ценовник Телекома.
- 7.2. Позиви према службама за хитне интервенције омогућавају се кориснику без накнаде.

## **8. Рачун и услови плаћања**

### ***Издавање рачуна, спецификација пружених услуга***

- 8.1. Телеком издаје рачун сваког првог у месецу за претходни месец на основу података о пруженим услугама и исти је доступан у електронском облику свим корисницима преко веб сајта Телекома, инфо-терминала, Контакт центра, пословница или овлашћених продајних места Телекома. Уколико кориснику не буде достављен рачун на име пружених услуга, корисник ће до дана истека рока за плаћање рачуна о томе обавестити Телеком, доласком у пословницу, писаним путем или позивом корисничког центра како би му рачун односно информација о износу рачуна била достављена. Телеком задржава право да промени термин издавања рачуна. Претплата за говорне услуге преко фиксног телефонског прикључка се фактурише месечно унапред, а претплата за остале услуге, накнада за остварени саобраћај и коришћење опреме у току наредног месеца.

Износ задужења на рачуну увећава се за ПДВ и друге дажбине.

- 8.2. Корисник може бесплатно да види своје садашње и претходне рачуне и

спецификацију пружених услуга, преко Интернет стране Телекома, а на захтев корисника биће му достављена детаљна спецификација свих услуга које се наплаћују и посебним обрачуном задужења за сваку појединачну услугу. Наведено ће кориснику бити омогућено током доступности релевантних података у Телекому.

### ***Плаћање рачуна и приговор на рачун***

8.3. Корисник је дужан да изврши плаћање износа на рачуну до датума доспећа назначеног на рачуну, без обзира да ли је корисник или неко треће лице, уз сагласност или без сагласности корисника, користио услуге. Рачун се плаћа у корист текућег рачуна Телекома назначеног на рачуну. Телеком не одговара ако уплата није могла да се евидентира због тога што је корисник дао нетачне и/или непотпуне податке, што није исправно унео у образац за плаћање број рачуна и/или друге неопходне податке за правилно евидентирање уплате, или што уплата није евидентирана због грешке организације за обављање платног промета, као и у случају покретања мера обустављања пружања услуга и утужења корисника из горе наведених разлога. Таква уплата ће се евидентирати тек ако корисник достави Телекому доказ о извршеном плаћању и уколико су уплаћена средства на рачун Телекома. У случају више уплаћеног износа Телеком ће умањити износ за плаћање рачуна у наредном периоду, или ће извршити повраћај више уплаћеног износа на захтев корисника. Корисник сноси све трошкове који могу настати у вези плаћања рачуна. Корисник сноси све трошкове повраћаја више уплаћеног износа уколико више уплаћени износ није настао грешком Телекома.

8.4. Корисник има право да у року од 30 дана од дана доспећа рачуна за плаћање уложи рекламацију на износ рачуна. Ако то не учини до истека наведеног рока, сматраће се да је корисник прихватио рачун. Корисник је обавезан да плати неспорни део рачуна. До окончања решавања рекламације неће се обрачунавати затезна камата на оспорени део рачуна. Уколико је корисник изнео рекламацију на рачун у целини, у обавези је да плати Телекому просечан износ месечног рачуна за три месеца која претходе месецу на који се односи оспорени рачун. Рекламација ће бити решена најкасније у року од 15 дана од дана достављања, о чему ће корисник бити обавештен писаним путем или на други начин уколико га је корисник исказао у свом захтеву. У случају одбијања рекламације на висину рачуна, оспорени дуг се третира као да није плаћен у року. У случају да се утврди да је поднета рекламација основана а рачун претходно измирен, кориснику ће бити враћен износ који му је неосновано наплаћен са припадајућом законском затезном каматом.

### ***Кашњење у плаћању, опомена, искључење и принудна наплата***

8.5. Корисник је обавезан да плати законску затезну камату због прекорачења рока плаћања рачуна, која се обрачунава до датума пријема наплаћених средстава на текући рачун Телекома.

Након истека рока за плаћање рачуна, Телеком шаље кориснику опомену и фактурише трошкове опомене

Уколико корисник не измири обавезе у року од 15 дана од дана доспелости обавеза Телеком има право да кориснику привремено обустави пружање једне или свих услуга, изузев услуге долазних позива и позива служби за хитне интервенције. Услуге ће кориснику поново бити успостављене на дан измирења обавеза, а најкасније у року од 2 радна дана након измирења дуга.

Ако ни после 60 дана од привременог обустављања пружања услуге корисник не плати рачун, биће му трајно обустављено пружање услуге, терминална опрема искључена са мреже, а дуг предат на утужење и принудну наплату.

Телеком задржава право да корисников дуг наплати ангажовањем другог правног лица у ком случају је корисник дужан да Телекому накнади трошкове ангажовања другог правног лица. Обустављање пружања услуга ће се обављати сагласно Правилима за привремено и трајно обустављање пружања услуга.

### **Средства обезбеђења плаћања**

8.6. Ако платежна способност корисника, његово извршење обавезе плаћања у претходном периоду, просечно коришћење услуга, величина укупног дуга, Телеком доводи у основу сумњу да се корисник неће држати уговорених обавеза плаћања, или да ће потраживање Телекома бити тешко наплативо, Телеком може захтевати од корисника да положи одговарајуће средство обезбеђења плаћања које је прихватљиво за Телеком. Ако корисник то не учини, Телеком има право да предузме исте мере као и у случају кашњења плаћања. Телеком има право да намири целокупно потраживање према кориснику из положеног средства обезбеђења плаћања.

## **9. Коришћење услуга и мере за спречавање злоупотреба**

9.1. Корисник је одговоран за коришћење свог прикључка на Мрежу и сваке услуге у складу са законом и Уговором, при чему ће се у свему придржавати Правила понашања на мрежи. У циљу побољшања квалитета корисничког сервиса Телеком може снимати позиве корисника упућене Контакт центру Телекома.

9.2. Корисник је одговоран за садржину поруке коју преноси преко Мреже, или њен садржај чини доступним трећем лицу. Телеком није одговоран за њих, нити за поруке које корисник прима, или их треће лице шири или чини доступним преко Мреже.

9.3. Ако постоји доказ да је услуга коришћена незаконито, или онако како није уговорено, или ако је незаконито коришћење пријављено од стране надлежног органа, Телеком ће захтевати да корисник користи услугу сагласно закону и Уговору, и предузеће мере сагласно Правилима за привремено и трајно обустављање пружања услуга.

## 10. Подаци о кориснику и оствареном саобраћају

- 10.1. Телеком ће прибављати, складиштити и обрађивати само оне податке о кориснику односно оствареном саобраћају који су му потребни за проверу идентитета корисника и његове платежне способности, за закључење Уговора, испуњавање уговорних обавеза, издавање рачуна, осмишљавање и развој услуга, одржавање односа са корисником, проверу кредитне способности корисника у јавним регистрима, проверу платежне способности корисника код других пружалаца јавних телекомуникационих услуга, наплату потраживања и у циљу извршавања на закону заснованих обавеза.
- 10.2. Корисник закључењем Уговора прихвата да ће Телеком држати податке корисника у свом Именику (електронском и папирном). Телеком није обавезан да проверава тачност података које је корисник дао у Именику. Случајеви накнаде кориснику уколико дође до грешке у Именику регулисани су Правилима за накнаду штете кориснику. Корисник има право да обавештењем Телекому, без обавезе плаћања накнаде, ускрати претходно дату сагласност односно затражи брисање његових података из Именика.
- 10.3. Корисник ће обавестити Телеком о свакој промени својих података одмах чим до промене дође. Ако то корисник не учини, одговараће за сваку штету која због тога настане Телекому или трећим лицима. Ако му из истог разлога рачуни, опомене због неплаћања и друга Телекомова документа не могу бити достављени, сматраће се да је на основу постојећих података достава ваљано извршена.
- 10.4. Код успостављања везе број позиваоца се увек, ако је то технички могуће, преноси преко Мреже, изузев ако је позиваоцу одобрен захтев за забрану идентификације позивајућег броја. Идентификација позивајућег броја се обавезно приказује у случајевима позивања служби за хитне интервенције, или служби Телекома за пријаву квара, рекламације, подношење захтева за услугу и контролу мреже.

