

Општи услови за пружање услуга у јавној фиксној мрежи Телекома Србија

1. Уводне одредбе

- 1.1. Овим општим условима за пружање услуга у јавној фиксној 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 електронске комуникационе мреже (у даљем тексту: „Мрежа“), и претплатника тих услуга, и утврђују се стандардни услови за пружање тих услуга. Телеком и претплатник су у обавези да поштују све важеће прописе који се односе на Мрежу и услуге које се пружају преко Мреже.
- 1.2. Телеком, у складу са Општим условима, пружа електронске комуникационе услуге из његове понуде путем Мреже на подручјима на којима постоје техничке могућности укључујући расположиве капацитете Мреже, а према ценама из Ценовника услуга Телекома (у даљем тексту: „Ценовник“).
- 1.3. Општи услови, са скупом приложених Правила, као и Ценовник, јавно су доступни, у складу са важећим прописима, на Интернет страни Телекома¹ и у пословницама и на другим продајним местима Телекома.
- 1.4. Пружање сваке од услуга на које се односе Општи услови, регулише се поред Општих услова и претплатничким уговором (у даљем тексту: „Уговор“). Потписивањем Уговора, претплатник прихвата примену Општих услова и Правила која су им приложена. Општи услови примењују се на односе Телекома и претплатника током важења Уговора и чине саставни део Уговора. Одступања од Општих услова могућа су само уколико су предвиђена Уговором закљученим у писаној форми који је у име Телекома потписало овлашћено лице запослено у Телекому.
- 1.5. Други пружаоци услуга из области електронских комуникација могу тражити од Телекома услуге за своје потребе, при чему се коришћење услуга под комерцијалним условима регулише посебним уговорима.
- 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 претплатнике најмање месец дана пре планираног почетка примене измењених Општих услова, односно у другом року предвиђеном важећим прописима.
- 1.7. Саставни делови Општих услова су:
 - Прилог I: Правила за решавање захтева;
 - Прилог II: Правила понашања на Мрежи;

¹ Општи услови: <https://static.mts.rs/dokumenta/Opsti-uslovi-za-pruzanje-usluga-u-javnoj-fiksnoj-mrezi-Telekoma-Srbija.pdf> Ценовник и друге информације о услугама за резиденцијалне (приватне) претплатнике: <https://www.mts.rs/privatni/informacije-i-podrska> Ценовник и друге информације о услугама за пословне претплатнике: <https://www.mts.rs/poslovni/podrska>

Телеком Србија

Предузеће за телекомуникације а.д.

- Прилог III: Правила за привремено ограничавање услуга;
- Прилог IV: Правила за трајно обустављање услуга;
- Прилог V: Правила за накнаду штете претплатнику.

2. Подношење и решавање захтева

- 2.1. Захтеви за коришћење услуге реализују се и услуге успостављају у роковима предвиђеним важећим прописима. На дан ступања на снагу Општих услова, рокови успостављања услуга регулисани су Правилником о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и спровођењу контроле обављања делатности електронских комуникација („Службени гласник РС“ број 73/11 и 3/14). У Општим условима наведени су најдужи рокови за поступање по захтевима за коришћење услуге у појединачним случајевима.
- 2.2. Начин подношења и решавања захтева детаљно су описани у Правилима за решавање захтева датим у Прилогу I Општих услова.
- 2.3. У случају да не постоје техничке могућности за реализацију захтева, Телеком ће о томе обавестити претплатника до истека рока за успостављање услуге, а такав захтев ће чувати у својој евиденцији до опозива истог од стране претплатника и о томе ће такође обавестити претплатника. Када се стекну техничке могућности за реализацију таквог захтева, Телеком је у обавези да претплатнику 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 претплатника и Телекома закључује се у писаној форми, потписивањем од стране претплатника и овлашћеног представника Телекома.
- 3.2. Осим уколико Уговором није другачије предвиђено, Уговор се закључује на неодређено време. Претплатник у том случају има право да откаже Уговор за све или неку од тражених услуга, с тим да остаје у обавези да плати Телекому накнаде за стварање техничких могућности, за успостављање, као и за коришћење услуга у периоду до престанка важења Уговора.
- 3.3. Телеком и претплатник могу да уговоре пружање услуга и на одређено време (тј. на период обавезног трајања Уговора односно минимални период важења Уговора), у ком случају важе посебно дефинисани услови, у складу са Ценовником и Уговором. Уговарањем обавезног трајања Уговора претплатник стиче одређене погодности, које се могу односити како на посебне услове коришћења услуга тако и на могућност куповине уређаја неопходних за коришћење услуга, а у складу са Уговором.

У случају да пре истека периода обавезног трајања Уговора претплатник откаже Уговор или Телеком кривицом претплатника раскине Уговор, претплатник је обавезан да једнократно, до датума рока за плаћање назначеног на рачуну, Телекому накнади штету у висини износа месечних накнада за месеце преостале до истека периода обавезног трајања Уговора, по Ценовнику важећем на дан отказа односно раскида Уговора, и/или да накнади Телекому штету у другом износу уколико је то предвиђено Уговором. У случајевима да је обавезно трајање Уговора, замена за накнаду трошкова изградње приступне инфраструктуре може бити износ у висини наведених трошкова.

4. Успостављање услуге

4.1. Телеком ће омогућити претплатнику коришћење електронских комуникационих услуга преко приступа реализованог расположивим технологијама.

4.2. Говорне услуге преко телефонског прикључка са приступом преко бакарних парица успостављају се најкасније у року од 15 дана од дана подношења захтева, осим у технички изузетним случајевима, или у случајевима када је са претплатником усаглашен други рок.

У случајевима када је за реализацију услуге неопходна доградња инфраструктуре Телекома у разводној мрежи, рок за успостављање услуге из претходног става је 30 дана од дана подношења захтева, осим уколико је Уговором предвиђен други рок. Пре успостављања услуге, Телеком проверава услове за успостављање на страни претплатника. Уколико услови на страни претплатника нису испуњени, рокови се могу, уз сагласност Телекома, продужити док претплатник не испуни услове, најдуже до 15 дана. У случају неиспуњења услова у наведеном року из разлога који се налазе на страни претплатника, Телеком може једнострано раскинути Уговор и одустати од реализације захтева.