### **Промена података**

- 10.5. Под променом података корисника сматра се и промена имена и презимена физичког лица, или промена пословног имена привредног друштва, као и случај статусних промена привредног друштва извршених у складу са важећим прописима. За промену података из овог става корисник плаћа накнаду предвиђену важећим Ценовником.

## 11. Одговорност Телекома

### **Опште одредбе**

- 11.1. Уколико Телеком не поштује предвиђене рокове успостављања услуге, поправке квара и остале уговорене рокове, ако услуге грешком обустави пружање услуге, или уколико причини доказану штету, корисник има право на накнаду у складу са Правилима за накнаду штете кориснику.

11.2. Док је на поседу корисника, Телеком ће предузети неопходне мере за заштиту имовине Корисника и неопходне мере безбедности, а корисник је у обавези да се уздржи од свих радњи које би могле да оштете објекте, инсталацију и опрему Телекома. Корисник је дужан да поштује забрану и услове предвиђене важећим прописима у погледу радова у близини телекомуникационих објеката.

### **Виша сила**

11.3. Телеком није одговоран ако је због више силе пружање услуга привремено прекинуто, ограничено у целини или делу, или је немогуће. Вишом силом ће се сматрати природни догађаји посебног интензитета (поплава, земљотрес, пожар, и сл.), рат, тероризам, штрајкови, губитак овлашћења и/или дозволе за пружање услуга у Мрежи, непредвиђене рестрикције државних органа, испади и нерегуларности напајања изазвани од стране трећег лица, напади компјутерских вируса и други слични догађаји.

### **Неприхватање одговорности за информације и куповину преко Мреже**

11.4. Ако корисник користи услугу за куповину робе или услуга од трећег лица или користи услуге Телекома за услуге које кориснику пружа треће лице преко Мреже Телекома, Телеком неће имати било какве обавезе по том основу. Телеком неће прихватити одговорност нити гаранцију за услуге или робу купљену или наручену коришћењем услуге Телекома, чак и у случају да за треће лице врши наплату дуговања од корисника.

## **12. Оглашавање**

12.1. Корисник прихвата да Телеком Србија има право да непосредно доставља кориснику обавештења о понудама услуга Телекома Србија као и услуга које је Телеком Србија развио са својим партнерима, путем електронске поште. Корисник такође има могућност да забрани достављање наведених порука путем електронске поште.

12.2. Телеком Србија ће путем електронске поште и других канала комуникације вршити информисање корисника о битним питањима везаним за пружање услуга, као што су али не само: износ рачуна, упозорења о лимитима, информације о променама општих услова као и услова пружања појединих услуга итд, а која се не могу окарактерисати као непосредно оглашавање услуга из тачке 12.1.

## **13. Измене услова пружања услуга**

13.1. Телеком има право да мења своје услуге, цене и *Опште услове*. Телеком ће објављивањем на Интернет страни [www.telekom.rs](http://www.telekom.rs) и на други погодан начин обавестити корисника о свакој таквој промени. Кад су стопе такси и дажбина (нарочито, порез на додату вредност) промењене, Телеком има право да усклади своје цене, о чему ће корисник такође бити обавештен на наведени начин. Од дана када је обавештен о повећању цена или о изменама Општих услова тако да се

битно мењају услови под којима је Уговор закључен, корисник има право да у року од 15 дана раскине Уговор за неку или све услуге Телекома на које се односе наведене промене цена и других услова пружања услуга, без обавеза према Телекому по основу раскида Уговора. Ако корисник у наведеном року не раскине Уговор, сматраће се да је измене прихватио од дана њиховог ступања на снагу.

#### **14. Престанак важења Уговора**

14.1. Корисник може да откаже Уговор обавештавајући Телеком писаним путем, препорученом поштом са повратницом, или доласком у пословницу и потписивањем обавештења о отказу Уговора најмање 30 дана унапред, при чему није у обавези да наведе разлог за отказивање. Ако се само нека од услуга отказује, уговорени услови пружања других услуга наставиће да се примењују. Трошкове пружене услуге обавезан је да плати у сваком случају, као и накнаду по основу обавезног трајања Уговора, уколико је уговорена. Поред других основа за раскид Уговора наведених у Општим условима са припадајућим Правилима, Телеком и корисник имају право на раскид Уговора у случају да друга уговорна страна не изврши уговорну обавезу односно не престане са кршењем Уговора у року од 30 дана од дана обавештења којим се то захтева.

14.2. Уговор ће престати да важи ако Телеком изгуби овлашћење за пружање уговорене услуге у Мрежи.

#### **15. Уступање Уговора**

15.1. Корисник може пренети права и обавезе из Уговора о коришћењу фиксног телефонског прикључка и услуге преко истог на треће лице, под условом да нови корисник настави са коришћењем услуга на истој локацији, преко истих прикључака на Мрежу, уз накнаду предвиђену Ценовником., при чему са корисником који је пренео права и обавезе Уговор престаје, а са новим корисником се закључује Уговор. У случају преноса права на непокретности по основу уговора о продаји непокретности или уговора о закупу и слично, корисник може на исти начин пренети права и обавезе из Уговора новом власнику односно кориснику непокретности . У случају смрти корисника, пренос права и обавезе из Уговора могу захтевати наследници, чланови породичне заједнице, или, уколико их је више, лице које одреде наследници или чланови породичне заједнице.

15.2. У случају осталих услуга, осим наведених у тачки 15.1, уступање уговора и пренос било ког права и обавезе из уговора могући су уз претходну писану сагласност Телекома.

#### **16. Информације и подршка кориснику**

16.1. Сва обавештења у вези са понудом Телекома Србија, ценама услуга и начином њиховог коришћења Корисници могу добити на Интернет страни Телекома, позивом на call центар, број 9813, као и у

пословницама Телекома. На исти начин Корисник може затражити подршку у вези са коришћењем услуга.

## **17. Достављање обавештења корисника и рекламације на квалитет услуге**

17.1. Сва обавештења Телекому везана за коришћење услуге и примену Уговора, корисник, осим уколико је *Општим условима* или Уговором изричито другачије предвиђено, може доставити на адресе наведене у члану 16.

## **18. Достављање рекламација на рачун**

18.1. Све рекламације на рачун Корисник доставља Телекому у писаној форми, на адресу:

Телеком Србија а.д.

Дирекција за комерцијалне послове

Функција за бригу о корисницима

Цара Душана 58

11000 Београд

## **19. Решавање спорова**

19.1. Телеком и корисник ће све спорове настојати да реше споразумом. Спорови који не могу да се реше споразумно решаваће се пред надлежним судом.

## **20. Саставни делови Општих услова**

20.1. Саставни делови Општих услова су:

- Прилог I: Правила за решавање захтева;
- Прилог II: Правила понашања на Мрежи;
- Прилог III: Правила за привремено обустављање услуга;
- Прилог IV: Правила за трајно обустављање услуга;
- Прилог V: Правила за накнаду штете кориснику.

## **21. Завршне одредбе**

21.1. Ови Општи услови се примењују и на кориснике који су Уговор закључили пре дана њиховог објављивања, с тим да корисник, у случају да се овим Општим условима битно и на његову штету мењају услови под којима је Уговор закључен, има право да у року од месец дана од дана објављивања Општих услова раскине Уговор.

**Општи услови за пружање услуга  
у јавној фиксној телекомуникационој мрежи  
Прилог I  
- Правила за решавање захтева -**

**1. Телеком ће узети у разматрање захтев за пружање услуга:**

- i) ако корисник пружи на увид све податке, идентификационе исправе, овлашћење и друга документа којима се утврђује корисников идентитет, правни статус, платежна способност, као и остало предвиђено Општим условима за пружање услуга у јавној фиксној телекомуникационој мрежи (у даљем тексту: „Општи услови“);
- ii) ако је корисник пунолетан, односно ако је пословно способан;
- iii) ако против корисника није покренут ликвидациони или стечајни поступак;
- iv) ако су измирена сва потраживања према Телекому у случају да је корисник био или је већ у уговорном односу са Телекомом;
- v) ако на захтев Телекома, у случајевима предвиђеним Општим условима плати унапред, или положи одговарајуће средство обезбеђења плаћања прихватљиво за Телеком;
- vi) ако корисник не злоупотребљава нити постоји основана сумња да има намеру да злоупотребљава неку од услуга Телекома.