4.3. Интернет услуге, услуге преноса података, услуга дистрибуције медијских садржаја, као и све услуге које се не реализују приступом преко бакарних парица, успостављају се најкасније у року од 30 дана од дана подношења захтева, или у другом року који је усаглашен са претплатником. Уколико је за пружање ових услуга неопходна доградња приступне инфраструктуре, рок за успостављање услуге продужава се до стварања техничких могућности.

4.4. Износ једнократне накнаде за стварање техничких могућности и успостављање услуге претплатник плаћа преко рачуна издатог од стране Телекома.

5. Пружање услуга

Сеоба услуге

5.1. Претплатник може да тражи „сеобу“ услуге на другу локацију, која ће бити реализована уколико је претплатник претходно измирио своја дуговања према Телекому за ту услугу и уколико за реализацију захтева на новој локацији постоје техничке могућности.

5.2. Телеком ће реализовати захтеве за „сеобу“ услуге у складу са својим обавезама у погледу рокова за успостављање услуга предвиђеним важећим прописима. Рок за реализацију захтева за „сеобу“ телефонског прикључка са приступом преко бакарних парица је највише 15 дана од дана подношења захтева, осим уколико је за реализацију захтева потребна доградња приступне инфраструктуре.

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 подношења захтева.

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

- 5.3. До реализације захтева претплатнику мирују права и обавезе из Уговора. Уколико је за реализацију „сеобе“ услуге неопходна доградња приступне инфраструктуре, потребно је да Телеком и претплатник закључе уговор о доградњи приступне инфраструктуре, како би се регулисало питање накнаде трошкова доградње, или закључењем новог Уговора или анекса постојећег Уговора уговорити обавезно трајање Уговора уместо накнаде наведених трошкова.
- 5.4. Износ једнократне накнаде за сеобу услуге, сходно важећем Ценовнику Телекома, претплатник плаћа преко рачуна издатог од стране Телекома.

Телефонски прикључци и терминална опрема

- 5.5. Телефонски прикључак, или друга технологија приступа Мрежи, који Телеком додели претплатнику власништво је Телекома и не постаје власништво претплатника. Телеком може, без наплате накнаде, да промени претплатников телефонски број из техничких разлога. У наведеном случају Телеком ће на адекватан начин обавестити претплатника 30 дана пре промене броја и, ако постоје техничке могућности, 2 месеца давати бесплатне информације о новом броју. Терминална опрема, осим ако је Уговором изричито другачије предвиђено, не прелази у власништво претплатника. Уколико по престанку важења Уговора претплатник не врати опрему Телекому, или исту врати у неисправном стању, обавезан је на плаћање цене опреме према Уговору односно важећем Ценовнику Телекома.

Претплатник је у обавези да са терминалном опремом поступа у складу са упутствима Телекома.

Пружање додатне услуге

- 5.6. На захтев претплатника, Телеком ће уз основну услугу пружити претплатнику и додатне услуге из своје понуде услуга, уколико су за то испуњени технички услови. Осим уколико је Уговором другачије предвиђено, основни Уговор се примењује и на додатне услуге. Телеком може доставити претплатнику потврду о активацији додатне услуге заједно са условима за почетак и престанак коришћења те услуге у писаној или електронској форми.

Одржавање и расположивост мреже

- 5.7. Сметњу у Мрежи за чије одржавање је надлежан Телеком, Телеком ће отклонити у року од 2 дана, а у изузетним случајевима до највише 5 дана,

укључујући и нерадне дане, осим у случају сложене сметње, чије отклањање тражи дужи рок, а сметње у том делу Мреже отклањају се без накнаде. Уколико је са претплатником уговорен посебан ниво одржавања, Телеком ће отклонити сметњу под условима и у року који су уговорени. Пријава сметње доставља се Телекому у писаном или електронском облику, или позивом службе за пријаву сметњи.

- 5.8. Телеком задржава право да изводи радове на одржавању Мреже за чије одржавање је надлежан Телеком 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, на прикладан начин обавестити претплатника. Телеком може да даје гаранције у погледу расположивости, сигурности, квалитета, функционисања и подршке за саобраћај говора и података само за своје услуге.
- 5.9. Без обзира на рок за отклањање сметњи из тачке 5.7, уколико се утврди да услуга није била расположива дуже од 48 сати из разлога који се налазе на страни Телекома, Телеком ће извршити умањење месечне накнаде сразмерно периоду недоступности услуге, осим уколико квалитет пружања услуге није другачије регулисан Уговором.

Унапређење услуга и Мреже

- 5.10. Телеком непрекидно унапређује и оптимизује своје услуге и Мрежу. Уколико такве промене утичу на начин коришћења уговорене услуге, Телеком ће о томе обавестити претплатника месец дана унапред. Претплатник може да користи модификовану услугу и додатне услуге уз њу уколико његова инсталација и опрема омогућавају коришћење услуге после извршених промена. Телеком може претплатнику 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 претплатник, по обавештавању, определи да настави са коришћењем заменске услуге, Телеком врши замену исте. Услови замене уговорене услуге дефинишу се Интерним актима.

Напред наведено ни у ком случају не задире у право претплатника 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 претплатника.

6. Обавезе претплатника

- 6.1. Телеком има право да без плаћања накнаде врши инсталацију и одржавање приступа претплатника Мрежи користећи земљиште претплатника и приступ његовом објекту над земљом и под земљом, место за своју опрему, напајање и остало што је потребно.

Претплатникова опрема и приступ Мрежи

- 6.2. Уколико претплатник о свом трошку гради и одржава своју унутрашњу инсталацију преко које се прикључује на Мрежу, у обавези је да поштује

техничке услове утврђене важећим прописима. Претплатник ће прикључити на Мрежу једино инсталацију и опрему које Телеком одобри, а које су у складу са техничким прописима. Претплатник је одговоран за исправност и коришћење таквих инсталација и опреме. Претплатник ће се придржавати упутстава Телекома када прикључује инсталацију и опрему на Мрежу и приликом коришћења услуга Телекома. У случају сумње у исправност, законито и уговорено коришћење, Телеком има право да без претходне најаве изврши преглед претплатникове инсталације и опреме (хардвера и софтвера). У случају непоштовања ових одредаба Општих услова, Телеком ће применити Правила за привремено ограничење, односно трајно обустављање пружања услуга датим у прилозима III и IV Општих услова.

- 6.3. Претплатник сноси одговорност за плаћање услуга омогућених преко приступа претплатника Мрежи и за начин коришћења тог приступа Телеком није одговоран за штету причињену трећем лицу која је настала преко приступа претплатника Мрежи.

7. Накнаде

- 7.1. Накнаду за услугу по правилу чине: једнократни износ за заснивање претплатничког односа (за успостављање услуге и за стварање техничких могућности) и месечна накнада за приступ Мрежи и/или услузи, као и накнада за остварени саобраћај, накнада за коришћење терминалне опреме и накнада за додатне услуге. Услуге и обезбеђење услова за пружање услуга, као што је доградња приступне инфраструктуре уколико се врши, наплаћују се по важећем Ценовнику Телекома.
- 7.2. Позиви према службама за хитне интервенције омогућавају се претплатнику без накнаде.

8. Рачун и услови плаћања

Издавање рачуна, спецификација пружених услуга

- 8.1. Телеком издаје рачун сваког првог дана у месецу, за претходни месец и доставља га на адресу претплатника осим уколико је претплатник затражио достављање на други начин, а доступан је у електронском облику свим претплатницима преко Интернет стране Телекома наведене у члану 1. Општих услова, *email*-а, инфо-терминала, контакт центра, пословница или овлашћених продајних места Телекома. Уколико претплатнику не буде достављен рачун на име пружених услуга, претплатник ће до дана истека рока за плаћање рачуна о томе обавестити Телеком, доласком у пословницу, писаним путем, слањем *e-mail*-а или позивом контакт центра како би му рачун односно информација о износу рачуна била достављена. Телеком задржава право да промени термин издавања рачуна.

Месечна накнада за говорне и друге услуге фактурише се за месец у коме су услуге коришћене и исказује се као посебна ставка у рачуну. Износ задужења на рачуну увећава се за ПДВ и друге обавезе.

Рачун може бити испостављен претплатнику и у електронској форми.

- 8.2. На захтев претплатника, биће му достављена детаљна спецификација свих услуга које се наплаћују са посебним обрачуном задужења за сваку појединачну услугу. Наведено ће претплатнику бити омогућено најмање у периоду у коме може да поднесе приговор на износ рачуна.

Плаћање рачуна и приговори

Плаћање рачуна

- 8.3. Претплатник је дужан да изврши плаћање износа на рачуну Телекома до датума доспећа назначеног на рачуну, без обзира да ли је услуге користио претплатник, или неко треће лице уз сагласност или без сагласности претплатника. Рачун се плаћа у корист текућег рачуна Телекома назначеног на рачуну. Телеком није одговоран ако уплата није могла да се евидентира због тога што је претплатник 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 претплатника због неизвршења обавезе плаћања. Таква уплата ће се евидентирати тек уколико су средства уплаћена на рачун Телекома или ако претплатник достави Телекому доказ о извршеном плаћању. У случају да је уплаћено више од износа на рачуну, Телеком ће умањити износ за плаћање рачуна у наредном периоду, или ће извршити повраћај вишка уплаћеног износа на захтев претплатника. Претплатник 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.

Приговори/рекламације

- 8.4. Сваки претплатник може уложити приговор на износ рачуна у року од 30 (тридесет) дана од дана доспећа обавезе плаћања. Уколико је претплатник 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.

Приговор на квалитет пружене услуге претплатник може да поднесе у року од 30 (тридесет) дана од дана пружања услуге.

Приговори на износ рачуна и на квалитет услуге се подносе у писаној форми, у пословницама Телекома, а изузетно уколико претплатник има својство потрошача (физичко лице) у смислу важећих прописа и усмено на продајним местима Телекома као и телефонским путем на број 0800/100 100, или на адресу:

Приватни (резиденцијални) претплатници:

Телеком Србија а.д.
Дирекција за приватне кориснике
Дубровачка 35
11000 Београд

За пословне кориснике, приговори на износ рачуна могу се поднети у писаној форми и оверени потписом и печатом овлашћеног лица, на адресу:

Пословни (бизнис) претплатници:

Телеком Србија а.д.
Дирекција за пословне кориснике
Булевар уметности 16
11000 Београд

За пословне кориснике приговор на квалитет услуге може се поднети и путем електронске поште, позивом call центра на број телефона 064/785 и 064/795, за велике пословне кориснике.

Приликом достављања приговора, потребно је да претплатник јасно назначи да ли се ради о приговору на износ рачуна или приговору на квалитет пружене услуге. Такође је потребно да физичко лице које подноси приговор достави одговарајуће податке потребне за проверу личног идентитета и да, када се приговор подноси у име претплатника који обавља пословну делатност, приговор поднесе овлашћено лице претплатника, те да исти достави на меморандуму, потписан и оверен печатом.

Телеком ће испитати приговор и обавестити претплатника о исходу у року од 15 (петнаест) дана од пријема приговора, осим уколико претплатник има својство потрошача (физичко лице) у смислу важећих прописа у ком случају је рок за одговор на приговор/рекламацију 8 (осам) дана. Обавештење Телекома доставља се у писаној форми, или на други начин уколико га је претплатник назначио у свом захтеву.

У случају да се утврди да је приговор/рекламација на износ рачуна основан, претплатнику 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 претплатника.