Приликом разматрања захтева Телеком има право у својој бази, јавним регистрима и код других јавних телекомуникационих оператора да провери податке о кориснику и да од подносиоца захтева затражи на увид додатне идентификационе исправе, овлашћење, додатне информације и документе које сматра потребним за доношење одлуке о прихватању захтева.

Телеком има право да од корисника затражи допуну документације за одговарајуће средство обезбеђења плаћања које је прихватљиво за Телеком у року од 8 дана од дана пријема захтева. Уколико корисник у наредних 8 дана не поступи по захтеву Телекома, Телеком ће одбацити захтев и евентуално уплаћена средства обезбеђења плаћања вратити кориснику.

- 2. Тачка 1. ових Правила се примењује и у случају решавања захтева за пренос права и обавеза наведених у Општим условима.**
- 3. Уколико су испуњени сви услови из тачке 1, Телеком приступа решавању захтева у складу са техничким могућностима. Приоритет за заснивање уговорног односа стиче се према дану и сату подношења захтева, с тим да**

Телеком задржава право на давање приоритета корисницима од посебног значаја (државни органи, корисници који подносе захтев за услуге у већем обиму и/или током одређеног периода и сл.):

4. Уколико не постоје технички услови за решавање свих поднетих захтева за приступ његовој јавној фиксној телекомуникационој мрежи (у даљем тексту: „Мрежа“), Телеком ће решавати захтеве корисника за приступ по следећем приоритету:
  - a) „сеоба“ прикључка на Мрежу правног лица;
  - b) „сеоба“ прикључка на Мрежу физичког лица;
  - c) нови приступ правног лица Мрежи;
  - d) нови приступ физичког лица Мрежи.

Уколико у пословном простору или стану већ постоји приступ Мрежи, првенство има захтев за приступ у пословној просторији или стану у којима нема ниједног приступа Мрежи.

**Општи услови за пружање услуга  
у јавној фиксној телекомуникационој мрежи**

**Прилог II**

**- Правила понашања на мрежи -**

1. Приликом коришћења услуга Телекома, корисник ће се придржавати ових правила понашања на телекомуникационој мрежи. корисник ће примењивати заштитне поступке и програме прописане од стране Телекома који су објављени на Интернет порталу Телекома ([www.telekom.rs](http://www.telekom.rs)). Свако кршење доле наведених правила представља кршење Уговора између корисника и Телекома.
2. Телекомове услуге се морају користити само на законит начин и у складу са наменом предвиђеном уговорним односом
3. При коришћењу услуга Телекома забрањено је
  - i) слање, примање и/или складиштење било каквих података који:
    - откривају пословну тајну, или личне податке другог лица,
    - могу да нанесу штету Телекому, или било ком другом лицу,
    - дискриминишу или злостављају,
    - погрдни су у односу на било ког појединца или групу,
    - клеветнички су или застрашујући према било ком лицу,
    - у супротности су са лиценцом за коришћење било ког софтвера;
  - ii) коришћење услуга на било који начин који може угрозити телекомуникациону мрежу и пружање услуга у њој;
  - iii) објављивање или пренос промотивних и рекламних материјала који садрже лажне информације, наводе или тврдње који доводе у заблуду;
  - iv) слање рекламних или промотивних материјала без њиховог пристанка или захтева примаоца, укључујући и слање незатражене електронске поште, односно незатражених електронских порука (*spam*);
  - v) објављивање, преношење или слање садржаја заштићених правом интелектуалне својине без сагласности власника садржаја, односно оног ко има право њихове дистрибуције;
  - vi) објављивање, слање или преношење садржаја који нуде услуге или производе у облику ланчаних писама;
  - vii) надгледање или пресретање комуникације или порука трећих лица;

viii) узнемиравање других корисника услуга на Телекомовој мрежи или мрежи другог оператора са којим је Телекомова мрежа директно или индиректно повезана;

ix) слање велике количине нежељених или незатражених електронских порука неком кориснику (*mail/message bombing*);

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

xi) неауторизован приступ туђем корисничком рачуну, туђим ресурсима (подацима, терминалним и другим ко комуникационим уређајима, рачунарима, безбедносним мерама), и њихово неовлашћено коришћење или нанадгледање;

xii) пробијање туђег корисничког имена, лозинке кључа за шифрирање и сл;

xiii) слање и постављање вируса, црва, тројанаца и другог малициозног кода на туђој опреми, односно софверу;

xiv) давање на коришћење Телекомових услуга другим лицима без изричите претходне сагласности Телекома, на пример давање или давање на коришћење другим лицима додељеног корисничког имена, лозинке, картице, кључа за шифрирање и уопште било ког елемента на основу којег друго лице може уместо корисника да успостави везу, обави комуникацију, пошаље или прочита поруку;

xv) извођење радњи које другим корисницима онемогућавају правилно коришћење услуга (*denial of service*);

xvi) коришћење услуге за *bypass* међународног саобраћаја.

Телеком задржава право да у случају сумње, пријаве, приговора или жалбе изврши проверу било ког податка и/или поруке, односно фајла у коме су ти подаци забележени, у складу са законским овлашћењима.

**Општи услови за пружање услуга  
у јавној фиксној телекомуникационој мрежи**

**Прилог III**

**- Правила за привремено обустављање пружања услуга -**

**1. Привремено обустављање пружања услуге због кршења права и обавеза из Уговора од стране корисника**

1.1. Телеком има право да у случајевима када корисник не поштује права и обавезе из Уговора, укључујући Опште услове за пружање услуга у јавној фиксној телекомуникационој мрежи (у даљем тексту: „Општи услови“), привремено искључи корисников прикључак са своје јавне фиксне телекомуникационе мреже (у даљем тексту: „Мрежа“), односно да му привремено обустави пружање једне, више или свих услуга, уз претходно обавештавање корисника у складу са важећим прописима, осим у случају угрожавања безбедности Мреже, тежих или поновљених злоупотреба, када корисника може да искључи и без претходног обавештавања. Телеком није у обавези да накнади евентуалну штету насталу због привременог обустављања пружања услуга, сем ако Општим условима или овим Правилима није изричито другачије предвиђено.

1.2. Привремено искључење корисника са Мреже, односно привремено обустављање пружања једне, више или свих услуга Телекома извршиће се:

**Опште**

- i) ако корисник не поштује Опште услове;
- ii) ако је корисник дао лажне податке који су предуслов за закључење Уговора;
- iii) ако корисник у року од 15 дана од дана настанка промене података који су предуслов за закључење Уговора не достави Телекому нове податке;

**Мрежа и терминална опрема**

- iv) ако корисник користи терминалну опрему за коју није добио претходно одобрење Телекома, или би употребом такве терминалне опреме дошло до нарушавања континуитета, сигурности и/или интегритета Мреже, или ако су корисникова инсталација и опрема претрпели измену;
- v) ако корисник неовлашћено приступи Мрежи Телекома, омета функционисање мреже, или врши било какве интервенције на Мрежи;

- vi) ако корисник поверава трећим лицима поправке или отклањање сметње на делу мреже коју одржава Телеком;
- vii) ако корисник не омогући Телекому приступ просторијама или земљишту, у његовом власништву или над којим има право коришћења, својој инсталацији, или својој опреми, у циљу отклањања сметње на мрежи коју одржава Телеком;
- viii) ако корисник не омогући Телекому контролу својих инсталација, терминалне и остале опреме и софтвера неопходних за коришћење услуга Телекома за које се сумња да изазивају техничке сметње;
- ix) ако се утврди неисправност корисникове опреме која угрожава Мрежу или друге кориснике на њој, или на другим мрежама са којима је Мрежа повезана;
- x) ако је Мрежа софтверски угрожена или постоји опасност од таквог угрожавања, до престанка опасности;
- xi) ако корисник не поштује Правила о понашању на мрежи;

### **Услуге**

- xii) ако корисник узнемирава друге кориснике телекомуникационих услуга на Мрежи или на другим мрежама, вређа их, узнемирава, омета и/или онемогућава у коришћењу услуга;
- xiii) ако корисник омогући трећим лицима коришћење услуга Телекома преко свог прикључка на Мрежу а Телеком није дао сагласност за то;

### **Плаћање рачуна**

- xiv) ако корисник не плати рачун ни након 15 дана од дана доспећа рачуна за плаћање;
- xv) ако корисник не пружи обезбеђење плаћања (депозит и сл.) у складу са тачком 8.6 *Општих услова* или не плати аванс.