У случају да се утврди да је приговор/рекламација на квалитет услуге био основан, односно да је квалитет услуга био нижи од прописаног /уговореног или да је прекид услуге из разлога који се налазе на страни Телекома трајао дуже од 48 сати Телеком ће извршити умањење месечне накнаде сразмерно периоду у коме је услуга била нижег квалитета на име одштете.

Уколико претплатник није задовољан начином на који је приговор/рекламација решен, може да се, поред осталих права које има у складу са законом, у року од 15 (петнаест) дана по пријему одговора Телекома односно од истека рока за достављање одговора, обрати Рател-у или другом телу ради посредовања у вансудском решавању спора или да покрене поступак пред надлежним судом.

За услуге оператора услуга са додатом вредношћу који ове услуге пружају преко мреже Телекома одговарају оператори услуга са додатом вредношћу и приговори на износ задужења и на квалитет услуге са додатом вредношћу достављају се наведеним операторима и решавају од стране тих оператора.

Кашњење у плаћању, опомена, привремено ограничење, и обустављање

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

У случају да претплатник не изврши обавезу плаћања по рачуну испостављеном од стране Телекома након доспелости те обавезе, Телеком писаним или електронским путем обавештава претплатника да, уколико ни у накнадном року, не краћем од 8 (осам) дана од обавештења не измири обавезу, Телеком има право да привремено ограничи пружање услуга.

Током привременог ограничења пружања услуга због неизвршене обавезе плаћања, претплатнику се омогућавају позиви према службама за хитне интервенције и долазни саобраћај. Након истека 60 (шездесет) дана од доспећа обавеза плаћања, при чему је протекло и најмање 30 (тридесет) дана од слања опомене (упозорење на претплатникову обавезу по основу доспеле обавезе), Телеком има право да услуге обустави у целини, осим у случају када претплатник настави да плаћа текуће обавезе, а поводом фактурисаног доспелог потраживања се води судски поступак са претплатником покренут од стране Телекома.

За поновно успостављање услуга у погледу којих су предузете мере привременог ограничења/обуставе, а након извршења обавеза претплатника, претплатник плаћа накнаде у складу са Ценовником Телекома.

Средства обезбеђења плаћања

8.6. Уколико због платежне способности претплатника, његовог извршавања обавезе плаћања у претходном периоду, просечног коришћења услуга, висине укупног дуга, Телеком објективно процени да се претплатник неће држати уговорених обавеза плаћања, или да ће потраживање Телекома бити тешко наплативо, Телеком може захтевати од претплатника да положи одговарајуће средство обезбеђења плаћања које је прихватљиво за Телеком. Уколико претплатник то не учини, Телеком има право да предузме мере наведене у Правилима за привремено ограничење услуга датим у Прилогу III Општих услова. Телеком има право да намири целокупно потраживање према претплатнику из положеног средства обезбеђења плаћања.

9. Коришћење услуга и мере за спречавање злоупотреба

9.1. Претплатник је одговоран за коришћење свог прикључка на Мрежи, за кућне инсталације и коришћење сваке од услуга у складу са законом и Уговором, при чему ће се у свему придржавати Правила понашања на мрежи из Прилога II Општих услова. У супротном, Телеком има право да предузме мере сагласно Правилима за привремено ограничење, односно трајно обустављање пружања услуга из прилога III и IV Општих услова.

9.2. Претплатник је одговоран за садржину поруке коју преноси преко Мреже, или чији садржај чини доступним трећем лицу. Телеком није одговоран за садржај наведених порука, за поруке које претплатник прима, нити за садржај било којих 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, претплатник ће бити у обавези да преузме сву одговорност, те да Телекому накнади целокупну из таквог разлога претрпљену штету и трошкове, укључујући трошкове вођења спора.

9.3. Телеком има право да снима позиве претплатника упућене контакт центру Телекома, о чему ће претплатник бити обавештен пре успоставе везе са запосленим Телекома у контакт центру.

10. Подаци о претплатнику и оствареном саобраћају

10.1. Телеком гарантује тајност личних података претплатника у границама важећих прописа. Са наведеним подацима Телеком може поступати у циљу реализације Уговора, извршавања његових на закону заснованих обавеза, наплате потраживања, а у друге сврхе уз сагласност претплатника.

10.2. Подаци о саобраћају везани за конкретног претплатника се, осим у циљу извршавања обавеза предвиђених важећим прописима, обрађују и чувају у мери у којој је то неопходно ради израде рачуна и у периоду до истека законом предвиђеног рока за подношење приговора од стране претплатника и до истека рока за наплату потраживања.

Подаци о локацији везани за конкретног претплатника се, осим у циљу извршавања обавеза предвиђених важећим прописима, обрађују и чувају само уз претходну сагласност претплатника, ради пружања услуга са додатом вредношћу.

10.3. Претплатник подношењем захтева за закључење Уговора даје сагласност да Телеком може да провери платежну способност претплатника и да у том циљу врши размену података о претходном извршавању обавеза од стране претплатника.

10.4. Претплатник закључењем Уговора прихвата да се, у случају да преко мреже Телекома користи услуге са додатом вредношћу трећих лица – оператора наведених услуга, подаци из тачака 10.1. и 10.2. могу доставити операторима услуга са додатом вредношћу чије је услуге користио, и то подаци из тачке 10.1. у сврху наплате потраживања од стране наведених оператора, а подаци из тачке 10.2. у сврху наплате потраживања и решавања приговора од стране тих оператора.

Именик

10.5. Претплатник закључењем Уговора прихвата да ће Телеком држати податке претплатника у свом јавно доступном телефонском именику (електронском и штампаном). Телеком није обавезан да проверава тачност података које је претплатник дао у именику. Случајеви накнаде претплатнику уколико дође до грешке у именику регулисани су Правилима за накнаду штете претплатнику датим у Прилогу V Општих услова. Претплатник има право да Телекому, без обавезе плаћања накнаде, ускрати претходно дату сагласност односно затражи брисање његових података из именика.

Промена података

10.6. Претплатник ће обавестити Телеком о свакој промени својих података који су потребни за примену Уговора без одлагања након што до промене дође. Уколико претплатник то не учини, одговараће за сваку штету која због тога настане Телекому или трећим лицима. Уколико 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.

10.7. Променом података претплатника 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.

Идентификација броја

10.8. Приликом успостављања везе број позиваоца се увек, када је то технички могуће, преноси преко Мреже, изузев ако је позиваоцу на његов захтев спречена идентификација позивајућег броја. Идентификација позивајућег броја се обавезно приказује у случајевима позивања служби за хитне интервенције,

или служби Телекома за пријаву квара, рекламације, подношења захтева за услугу и контролу Мреже.

11. Одговорност Телекома

Опште одредбе

11.1. Уколико Телеком не поштује предвиђене рокове успостављања услуге, поправке квара и остале уговорене рокове, ако грешком ограничи или обустави пружање услуге, или уколико причини доказану штету, претплатник има право на накнаду у складу са Правилима за накнаду штете претплатнику из Прилога V Општих услова.

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

Виша сила

11.3. Телеком није одговоран ако је због више силе или на основу акта надлежног органа или регулаторног тела пружање услуга привремено прекинуто или ограничено. Вишом силом ће се сматрати природни догађаји посебног интензитета (поплава, земљотрес, пожар, и сл.), рат, тероризам, штрајкови, непредвиђене рестрикције државних органа, испади и нерегуларности нападања изазвани од стране трећег лица, напади компјутерских вируса и други слични догађаји.

Одсуство одговорности за информације и куповину преко Мреже

11.4. Уколико претплатник користи услуге Телекома за куповину робе или услуга од трећег лица или за потребе коришћења услуга трећег лица преко Мреже Телекома, одговорност за услуге или робу купљене или наручене на наведени начин сноси треће лице које је пружалац услуге односно продавац робе.

12. Оглашавање

12.1. Претплатник прихвата да Телеком има право да непосредно доставља претплатнику обавештења, путем електронске поште односно преко других канала комуникације, о понудама услуга Телекома као и услуга које је Телеком развио са својим партнерима тако да те услуге пружа заједнички са партнером или обезбеђује подршку пружању услуга партнера преко Мреже. Претплатник

такође има право да забрани достављање наведених порука путем електронске поште, или у пословници Телекома, или позивом на број 0800 100 100, (за пословне кориснике на број 0800 123 123) .

12.2.Телеком ће на својој интернет страни, путем електронске поште и других канала комуникације вршити информисање претплатника о битним питањима везаним за пружање услуга, као што су: 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 12.1.

13.Измене цена и услова пружања услуга

13.1.Телеком има право да мења своје услуге, цене и Опште услове.

13.2.Телеком ће о наведеним променама обавестити претплатнике на својој Интернет страни, за приватне претплатнике: <https://www.mts.rs/privatni/informacije-i-podrska/korisnicki/vesti>, за пословне претплатнике www.mts.rs, у пословницама и другим продајним местима Телекома, а у складу са важећим прописима.

13.3. У случају промене цена уговорених услова пружања услуге и Општих услова искључиво у корист претплатника, исте се могу применити на претплатнике даном објаве тих измена.

13.4. Уколико се променама цена уговорених услова пружања услуге и Општих услова битно на штету претплатника мењају услови под којима је закључен Уговор, обавештење из тачке 13.2. се најкасније месец дана унапред, доставља и поштом, уз месечни рачун, или преко других канала комуникације са којима се претплатник сагласи. Од дана када је обавештен о повећању цена или о изменама Општих услова тако да се битно и на штету претплатника мењају цене или услови под којима је Уговор закључен, претплатник има право да достављањем писаног обавештења, или потписивањем обавештења у пословници Телекома, са отказним роком до дана почетка примене нових цена односно других услова, раскине Уговор за неку или све услуге Телекома на које се односе наведене промене, а без обавеза према Телекому по основу раскида Уговора. Уколико претплатник у наведеном року не раскине Уговор, сматраће се да је прихватио наведене промене.

13.5. Измене и допуне Општих услова које представљају усклађивање са важећим законским прописима не сматрају се изменом услова под којима је закључен Уговор на штету претплатника а у смислу тачке 13.4.

14.Престанак важења Уговора

14.1.Претплатник може да откаже Уговор обавештавајући Телеком писаним путем или доласком у пословницу и потписивањем обавештења о отказу Уговора најмање 30 дана унапред, при чему није у обавези да наведе разлог за отказивање. Телеком и претплатник, поред других основа за раскид Уговора наведених у Општим условима са припадајућим Правилима датим у прилозима Општих услова, 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, осим уколико је императивним одредбама важећих прописа предвиђен други рок.

Уколико се отказује само нека од услуга, уговорени услови пружања других услуга, у зависности од техничких могућности Телекома, наставиће да се примењују. Све настале обавезе на име коришћења услуге у периоду пре престанка важења Уговора претплатник остаје обавезан да плати, као и накнаду штете уколико је раскид наступио пре истека периода обавезног трајања Уговора, отказом од стране претплатника (без кривице Телекома), или раскидом од стране Телекома кривицом претплатника.

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

15. Уступање Уговора и правно следбеништво

15.1. Претплатник може пренети права и обавезе из Уговора о коришћењу фиксног телефонског прикључка и услуге преко истог на треће лице, под условом да нови претплатник настави са коришћењем услуга на истој локацији, преко истих прикључака на Мрежу, уз накнаду предвиђену Ценовником, при чему са претплатником који је пренео права и обавезе важење Уговора престаје, а са новим претплатником се закључује Уговор.

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.

15.3. У случају смрти претплатника, 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.

16. Преносивост броја

16.1. Претплатник јавно доступне телефонске услуге може под условима предвиђеним важећим прописима, приликом промене оператора да, ако захтева, задржи претходно додељени број.