1.3. Привремено искључење корисника са Мреже, односно привремено обустављање пружања једне, више или свих услуга Телекома, у случају злоупотребе траје 5 дана, а за неплаћање новчаних обавеза за услугу до дана измирења обавеза, с тим да Телеком може трајно обуставити пружање услуге ако корисник ни у року од 60 дана од дана привременог обустављања не измири своја доспела потраживања.

За време привременог искључења односно обуставе пружања услуга корисник је у обавези да настави да плаћа претплату све док траје уговорни однос.

Наведени разлози за привремено искључење, односно обустављање пружања услуга, примењују се без обзира на то да ли их је проузроковао корисник или треће лице коме је то омогућено преко услуге коју је уговорио корисник, а независно од тога да ли је треће лице поступало уз знање или без знања корисника.

Корисник је обавезан да плати накнаду по Ценовнику на име трошкова за поновно активирање обустављене услуге, која се фактурише пошто је престао разлог за привремено обустављање услуге и услуга поново активирана.

## **2. Привремено обустављање пружања услуге на захтев корисника**

### **2.1. Привремено искључење од 1 до 3 месеца**

Телеком ће омогућити кориснику, на његов захтев, привремено искључење прикључка са Мреже, односно привремено обустављање (деактивирање) једне, више или свих услуга Телекома, у трајању од 1 до 3 месеца.

Привремено искључење, односно деактивирање, може се извести само једном у години дана.

За време док је прикључак привремено деактивиран, или привремено деактивирана једна или више услуга, кориснику се обрачунава и фактурише претплата за привремено деактивирани услуге.

Корисник ће затражити поновно активирање привремено искљученог прикључка на Мрежу, односно привремено обустављене (деактивирани) једне, више или свих услуга, 3 дана пре дана затраженог поновног активирања, а најкасније 3 дана пре истека договореног рока привремене обуставе пружања услуге.

### **2.2. Привремено демонтирање Телекомове или корисникове опреме**

У случају инвестиционих радова, чишћења или других радова у просторији или на имовини корисника где се налази Телекомова опрема, или корисникова опрема коју одржава Телеком, корисник може захтевати привремено демонтирање опреме.

Осим накнаде по Ценовнику, корисник је дужан да плати Телекому стварне трошкове демонтирања и поновног монтирања опреме.

## **3. Привремено обустављање пружања услуге у циљу заштите корисника**

3.1. Телеком Србија задржава право контроле у потрошњи и коришћењу услуга које Телеком Србија пружа својим корисницима, а у циљу њихове заштите.

3.2. Телеком Србија задржава право да утврди дневни, недељни и месечни лимит у износу потрошње, као и да утврди случајеве у којима корисник врши прекорачење својих права у коришћењу услуга из закљученог уговора.

3.3. Телеком Србија ће на адекватан начин (телефонским позивом или други погодан начин) обавестити корисника о прекорачењу потрошње, односно о прекорачењу права у коришћењу услуга, као и о обавезама које се тим поводом за корисника успостављају.

## **4. Заједничка правила за све захтеве**

### **4.1. Привремено обустављање пружања услуга из техничких разлога**

Телеком има право привремено да деактивира корисников прикључак на Мрежу или да му обустави пружање једне, више или свих услуга из следећих разлога:

- i) ако наступе техничке сметње у Мрежи, до њиховог отклањања;
- ii) ако Телеком изводи радове на реконструкцији или проширењу Мреже на коју је корисник прикључен.

**Општи услови за пружање услуга  
у јавној фиксној телекомуникационој мрежи**

**Прилог IV**

**- Правила за трајно обустављање пружања услуга -**

**1. Трајно обустављање пружања услуге због кршења права и обавеза из уговорног односа од стране корисника**

Телеком има право у случајевима када корисник не поштује права и обавезе из уговорног односа, да трајно демонтира корисников прикључак са своје јавне фиксне телекомуникационе мреже (у даљем тексту: „Мрежа“), односно да му трајно обустави пружање једне, више или свих услуга, уз претходно обавештавање корисника. Телеком није у обавези да даје образложење и/или накнади евентуалну штету насталу због трајног обустављања пружања услуга, сем ако Општим условима за пружање услуга у јавној фиксној телекомуникационој мрежи (у даљем тексту: „Општи услови“), или овим *Правилима* није другачије речено. Важење Уговора између Телекома и корисника престаје за сваку трајно обустављену услугу:

***Опште***

- i) ако је адреса Корисника за доставу рачуна и обавештење Телекома непозната и након другог покушаја доставе;
- ii) ако је против корисника покренут стечајни или неки сличан поступак, при чему ће Телеком обезбедити минимум услуга према захтеву стечајног управника;

***Мрежа и терминална опрема***

- iii) ако корисник, након што је поново прикључен на Мрежу после привременог искључења, поново користи терминалну опрему за коју није добио претходно одобрење Телекома;
- iv) ако корисник, поново врши злоупотребу Мреже или услуга због које му је привремено демонтиран прикључак или привремено обустављено пружање једне, више или свих услуга;
- v) ако корисник ни након другог покушаја Телекома у року од 3 дана не омогући приступ Телекому свом поседу или поседу кога има право да користи, својој инсталацији, или својој опреми у циљу отклањање сметње на Мрежи;
- vi) ако корисник ни након 15 дана од првог покушаја не омогући Телекому контролу својих инсталација, терминалне и остале опреме и софтвера

неопходних за коришћење услуга Телекома у складу са Општим условима;

### **Услуге**

- vii) у свим случајевима у којима нису поштовани рок или активности који су наложени у складу са Правилима за привремено обустављање пружања услуга, по истеку датог рока;

### **Плаћање рачуна**

- viii) ако корисник ни након 60 дана од дана привременог искључења прикључка на Мрежу, односно деактивирања услуге, не плати своја дуговања Телекому;
- ix) ако након 60 дана од дана привременог искључења корисник буде и даље неспособан за плаћање, односно презадужен, а стечајни поступак није покренут;

Наведени разлози за трајно искључење, односно обустављање пружања услуга, меродавни су без обзира ко их је узроковао, корисник или неко треће лице, са знањем или без знања Корисника.

Корисничково дуговање према Телекому се увећава за трошкове трајног искључења.

Правне последице престанка важења Уговора између Телекома и корисника наступају даном када је Телеком реализовао трајно искључење, о чему ће корисник бити обавештен.

## **2. Трајно обустављање пружања услуге на захтев корисника**

Корисник може било када да поднесе захтев за обустављање једне, више или свих услуга које му пружа Телеком, без обавезе да свој захтев образлаже

Захтев за обуставу услуге мора да буде достављен Телекому најкасније 30 дана пре захтеваног датума од када се тражи да услуга буде трајно обустављена.

На дан и у време које корисник у захтеву назначи, Телеком ће обуставити пружање тражене, односно тражених услуга.

Корисник је обавезан да плати све трошкове за пружене услуге до дана трајног обустављања пружања услуге и све заостале дугове које има према Телекому, с тим да у случају да је између Телекома и корисника уговорено обавезно трајање уговорног односа има и додатне обавезе, како је предвиђено Општим условима.