Претплатник подноси захтев за пренос броја оператору чије услуге намерава да користи (оператор прималац броја) при чему тај захтев не може да обухвати и пренос било које од додатних услуга коришћених до подношења захтева.

16.2. Приликом подношења захтева за пренос броја, претплатник плаћа накнаду за услугу преноса броја која је предвиђена важећим прописима.

16.3. Захтев за пренос броја уједно се сматра захтевом претплатника оператору чије је услуге користио до подношења захтева (оператор давалац броја) за раскид уговора о коришћењу свих услуга које се користе преко телефонског броја за који се захтева пренос тако да ако је Телеком оператор давалац броја претплатник може остати без могућности коришћења свих услуга за чију се реализацију захтева широкопојасни xDSL приступ по постојећим уговорима.

Уговор између претплатника и оператора даваоца броја раскида се тренутком искључења броја из мреже тог оператора.

16.4. Телеком, као оператор давалац броја, може да одбије захтев за пренос броја и да о томе обавести претплатника под условима и у роковима предвиђеним важећим прописима.

16.5. Захтев за пренос броја подноси се Телекому уколико је Телеком оператор прималац броја, на за то прописаном обрасцу и уз проверу личног идентитета у складу са Правилима за решавање захтева.

Приликом подношења захтева за правно лице се поред провере правног субјективитета подносиоца захтева, проверава у складу са Правилима за решавање захтева и лични идентитет пуномоћника који мора имати писано овлашћење.

Уколико претплатник не измири све обавезе по основу уговора које је имао са оператором даваоцем броја, настале до тренутка искључења броја из мреже тог оператора, Телеком као оператор прималац броја је дужан да изврши привремену или трајну обуставу пружања услуга у складу са важећим прописима.

17. Информације и подршка претплатницима

17.1. Информације у вези са понудом Телекома, Ценовницима услуга и начином њиховог коришћења претплатници, у складу са важећим прописима, могу добити на Интернет страни Телекома, и то:

- за резиденцијалне (приватне) претплатнике

<https://www.mts.rs/privatni/informacije-i-podrska>, као и позивом на број контакт центра 0800 100 100, преко е-mail адресе: info@telekom.rs, у пословницама и на другим продајним местима Телекома, а

- за бизнис (пословне) претплатнике,

<https://www.mts.rs/poslovni/podrska>, као и позивом на број контакт центра 064/785 и преко е-mail адресе mojbiznis@telekom.rs и korisnicki.biznis@telekom.rs,

Подршку у вези са коришћењем услуга претплатник може затражити преко истих бројева односно преко Интернет стране Телекома.

17.2. Параметри квалитета мрежа и услуга које пружа Телеком су у складу са правилником Рател-а којим се регулишу параметри квалитета јавно доступних електронских комуникационих мрежа и услуга. Параметри квалитета се најмање једном годишње за претходну календарску годину објављују на WEB страници <http://mts.rs/dokumenta>

18. Адресе за достављање обавештења и захтева претплатника

18.1. Осим у случајевима када је другим одредбама Општих услова или одредбама Уговора другачије предвиђено, претплатници могу доставити Телекому сва обавештења и захтеве везане за коришћење услуге и примену Уговора укључујући пријаву незатражених и штодљивих порука, слањем на

адресе или позивом на бројеве наведене у тачки 17.1 став 1. Општих услова, или преко њих добити обавештења о начину на који се достављају поједине врсте захтева.

19. Решавање спорова

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

20. Завршне одредбе

Примена на постојеће Уговоре

20.1. Ови Општи услови се примењују и на претплатнике који су Уговор закључили пре дана њиховог објављивања, с тим да претплатник, 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, односно у другом року предвиђеном важећим прописима раскине Уговор без обавеза плаћања трошкова у вези са раскидом.

Почетак примене Општих услова

20.2. Ови Општи услови објављени су 09.12.2015. године на Интернет страни Телеком Србија, ступају на снагу и примењују се на све претплатнике услуга Телекома на дан објаве истих.

Даном ступања на снагу и почетком примене ових Општих услова престаје важење Општих услова за пружање услуга у јавној фиксној мрежи објављених 15.04.2015. године.

Прилог I

- Правила за решавање захтева -

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

- i) ако претплатник пружи на увид све податке, идентификационе исправе, овлашћење и друга документа којима се утврђује претплатников идентитет, правни статус, платежна способност, као и остало предвиђено Општим условима;
- ii) ако је претплатник пунолетан и пословно способан или ако за малолетно лице захтев подноси родитељ или старалац;
- iii) ако против претплатника није покренут ликвидациони или стечајни поступак;
- iv) ако су измирена сва дуговања према Телекому у случају да је претплатник био или јесте 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 претплатник није злоупотребио неку од услуга Телекома.

Пре закључења Уговора са корисником, идентитет корисника односно потписника Уговора у име 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). За малолетно лице захтев подноси родитељ или старатељ, а приликом подношења захтева за правно лице - корисника који обавља пословну делатност, се поред личне карте или путне исправе подносиоца захтева на увид доставља и писано овлашћење уколико захтев не подноси лице овлашћено за заступање. Поред тога, за правна лица и предузетнике се врши увид у податке о упису у регистар и овлашћењу за заступање. Телеком Србија задржава право да затражи и додатну документацију за закључење Уговора. У случају потребе вршиће се провера солвентности претплатника код кредитног бироа или других оператора, уз претходну писану сагласност претплатника. Телеком има право да од претплатника затражи допуну документације и одговарајуће средство обезбеђења плаћања које је прихватљиво за Телеком у року од 8 дана од дана пријема тог захтева Телекома. Уколико претплатник у наредних 8 дана не поступи по захтеву Телекома, Телеком ће одбацити захтев и евентуално уплаћена средства обезбеђења плаћања вратити претплатнику.