**Општи услови за пружање услуга  
у јавној фиксној телекомуникационој мрежи  
Прилог V  
- Правила за накнаду штете кориснику -**

1. Корисник подноси у писаној форми захтев за накнаду штете у случају неиспуњења обавезе или задоцњења у испуњењу обавезе од стране Телекома на адресу Телекома назначену у рачуну. Захтев за накнаду штете корисник подноси у року од 2 месеца од дана настанка штете.
2. Штета ће бити исплаћена умањењем корисниковог дуга у рачуну сваког месеца све док укупан износ штете не буде исплаћен. Штета може бити исплаћена и на други начин ако то тако корисник захтева, а Телеком се сложи, или ако је на други начин судски наложено.
3. Корисник нема право на накнаду штете:
  - i) ако је неко други а не Телеком узрочник штете;
  - ii) у другим случајевима у којима је Телеком ослобођен одговорности по одредбама *Општих услова*.
4. Уколико Телеком не поштује уговорене рокове за успостављање услуге, укључујући рокове посебно усаглашене са корисником, корисник има право на накнаду у износу од 50% износа трошкова обезбеђења приступа на Мрежу (приступне таксе). Уколико Телеком не поштује рокове за поправке квара и промене телефонског броја, корисник има право на накнаду у износу од 10% месечне претплате за сваки радни дан прекорачења, али не више од 2 месечне претплате. Телеком није у обавези да изврши накнаду штете у случају да су разлози за прекорачење рокова виша сила или догађаји за које Телеком није одговоран (на пример, прибављање услова и дозволе за градњу, обезбеђење услова и опреме на страни корисника, и сл.).
5. Телеком је одговоран за своје подизвођаче.
6. У случају да је корисник претрпео већу штету од износа накнада дефинисаних у складу са овим правилима, има право да захтева разлику до потпуне накнаде стварне и непосредне штете која мора бити доказана. Терет доказивања такве штете лежи на кориснику.
7. Телеком није одговоран за индиректан губитак, изгубљену добит, или губитак података, нити ће прихватити штету узроковану било каквим незаконитим коришћењем својих услуга или кршењем уговорних обавеза од стране корисника или трећих лица којима је то омогућено коришћењем услуга од стране корисника.

8. Уколико Телеком грешком обустави кориснику пружање услуге, корисник има право на накнаду у износу од 20% одговарајуће месечне претплате која се исплаћује кориснику за сваки дан неоправдано укинуте услуге, али не више од 4 месечне претплате.

#### 9. Грешке у Именику

9.1. У случају појављивања грешке у Именику коју је учинио Телеком (подаци не одговарају подацима које је дао корисник у свом Захтеву, подаци о корисниковом прикључку су погрешни), корисник има право да захтева накнаду у износу од 1 месечне претплате, а уколико је то технички изводљиво Телеком ће бесплатно до исправке грешке емитовати говорну поруку са коректним подацима о телефонском прикључку кад неко позива број прикључка који је у Именику погрешно наведен.

9.2. У случају изостављања података о кориснику у Именику Телеком ће исплатити кориснику накнаду у висини од 2 месечне претплате.

9.3. Уколико Телеком унесе податке о кориснику у Именик и поред забране корисника, Телеком ће исплатити кориснику накнаду у висини 4 месечне претплате.

## ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГА У ЈАВНОЈ МОБИЛНОЈ ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОНОЈ МРЕЖИ

### І УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

#### 1. Предмет, објављивање и измене Општих услова

- 1.1. Овим Општим условима за пружање услуга у јавној мобилној телекомуникационој мрежи „Телеком Србија“ а.д. (у даљем тексту: „Општи услови“) утврђују се услови под којима Телеком Србија пружа услуге на основу Лиценце за јавну мобилну телекомуникациону мрежу и услуге јавне мобилне телекомуникационе мреже у складу са GSM/GSM1800 и UMTS/IMT-2000 стандардом (у даљем тексту: „Лиценца“), физичким и правним лицима, корисницима његових услуга.
- 1.2. Општи услови објављени су на Интернет страници Телекома Србија и одштампани у папирној форми на видном месту у пословницама Телекома Србија.
- 1.3. Општи услови чине саставни део уговора о пружању услуга јавне мобилне телекомуникационе мреже који се закључују између Телекома Србија и корисника тих услуга (у даљем тексту појединачно: „Уговор“, а заједно: „Уговори“).
- 1.4. Било каква одступања од Општих услова морају, да би се примењивала на односе Телекома Србија и корисника, бити предвиђена уговорима између Телекома Србија и корисника закљученим у писаној форми.
- 1.5. Телеком Србија има право да у складу са променама важећих прописа, услова пружања услуга и своје пословне политике, врши измене и допуне Општих услова, о чему је дужан да обавести кориснике у року предвиђеном важећим прописима.

#### 2. Уговор

- 2.1. Корисник закључењем Уговора потврђује прихватање Општих услова и њихову обавезујућу примену у свему што није изричито другачије регулисано Уговором.
- 2.2. Осим уколико Уговором није другачије предвиђено, Уговор са корисником закључује се на неодређено време.

## II POSTPAID KORISNICI

### 3. Закључење Уговора са postpaid корисницима

- 3.1. Уговор са postpaid корисником се закључује у писаној форми.
- 3.2. Потписивањем Уговора, postpaid корисник прихвата примену Општих услова.
- 3.3. Postpaid тарифни пакет који се купује Уговором може да садржи SIM картицу или SIM картицу и уређај за коришћење услуга које су предмет ових Општих услова.
- 3.4. Пре закључења Уговора са postpaid корисником, идентитет корисника односно потписника Уговора у име корисника доказује се важећом личном картом, за држављане Републике Србије, држављане Црне Горе и држављане Босне и Херцеговине или, у осталим случајевима, пасошем. Поред тога, за правна лица и предузетнике се обезбеђује увид у доказе о упису у регистар и овлашћењу за заступање. Телеком Србија задржава право да затражи и додатну документацију за закључење Уговора која није наведена у овој тачки.
- 3.5. Достављање захтева за закључење Уговора са postpaid корисником могуће је осим у пословницама Телекома Србија и преко Интернет стране Телекома Србија и позивом на call center 064/790 и 9818.

Телеком Србија има право да без посебне сагласности подносиоца захтева, по пријему захтева за закључење Уговора са postpaid корисником, а током наредних 30 (тридесет) дана, провери солвентност подносиоца захтева и претходно извршавање његових обавеза по уговорима са трећим лицима, укључујући остале јавне телекомуникационе операторе, те да у циљу такве провере користи податке које је примио приликом подношења захтева, као и да те податке достави другим јавним телекомуникационим операторима који их затраже у исте сврхе. У случају да резултат провере објективно покаже да подносилац захтева није солвентан или није уредно извршавао обавезе по претходно закљученим уговорима, Телеком Србија има право да одбије захтев за закључење Уговора или раскине закључени Уговор, о чему доставља обавештење.
- 3.6. По пријему захтева за закључење Уговора са postpaid корисником, као и пријема захтева за коришћење услуга од стране постојећег postpaid корисника, Телеком Србија има право да пре закључења Уговора или почетка пружања услуга затражи одговарајуће средство обезбеђења плаћања у случају да: а) вредност услуга на које се односи захтев премашује динарску противвредност износа од 100 EUR, на дан подношења захтева за пружање услуге, или б) уколико би на основу објективне процене Телекома Србија евентуална наплата потраживања судским путем била отежана (укључујући, али не само, процену на основу резултата провере из тачке 3.5. или уговарање 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

корисник не извршава редовно своје обавезе по Уговору, средство обезбеђења затражи од корисника и касније, током примене Уговора.

- 3.7. Почетак коришћења услуга и активација SIM картице омогућавају се по правилу одмах по закључењу Уговора, а најкасније у року од 24 сата од момента закључења Уговора, с тим да Телеком Србија задржава право да их изузетно одложи у случајевима из тачака 3.5. и 3.6, највише до истека рока од 30 (тридесет) дана за проверу солвентности и претходног извршавања уговорних обавеза од стране подносиоца захтева и/или до достављања одговарајућег средства обезбеђења.

#### **4. Уступање Уговора**

- 4.1. Права и обавезе postpaid корисника из Уговора могу се пренети на треће лице уз претходну писану сагласност Телекома Србија и уз плаћање накнаде предвиђене Ценовником Телекома Србија.

#### **5. Отказ Уговора**

- 5.1. Postpaid корисник има право на отказ Уговора, достављањем Телекому Србија обавештења у писаној форми, препорученом пошиљком са повратницом, са отказним роком од 30 (тридесет) дана, или доласком у пословницу и потписивањем обавештења о отказу Уговора најмање 30 (тридесет) дана унапред. У случају отказа Уговора, postpaid корисник остаје обавезан на плаћање за услуге коришћене у претходном периоду, а поред тога може имати и друге обавезе, уколико је приликом куповине уређаја за коришћење услуга Уговор закључен на минимални период важења.

#### **6. Плаћање**

- 6.1. Postpaid корисник је у обавези да плаћа цену за услуге са припадајућим порезима уредно и благовремено, у року назначеном на испостављеном рачуну.
- 6.2. Уколико postpaid кориснику не буде достављен рачун, корисник ће до дана истека рока за плаћање рачуна о томе обавестити Телеком Србија, доласком у пословницу, писаним путем или позивањем Корисничког центра, како би му рачун односно информација о износу рачуна била достављена.
- 6.3. Телеком Србија има право да на износе који нису плаћени у року зарачуна законску затезну камату која се обрачунава до дана пријема средстава на рачун Телекома Србија.
- 6.4. У случају да postpaid корисник не изврши обавезу плаћања на име пружених услуга у року од 15 (петнаест) дана од дана доспелости те обавезе, Телеком Србија има право да привремено обустави пружање услуга које нису плаћене.
- 6.5. Током привремене обуставе пружања услуга због неизвршења обавезе плаћања, postpaid кориснику се током првих 30 (тридесет) дана

привремене обуставе омогућавају долазни саобраћај за који Ценовником Телекома Србија није предвиђена обавеза плаћања (сав долазни саобраћај осим роминга) и позиви према службама за хитне интервенције, а током следећих 30 (тридесет) дана једино позиви према службама за хитне интервенције.

- 6.6. За поновно успостављање свих услуга након извршења обавеза postpaid корисника, postpaid корисник плаћа накнаде у складу са Ценовником Телекома Србија.
- 6.7. У случају да обавеза плаћања не буде извршена у року од 60 (шездесет) дана од дана привремене обуставе услуга, Телеком Србија има право да postpaid кориснику трајно обустави пружање свих услуга по Уговору и раскине Уговор.

## **7. Куповина уређаја за коришћење услуга**

- 7.1. Postpaid корисник има могућност да купи одговарајући уређај за коришћење услуга јавне мобилне телекомуникационе мреже, који је понуђен уз тарифни профил за који се определио и који чини део пакета услуга, уз погодности које се састоје у сниженој цени уређаја и/или у плаћању на рате.
- 7.2. У случају куповине уређаја уз погодности наведене у тачки 7.1, postpaid корисник закључује Уговор или продужава његово важење на минимални период важења. Током минималног периода важења, postpaid корисник има право на замену постојећег тарифног профила новим, са истом или вишом месечном ценом за услугу. Након истека наведеног минималног периода, важење Уговора се у одсуству обавештења једне од уговорних страна да не жели продужење Уговора продужава на неодређено време. Уговарањем минималног периода важења, postpaid корисник преузима обавезу да уколико пре истека тог периода откаже Уговор или Телеком Србија раскине Уговор кривицом postpaid корисника, накнади штету Телекому Србија, у висини месечних цена за услугу по Ценовнику Телекома Србија важећем на дан престанка важења Уговора, за месеце преостале до истека минималног периода важења, а у року од 8 (осам) дана од престанка важења Уговора.

## **III PREPAID КОРИСНИЦИ**

### **8. Закључење Уговора са prepaid корисницима**

- 8.1. Уговор са prepaid корисником закључује се куповином тарифног пакета са SIM картицом на продајном месту Телекома Србија или дистрибутера његових услуга.
- 8.2. Куповином тарифног пакета и активирањем SIM картице, prepaid корисник потврђује прихватање Општих услова.

- 8.3. Prepaid тарифни пакет који се купује Уговором може да садржи SIM картицу и и/или уређај за коришћење услуга које су предмет ових Општих услова.
- 8.4. Коришћење услуга започиње се од стране prepaid корисника, активацијом SIM картице.

## **9. Допуна кредита**

- 9.1. Prepaid корисник врши допуну кредита најмање једном у току 11 (једанаест) месеци, а у супротном задржава право само на долазни саобраћај за који Ценовником није предвиђена обавеза плаћања (долазни саобраћај са изузетком роминга) и на позиве према службама за хитне интервенције. Уколико prepaid корисник не изврши ниједну допуну кредита у току 12 (дванаест) месеци, врши се трајна деактивација броја и SIM картице.

## **10. Регистрација SIM картице**

- 10.1. Prepaid корисник може да поднесе захтев за регистрацију SIM картице, чиме стиче права на замену SIM картице, увид у детаљну спецификацију пружених услуга, као и уступање SIM картице, како је наведено у Општим условима.

# **IV УСЛУГЕ**

## **11. Квалитет услуга**

- 11.1. Телеком Србија се обавезује да корисницима пружа услуге из своје понуде у оквиру расположивих капацитета и стандардног квалитета, а сагласно важећим прописима и обавезама предвиђеним Лиценцом.
- 11.2. Телеком Србија гарантује расположивост услуга унутар граница територијалне покривености са допуштеним изузецима за поједине специфичне локације и то континуирано, са могућим одступањима у одређеном временском периоду.
- 11.3. Без обзира на претходно наведено у овом члану, Телеком Србија задржава право да због радова на мрежи привремено обустави пружање услуга у целости или делимично, а уколико се јави потреба за отклањањем кварова, ванредним изменама или одржавањем мреже, може без претходне најаве привремено обуставити пружање услуга.
- 11.4. У случају да квалитет услуга буде нижи од прописаног важећим прописима или стандардима или да прекид услуге из разлога који се налазе на страни Телекома Србија траје 48 сати непрекидно, postpaid кориснику ће, након решавања његове рекламације, за сразмеран део цене за услугу бити умањен рачун за наредни месец, а prepaid кориснику ће бити увећан кредит.

## 12. Ограничења приликом коришћења услуга

- 12.1. Корисник је обавезан да не угрожава рад и не наноси штету функционалности мреже, не узнемирава друге кориснике и да не користи услугу и/или омогућава и/или помаже трећим лицима да користе услугу на начин који може узроковати сметње другим корисницима, или за неовлашћени приступ туђим информацијама или ресурсима, или за вршење нелегалне радње укључујући, али се не ограничавајући се на:
- bypass међународног саобраћаја;
  - слање ланчаних порука;
  - неовлашћено откривање података о личности;
  - кршење права интелектуалне својине неовлашћеном дистрибуцијом или неовлашћеним преузимањем садржаја преко Интернета;
  - слање, примање и/или складиштење било каквих података који могу да нанесу штету било које врсте Телекому Србија, кориснику или другом лицу, који дискриминишу, вређају, односно који су неморални, претећи, обмањујући, погрдни, клеветничке садржине и сл;
  - дистрибуцију SMS, MMS, e-mail порука и/или другог садржаја чије је саопштавање, промет или чињење доступним јавности забрањено било којим законом или на други начин;
  - коришћење SIM картице у уређајима који нису мобилни телефони, нити други уређаји које је корисник набавио од Телекома Србија, или за које је добио одобрење од Телеком-а Србија;
  - коришћење SIM картице у уређају који је украден;
  - слање велике количине нежељених или незатражених порука другом кориснику услуга Телекома Србија односно другом лицу, као и објављивање или пренос промотивних и рекламних материјала осталим корисницима Телекома Србија или другим лицима без њиховог пристанка или захтева.
- 12.2. Корисник се обавезује да услуге користи искључиво за сопствене потребе. Корисник има само право коришћења услуга, без могућности преношења права коришћења било које услуге на трећа лица по било ком основу и/или омогућавања трећим лицима коришћења било каквих ресурса телекомуникационе мреже Телекома Србија који су кориснику доступни коришћењем услуга. Телекомуникациона мрежа остаје искључиво у власништву Телекома Србија
- 12.3. Корисник је у обавези да се придржава сваког упутства и обавештења Телекома Србија које се односи на правилно коришћење Услуге.
- 12.4. У случају да корисник прекрши било коју од његових обавеза наведених у тачкама 12.1, 12.2 и 12.3 овог члана, корисник је обавезан да преузме одговорност, као и да Телекому Србија надокнади целокупну штету и/или трошкове, укључујући трошкове вођења спора, проузроковане у вези са тим.