2. Тачка 1. ових Правила се примењује и у случају решавања захтева за уступање 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 претплатницима од посебног значаја (државни органи, претплатници 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 Мрежи, Телеком ће решавати захтеве претплатника за приступ по следећем приоритету:

- i) „сеоба“ прикључка на Мрежу правног лица;
- ii) „сеоба“ прикључка на Мрежу физичког лица;
- iii) нови приступ правног лица Мрежи;
- iv) нови приступ физичког лица Мрежи.

Уколико захтеви припадају истој категорији према редоследу приоритета из претходног става, првенство у односу на захтев за приступ у пословном простору или стану где већ постоји приступ Мрежи има захтев за приступ у пословној просторији или стану у којима нема ниједног приступа Мрежи.

Прилог II

- Правила понашања на мрежи -

1. Приликом коришћења услуга Телекома, претплатник ће се придржавати ових правила понашања на електронској комуникационој мрежи. Свако кршење доле наведених правила представља кршење Уговора између претплатника и Телекома.
2. Телекомове услуге се морају користити само на законит начин и у складу са наменом предвиђеном Уговором.
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 електронску комуникациону 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 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 претплатника 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 претплатнику (*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 комуникационим уређајима, рачунарима, безбедносним мерама) и њихово неовлашћено коришћење или надгледање;
- 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 софтверу;
- xiv) давање на коришћење Телекомових услуга неовлашћеним лицима, на пример давање или давање на коришћење неовлашћеним лицима додељеног корисничког имена, лозинке, картице, кључа за шифрирање и уопште било ког елемента на основу којег неовлашћено лице може уместо претплатника да успостави везу, обави комуникацију, пошаље или прочита поруку;
- xv) извођење радњи које другим претплатницима онемогућавају правилно коришћење услуга (*distributed 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 важећим прописима.

Прилог III

- Правила за привремено ограничавање пружања услуга -

1. Привремено ограничавање пружања услуге због кршења обавеза претплатника

- 1.1. Телеком има право да у случајевима када претплатник не поштује права и обавезе из Уговора, укључујући Опште услове, у складу са важећим прописима, привремено обустави пружање једне, више или свих услуга, уз претходно обавештавање претплатника, осим у случају угрожавања безбедности Мреже, тежих или поновљених злоупотреба, када претплатника може да искључи и без претходног обавештавања.
- 1.2. Привремено ограничавање пружања једне, више или свих услуга Телекома извршиће се:

Опште

- i) ако се утврди да претплатник не поштује Опште услове
- ii) ако се утврди да је претплатник дао лажне податке који су предуслов за закључење Уговора;
- iii) ако претплатник 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 претплатник користи терминалну опрему која не испуњава услове утврђене важећим прописима, или би употребом такве терминалне опреме дошло до нарушавања континуитета, безбедности и/или интегритета Мреже, или ако су претплатникова инсталација и опрема претрпели измену;
- v) ако претплатник неовлашћено приступи Мрежи Телекома, омета функционисање мреже, или врши било какве интервенције на Мрежи;
- vi) ако претплатник поверава трећим лицима поправке или отклањање сметње на делу мреже коју одржава Телеком;
- vii) ако претплатник 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 претплатник 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 претплатникове опреме која угрожава Мрежу или друге претплатнике 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;

Услуге

- xi) ако се утврди да претплатник узнемирава друге претплатнике електронских комуникационих услуга на Мрежи или на другим мрежама, вређа их, узнемирава, омета и/или онемогућава у коришћењу услуга;
- xii) ако се утврди да је претплатник омогућио неовлашћеним лицима коришћење услуга Телекома преко свог прикључка на Мрежу;
- xiii) ако се утврди да претплатник не поштује друге обавезе из Правила о понашању на мрежи која чине Прилог II Општих услова;

Плаћање рачуна

- xiv) ако претплатник не поштује рокове у вези плаћања рачуна, а у складу са тачком 8.5. Општих услова;
- xv) ако претплатник не пружи обезбеђење плаћања (депозит и сл.) у складу са тачком 8.6 Општих услова или не плати аванс.

1.3. Привремено ограничавање 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 у складу са Општим условима и Прилогом IV.

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

За време привременог искључења са Мреже за које је разлог кривица претплатника, претплатник је у обавези да настави да плаћа месечну накнаду за цео период важења Уговора за обустављену услугу.

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

Претплатник 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 искључење услуге на захтев претплатника

2.1. Привремено искључење од 1 до 3 месеца

Телеком ће омогућити претплатнику, на његов захтев, привремено искључење прикључка са Мреже, односно привремено искључење услуга Телекома (изузимајући услуге за које се плаћа само месечна накнада), у трајању од 1 до 3 месеца, при чему ће захтев бити реализован складу са техничким могућностима.

Привремено искључење, може се извршити само једном у години дана.

За време док је прикључак привремено искључен, или привремено искључена услуга, претплатнику се обрачунава и фактурише месечна накнада за ту привремено искључену услугу, у складу са ценовником Телекома објављеном на Интернет страни <https://www.mts.rs/privatni/informacije-i-podrska/fiksna/usluge/telefon#undefined2>.

Услуге ће бити поново активирани по истеку договореног рока привременог искључења услуга.

Претплатник може затражити поновно активирање привремено искљученог прикључка на Мрежу, односно привремено искључење (деактивирани) услуга и пре истека договореног рока привременог искључења услуга.

2.2. Привремено демонтажање Телекомове или претплатникове опреме

У случају инвестиционих радова, чишћења или других радова у просторији или на имовини претплатника где се налази Телекомова опрема, или претплатникова опрема коју одржава Телеком, претплатник може захтевати привремено демонтажање опреме.

Осим накнаде по Ценовнику, претплатник је дужан да плати Телекому стварне трошкове демонтажања и поновног монтажања опреме.

3. Контрола трошкова и контрола потрошње

3.1. Телеком ће у складу са својим техничким могућностима, омогућити претплатницима на једноставан начин и без накнаде забрану одлазних позива када месечни трошкови те услуге пређу унапред одређени износ дефинисан од стране самог корисника приликом закључења Уговора или накнадно. У том смислу контрола трошкова се може омогућити искључиво за трошкове остварене на позиве ка стандардним телефонским прикључцима у националној фиксној и мобилној телефонији, са изузетком позива остварених ка специјалним бројевима.