- 12.5. Телеком Србија има право да у случају основане сумње да постоји било каква недопуштена или преварна радња наведена у овом члану 12, или радња која може нанети штету Телекому Србија и/или трећем лицу и/или кориснику: а) изврши детаљну проверу свих расположивих података о оствареном саобраћају, б) привремено обустави услуге кориснику, у целини или делимично, а без претходног упозорења, осим у случајевима када се претходно обавештавање захтева важећим прописима, и ц) у случају тежег кршења обавеза из овог члана 12. или поновљене недопуштене радње трајно обустави услуге кориснику и раскине Уговор.
- 12.6. Корисник је обавезан да се у случају привремене обуставе пружања услуге обрати Корисничком сервису за спровођење неопходних провера и поновно укључење услуге. За поновно успостављање услуге, корисник плаћа накнаду у складу са Ценовником Телекома Србија.

### **13. Контрола потрошње**

- 13.1. Телеком Србија задржава право контроле у потрошњи и коришћењу услуга које Телеком Србија пружа својим корисницима, а у циљу њихове заштите.
- 13.2. Телеком Србија задржава право да утврди дневни, недељни и месечни лимит у износу потрошње, као и да утврди случајеве у којима корисник врши прекорачење својих права на коришћење услуга из Уговора.
- 13.3. Телеком Србија ће на адекватан начин (телефонским позивом или SMS поруком) обавестити корисника о прекорачењу потрошње, односно о прекорачењу права у коришћењу услуга, као и о обавезама које се тим поводом за корисника успостављају и о привременом обустављању пружања услуге уколико ће бити предузето.

### **14. Идентификација позивајућег броја**

- 14.1. Приликом успостављања везе број позиваоца се увек, ако је то технички могуће, преноси преко мреже, изузев ако је позиваоцу одобрен захтев за забрану идентификације позивајућег броја. Идентификација позивајућег броја се обавезно приказује у случајевима позивања служби за хитне интервенције, или служби Телекома за пријаву квара, реклаamacије, подношење захтева за услугу и контролу мреже и откривање преварних радњи.

### **15. Информације и подршка корисницима**

- 15.1. Сва обавештења у вези са понудом Телекома Србија, ценама услуга и начином њиховог коришћења корисници могу добити на Интернет страни Телекома Србија [www.telekom.rs](http://www.telekom.rs), позивом на call centar, број 064/789 и на продајним местима. На исти начин, корисник може затражити подршку везану за коришћење услуга.

15.2. Сва обавештења Телекому Србија везана за коришћење услуге и примену Уговора, корисник, осим уколико је овим Општим условима изричито другачије предвиђено, може доставити на адресе наведене у тачки 15.1.

## **16. Понуда услуга и цене**

16.1. Понуду услуга са спецификацијом услуга, цене услуга и друге комерцијалне услове Телеком Србија објављује на Интернет страни [www.telekom.rs](http://www.telekom.rs).

16.2. Позиви према службама за хитне интервенције омогућавају се без накнаде.

16.3. Телеком Србија може да измени цене услуга и/или друге комерцијалне услове о чему обавештава кориснике објављивањем информације на Интернет страни Телекома Србија

16.4. Корисник може у року од 8 (осам) дана од дана објављивања обавештавања о повећању цена, као и од дана објављивања измена Општих услова којима се битно мењају услови под којима је закључен Уговор, раскинути Уговор без обавеза према Телекому Србија по основу раскида Уговора, са отказним роком од додатних 8 (осам) дана, а уколико то не учини сматра се да је прихватио наведене промене.

## **17. Спецификација пружених услуга са обрачуном накнада за појединачне услуге**

17.1. Телеком Србија ће на захтев postpaid корисника и регистрованог prepaid корисника издати рачун са детаљном спецификацијом пружених услуга које се наплаћују и обрачуном накнада за сваку појединачну услугу. Наведено се омогућава у периоду доступности релевантних података у Телекому Србија.

## **18. Рекламације**

18.1. Сваки корисник може уложити рекламацију на извршени обрачун услуга у року од 30 (тридесет) дана. Postpaid корисник у случају рекламације 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.

18.2. Рекламацију на квалитет пружене услуге корисник може да уложи у року од 30 (тридесет) дана од релевантног дана пружања услуге.

18.3 Рекламације на обрачун услуга се достављају у писаној форми, на адресу:

Телеком Србија а.д.  
Дирекција за комерцијалне послове  
Функција за бригу о корисницима  
Цара Душана 58  
11000 Београд

18.4. Рекламације на квалитет услуге достављају се на адресе наведене у тачки 15.1.

18.5. Телеком Србија ће испитати рекламацију и обавестити корисника о исходу у року од 15 (петнаест) дана од пријема рекламације. Обавештење Телекома Србија доставља се у писаној форми, или на други начин уколико га је корисник назначио у свом захтеву.

18.6. У случају да се утврди да је поднета рекламација на обрачун услуга основана, postpaid кориснику ће бити враћен износ који му је неосновано наплаћен, са припадајућом законском затезном каматом, а prepaid кориснику за исте износе бити увећан кредит.

## **19. Услуге других мобилних мрежа**

19.1. Телеком Србија омогућава коришћење услуга у јавним мобилним телекомуникационим мрежама других оператора у земљи и иностранству са којима има закључене уговоре којим се обезбеђује примање и обављање позива коришћењем мобилних мрежа других оператора (У даљем тексту : "Уговор о ромингу").

19.2 Коришћење услуга у ромингу се postpaid корисницима омогућава након редовног измирења месечних рачуна, или након плаћања аванса за нове кориснике. Детаљна обавештења о условима коришћења услуга на наведени начин корисници могу добити на адресама из тачке 15.1.

19.3. Корисник се обавезује да ће при коришћењу услуга у мрежама других оператора поштовати важеће услове оператора чија је мрежа коришћена и да ће Телекому Србија платити услуге по ценама које примењују наведени оператори увећане за трошкове Телекома Србија на име обрачуна и наплате по Уговору о ромингу са другим оператором.

## **V SIM КАРТИЦА И УРЕЂАЈИ ЗА КОРИШЋЕЊЕ УСЛУГА**

### **20. SIM картица**

20.1. SIM картица додељена кориснику остаје и даље власништво Телекома Србија.

20.2. Телеком Србија одређује број SIM картице, с тим да postpaid корисници имају могућност да траже одређени број, као посебну услугу из понуде Телекома Србија, која се наплаћује по важећем Ценовнику .

- 20.3. Корисник се обавезује да на захтев Телекома Србија одмах врати SIM картицу по престанку важења Уговора из било ког разлога, као и у случају замене SIM картице из техничких или функционалних разлога.
- 20.4. С обзиром да SIM картица садржи податке који омогућавају приступ услугама и штите од злоупотреба (идентификациони и сигурносни кодови и др.), корисник је у обавези да онемогући трећа лица да дођу у посед SIM картице или сазнају наведене податке.
- 20.5. Почев од тренутка укључења сматра се да су сви телефонски разговори који се обављају посредством додељене SIM картице обављени од стране корисника или уз његову сагласност и корисник у целости преузима одговорност за све настале трошкове односно евентуалне злоупотребе и обавезан је да измири све износе за услуге коришћене посредством додељене SIM картице.
- 20.6. У случају нестанка SIM картице (услед губитка или крађе или других разлога који могу довести до злоупотребе) корисник је дужан да о томе одмах обавести овлашћено продајно место или Кориснички сервис Телекома Србија који ће предузети све што је потребно да се одмах изврши искључење услуга, а сва дуговања за услуге извршене до момента обавештавања падају на терет корисника.
- 20.7. У случају оштећења SIM картице услед неправилне употребе, као и у случају губитка или крађе SIM картице, Телеком Србија ће на захтев корисника заменити картицу новом уз задржавање претплатничког броја, за шта корисник плаћа накнаду у складу са Ценовником Телекома Србија важећим у тренутку замене.