Телеком ће на адекватан начин (телефонским позивом или на други погодан начин) обавештавати претплатника о достизању унапред одређеног износа, а претплатник има право да у току обрачунског периода одустане од овог ограничења уз обавештавање Телекома.

3.2. Телеком поред његових обавеза у вези са контролом трошкова предвиђених важећим прописима, задржава право контроле потрошње и коришћења услуга које Телеком пружа својим претплатницима, а у циљу

њихове заштите.

3.3. Телеком задржава право да утврди износ дневне, недељне и месечне контроле потрошње, тј. дневни, недељни и месечни лимит, као и да утврди случајеве у којима претплатник врши прекорачење својих права у коришћењу услуга из закљученог Уговора.

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

4. Заједничка правила за све захтеве

4.1. Привремено обустављање пружања услуга из техничких разлога

Телеком има право да уз претходно обавештавање претплатника, привремено искључи претплатников прикључак са Мреже или да му обустави пружање једне, више или свих услуга уз сразмерно умањење накнаде за Услугу која није била расположива дуже од 48 сати, а у складу са чланом 5.9. Општих услова, 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 претплатник прикључен.

Прилог IV

- Правила за трајно обустављање пружања услуга -

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

Телеком има право у случајевима када претплатник не поштује права и обавезе из уговорног односа, да трајно демонтира претплатников прикључак са своје Мреже односно да му трајно обустави пружање једне, више или свих услуга, уз претходно обавештавање претплатника.

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

Телеком није у обавези да даје образложење и/или накнади евентуалну штету насталу због трајног обустављања пружања услуга, сем ако Општим условима или овим Правилима није другачије предвиђено. Телеком трајно обуставља пружање услуге или услуга, а важење Уговора између Телекома и претплатника престаје:

Опште

- i) ако је адреса претплатника за доставу рачуна и обавештење Телекома непозната и након другог покушаја доставе;
- ii) ако је против претплатника покренут стечајни или неки сличан поступак, а за то су испуњени услови према важећим прописима, при чему ће Телеком обезбедити минимум услуга према захтеву стечајног управника;

Мрежа и терминална опрема

- iii) ако претплатник, након што је поново прикључен на Мрежу после привременог искључења, поново користи терминалну опрему за коју није добио претходно одобрење Телекома;
- iv) ако претплатник ни након другог покушаја Телекома у року од 3 дана не омогући Телекому приступ свом поседу или поседу који има право да користи, својој инсталацији, или својој опреми у циљу отклањање сметње на Мрежи;
- v) ако претплатник 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

- vi) у свим случајевима у којима нису поштовани рок или активности који су наложени у складу са Правилима за привремено ограничавање пружања услуга која чине Прилог III Општих услова, по истеку датог рока;

vii) у случају тежег или поновљеног кршења обавеза претплатника због којег, према Правилима за привремено ограничавање пружања услуга која чине Прилог III Општих услова, Телеком има право на привремено ограничавање пружања једне, више или свих услуга;

Плаћање рачуна

viii) ако претплатник не измири своја доспела дуговања, а у складу са чланом 8.5. Општих услова;

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

Претплатничково дуговање према Телекому се увећава за трошкове трајног искључења.

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

2. Трајно обустављање пружања услуге на захтев претплатника

Претплатник 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 обустављање 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 претплатник у захтеву назначи, Телеком ће обуставити пружање услуге или услуга за које је поднесен захтев, независно од става 4. овог члана.

Претплатник 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 претплатника уговорено обавезно трајање Уговора има и додатне обавезе уколико се Уговор не раскида због кривице Телекома Србија, а у свему како је предвиђено Општим условима и Уговором.

Прилог V

- Правила за накнаду штете претплатнику -

1. Претплатник 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 претплатник подноси у року од 2 месеца од дана настанка штете.
2. Штета ће бити исплаћена умањењем претплатниковог дуга у рачуну сваког месеца све док укупан износ штете не буде исплаћен. Штета може бити исплаћена и на други начин ако то тако претплатник захтева, а Телеком се сложи, или ако је на други начин судски наложено.
3. Претплатник 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 претплатником, претплатник има право на накнаду у износу од 50% износа трошкова обезбеђења приступа на Мрежу (приступне таксе). Уколико Телеком не поштује рокове за отклањање сметње и промене телефонског броја, претплатник има право на накнаду у износу од 10% месечне накнаде за сваки радни дан прекорачења, али не више од 2 месечне накнаде. 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 претплатника, и сл.).
5. Телеком је одговоран за своје подизвођаче.
6. У случају да је претплатник 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 претплатнику.
7. Телеком, у границама допуштеним законом, није одговоран за индиректан губитак, изгубљену добит, или губитак података, нити одговара за штету узроковану било каквим незаконитим коришћењем својих услуга или кршењем уговорних обавеза од стране претплатника или трећих лица којима је то омогућено коришћењем услуга од стране претплатника.
8. Уколико Телеком грешком обустави претплатнику пружање услуге, претплатник има право на накнаду у износу од 20% одговарајуће месечне накнаде која се исплаћује претплатнику за сваки дан неоправдано укинуте услуге, али не више од 4 месечне накнаде.

9. Грешке у Именику

9.1. У случају појављивања грешке у именику коју је начинио Телеком (подаци не одговарају подацима које је дао претплатник у свом Захтеву, подаци о претплатниковом прикључку су погрешни), претплатник има право да захтева накнаду у износу од 1 месечне накнаде, 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 претплатнику у именику Телеком ће исплатити претплатнику накнаду у висини од 2 месечне накнаде.

Уколико Телеком унесе податке о претплатнику у именик и поред забране претплатника, Телеком ће исплатити претплатнику накнаду у висини 4 месечне накнаде.