## **21. Уређаји за коришћење услуга**

- 21.1. Корисник се обавезује да за повезивање са мрежом користи само уређаје/апарате који су атестирани и прибави неопходне дозволе у складу са стандардима и прописима у овој области, да се придржава свих упутстава за коришћење апарата, те да не дозволи другима коришћење тих уређаја/апарата супротно наведеном.
- 21.2. Телеком Србија задржава право да одмах, без претходне најаве, искључи кориснику услуге ако корисник прекрши неку од обавеза из тачке 21.1.

## **VI ПОДАЦИ О КОРИСНИКУ И ОСТВАРЕНОМ САОБРАЋАЈУ, ИМЕНИК И ОГЛАШАВАЊЕ**

### **22. Подаци о кориснику и оствареном саобраћају**

- 22.1. Телеком Србија гарантује тајност личних података корисника везаних за коришћење услуга, као и слободу и тајност комуникације коришћењем његових услуга, у границама важећих прописа. Са наведеним подацима Телеком Србија може поступати у циљу реализације Уговора,

извршавања његових на закону заснованих обавеза, наплате потраживања, развоја његових услуга и у сврхе наведене у тачки 3.5. ових Општих услова.

22.2. Корисник је у обавези да благовремено обавести Телеком Србија о променама података датих у захтеву за закључење Уговора и других података који су од значаја за испуњење преузетих обавеза, а уколико то пропусти одговоран је за штету и трошкове настале из тог разлога.

### **23. Именик**

23.1. Postpaid корисник и регистровани prepaid корисник закључењем Уговора, односно регистрацијом, прихватају да Телеком Србија има право да држи податке корисника у свом Именику (електронском и штампаном). Телеком није обавезан да проверава тачност података које је корисник дао у Именику. Корисник има могућност да Телекому, без обавезе плаћања накнаде, ускрати претходно дату сагласност, односно затражи брисање његових података из Именика.

### **24. Оглашавање**

24.1. Корисник прихвата да Телеком Србија има право да непосредно доставља кориснику обавештења о понудама услуга Телекома Србија као и услуга које је Телеком Србија развио са својим партнерима, путем SMS канала комуникације. Корисник има могућност да слањем SMS поруке на кратак број 6560 забрани достављање наведених порука. Корисник има могућност да слањем SMS поруке на кратак број 6410 поново омогући примање наведених SMS порука.

24.2. Телеком Србија ће путем SMS и других канала комуникације вршити информисање корисника о битним питањима везаним за пружање услуга, као што су, али не само: износ рачуна, упозорења о лимитима, информације о изменама Општих услова, као и услова пружања појединих услуга и др, а која се не могу окарактерисати као непосредно оглашавање услуга из тачке 24.1.

## **VII ОДГОВОРНОСТ И РЕШАВАЊЕ СПОРОВА**

### **25. Одговорност**

25.1. Телеком Србија одговара за стварну штету за коју корисник докаже да је настала као директна последица кривице овлашћених лица Телекома Србија и није одговоран за изгубљену добит нити посредну и последичну штету.

25.2. Телеком Србија неће бити одговоран за функционисање мреже и квалитет услуге у случају да су квалитет и расположивост услуга под утицајем узрока који изазивају промене којима је подложен радио-мобилни систем, као што су: физичке сметње, атмосферски услови, интерференција и др, или због техничких проблема, неефикасности или

непокривености неких подручја других радио-мобилних оператора на чију мрежу је у одређеним зонама повезана мрежа Телекома Србија.

- 25.3. Телеком Србија није одговоран за квалитет услуга других оператора приликом коришћења услуге у ромингу у њиховим мрежама као ни за евентуалне грешке у подацима које су доставили други оператори, а на основу којих се врши обрачун услуга у ромингу пружених кориснику.
- 25.4. Телеком Србија не одговара за неауторизовани приступ или сметње на уређају корисника када корисник приступа Интернету преко мобилне мреже.
- 25.5. Телеком Србија није одговоран за садржај комуникације остварене коришћењем његових услуга, што је у домену одговорности корисника.
- 25.6. Уколико корисник користи услугу за куповину робе или услуга од трећег лица или користи услуге Телекома за услуге које кориснику пружа треће лице преко мреже Телекома Србија, Телеком Србија неће имати било какве обавезе по том основу. Телеком Србија неће прихватити одговорност, нити гаранцију за услуге или робу купљену или наручену коришћењем услуге Телекома Србија, чак и у случају да за треће лице врши наплату дуговања од корисника.
- 25.7. Телеком Србија неће бити одговоран за било какву штету насталу из разлога који су ван његове контроле (као што су виша сила, или неизвршавање обавеза оператора других телекомуникационих мрежа, или акт надлежног органа или регулаторног тела, или престанак права по Лиценци).

## **26. Решавање спорова**

- 26.1. Телеком и корисник ће све спорове настојати да реше споразумом. Спорови који не могу да се реше споразумно решаваће се пред надлежним судом.

## **VIII ОБУСТАВЉАЊЕ ПРУЖАЊА УСЛУГА**

### **27. Привремено обустављање пружања услуга**

- 27.1. Телеком Србија може привремено обуставити пружање услуга у случајевима:
- да postpaid корисник не изврши обавезу плаћања у року од 15 (петнаест) дана од доспелости, када се може обуставити одлазни саобраћај осим позива ка службама за хитне интервенције;
  - да postpaid корисник не изврши обавезу плаћања у року од 30 (тридесет) дана од привременог обустављања услуге због неизвршења обавезе плаћања, када се обуставља сав саобраћај осим позива ка службама за хитне интервенције;

- основане сумње да је корисник извршио недопуштenu или преварну радњу или да може да наступи штета за Телеком Србија, корисника или треће лице (укључујући случајеве из чланова 12. и 13. ових Општих услова);
- да postpaid корисник на захтев Телекома Србија не достави одговарајуће средство обезбеђења (тачка 3.6. ових Општих услова);
- потребе за отклањањем кварова, ванредним изменама или одржавањем мреже;
- на захтев корисника, током периода од 3 (три) месеца.

## **28. Трајно обустављање пружања услуга**

28.1. Пружање услуга се може трајно обуставити, уз престанак важења Уговора, у случајевима:

- отказа Уговора од стране корисника, обавештењем у писаној форми или потписивањем обавештења у пословници Телекома Србија, са отказним роком од 30 (тридесет) дана;
- раскида Уговора од стране Телекома Србија, услед неизвршења обавезе плаћања корисника у року од 60 (шездесет) дана од дана привременог искључења;
- раскида Уговора од стране Телекома Србија, на основу резултата провере солвентности и претходног извршавања уговорних обавеза од стране postpaid корисника током првих 30 (тридесет) дана од подношења захтева за коришћење услуга (тачка 3.5. ових Општих услова);
- раскида Уговора од стране Телекома Србија, уколико postpaid корисник на захтев Телекома Србија не достави одговарајуће средство обезбеђења (тачка 3.6. ових Општих услова);
- раскида Уговора од стране Телекома Србија, услед теже или поновљене недопуштене или преварне радње за коју одговара корисник;
- раскида Уговора од стране Телекома Србија или 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;
- раскида Уговора од стране Телекома Србија у случају да се против корисника покрене стечајни или ликвидациони поступак.

## IX ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

### 29. Примена на постојеће Уговоре

29.1. Ови Општи услови се примењују и на кориснике који су Уговор закључили пре дана њиховог објављивања, с тим да корисник, у случају да се овим Општим условима битно и на његову штету мењају услови под којима је Уговор закључен, има право да у року од месец дана од дана објављивања Опшних услова раскине Уговор.

### 30. Ступање на снагу

30.1. Ови Општи услови ступају на снагу даном објављивања на Интернет страни Телеком Србија.

30.2. На дан ступања на снагу ових Опшних услова, истима се замењују Општи услови уговора о претплати на услуге јавне GSM дигиталне мобилне телефонске мреже Телекома Србија а.д. број 42747/98 од 11.12.1998. године, Општи услови о претплати на услугу Бизнет број 16583/2 од 05.04.2001. године и Општи услови уговора о претплати за услугу Корпоративни приступ јавне GSM дигиталне мобилне телефонске мреже Телекома Србија а.д. број 11255/1 од 08.02.2005. године.