

Општи услови за пужање m:SAT TV услуге

1. Уводне одредбе

1.1. Овим општим условима за пужање m:SAT TV услуге (у даљем тексту: Општи услови), уређују се односи између Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ акционарско друштво Београд (у даљем тексту: Телеком Србија), као пужаоца m:SAT TV услуге и претплатника те услуге, и утврђују се стандардни услови за пужање наведене услуге.

1.2. m:SAT TV услуга подразумева испоруку телевизијских и радио програма преко сателита до одговарајуће опреме (сателитска антена са LNB-ом и пријемни уређај (SetTopBox или Conditional-access module)) инсталиране на локацији претплатника (у даљем тексту: Услуга), при чему се програмски садржаји организују у пакете телевизијских и радио програма. Општи услови, спецификација пакета телевизијских и радио програма у оквиру Услуге, детаљне техничке карактеристике Услуге, као и ценовник Услуге (у даљем тексту: Ценовник), јавно су доступни, у складу са важећим прописима, на Интернет страни Телекома Србија www.mts.rs, као и у пословnicama и на продајним местима Телекома Србија.

1.3. Пужање Услуге, регулише се поред Општих услова и претплатничким уговором (у даљем тексту: Уговор), који се закључује између Телекома Србија и претплатника у писаној форми. Потписивањем Уговора, претплатник прихвата примену Општих услова, који чине саставни део Уговора. Оdstупања од Општих услова морају, да би се применјивала на односе Телекома Србија и претплатника, бити предвиђена Уговором.

1.4. На све односе између Телекома Србија и претплатника који нису уређени овим Општим условима применјују се одредбе важећих прописа.

2. Појмови и дефиниције

2.1. У Општим условима изрази у даљем тексту имају следеће значење:

- 1) Агенција је Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (RATEL);
- 2) медијски садржаји обухватају радијске и телевизијске програме, односно аудио-визуелне садржаје, као и са њима повезане интерактивне услуге, који се дистрибуирају и емитују, односно пужају корисnicима путем електронских комуникационих мрежа, на основу програмске шеме или на захтев корисника;
- 3) претплатник је физичко лице које је закључило уговор о пужању Услуге са Телекомом Србија;
- 4) Сателитска антена је параболна антена са монтираним twin LNB (Low Noise Block) елементом, који има улогу пријема дигиталног сигнала који се прима са сателита;
- 5) STB - SetTopBox је уређај који има улогу обраде дигиталног TV сигнала примљеног Сателитском антеном, како би га прилагодио приказивању на TV пријемнику. Повезује се са једне стране са Сателитском антеном, а са друге са TV пријемником, и то на начин да се на улазу уређаја повезује Сателитска антена, а из њега излази сигнал прилагођен TV пријемнику;
- 6) CAM (Conditional-access module) је уређај који замењује SetTopBox у случају да претплатник поседује TV уређај са интегрисаним пријемником дигиталног сателитског TV канала. У том случају CAM се убације у лежиште које овакви TV пријемници имају на себи;
- 7) Smart картица је део Система за енкрипцију садржаја и налази се интегрисана у STB уређају, или је убачена у CAM, на страни претплатника, и која омогућава декрипцију садржаја који је ауторизован од стране Телекома Србија;
- 8) сметња је свака околност која за последицу има умањенје ниво квалитета Услуге у односу на уговорени квалитет или да Услуга није расположива у потпуности, укључујући и неисправност терминалне опреме или њена неисправна монтажа;
- 9) терминална опрема – Сателитска антена, STB, CAM и smart картица;

3. Podnošenje zahteva, rešavanje zahteva i zaključenje Ugovora

3.1. Zahtev za pružanjem Usluge (u daljem tekstu: Zahtev) moguće je podneti u poslovnicama Telekoma Srbija.

3.2. Telekom Srbija će uzeti u razmatranje Zahtev:

- i) ako pretplatnik pruži na uvid sve podatke, identifikacione isprave, ovlašćenje i druga dokumenta kojima se utvrđuje pretplatnikov identitet, pravni status, platežna sposobnost, kao i ostalo predviđeno Opštim uslovima;
- ii) ako je pretplatnik punoletan i poslovno sposoban ili ako za maloletno lice zahtev podnosi roditelj ili staralac;
- iii) ako su izmirena sva dugovanja prema Telekomu Srbija u slučaju da je pretplatnik bio ili jeste u ugovornom odnosu sa Telekomom Srbija;
- iv) ako na zahtev Telekoma, u slučajevima predviđenim Opštim uslovima, plati unapred ili položi odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja prihvatljivo za Telekom;
- v) ako pretplatnik nije zloupotrebio neku od usluga Telekoma Srbija.

3.3. Pre zaključenja Ugovora sa pretplatnikom, identitet pretplatnika odnosno potpisnika Ugovora u ime pretplatnika utvrđuje se uvidom u odgovarajuća dokumenta potrebna za proveru ličnog identiteta (ličnu kartu, a za strane državljanе putnu ispravu ili ličnu kartu za strance, odnosno drugi odgovarajući dokument). Telekom Srbija zadržava pravo da zatraži i dodatnu dokumentaciju za zaključenje Ugovora. U slučaju potrebe vršiće se provera solventnosti pretplatnika kod kreditnog biroa ili drugih operatora, uz prethodnu pisanu saglasnost pretplatnika. Telekom Srbija ima pravo da od pretplatnika zatraži dopunu dokumentacije i odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za Telekom Srbija u roku od 8 dana od dana prijema tog zahteva. Ukoliko pretplatnik u narednih 8 dana ne postupi po zahtevu Telekoma Srbija, Telekom će odbaciti Zahtev i eventualno uplaćena sredstva obezbeđenja plaćanja vratiti pretplatniku.

3.4. Podnošenje Zahteva Telekom Srbija može omogućiti i elektronskim putem (on-line) ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje učini javno dostupnim. Podnošenjem Zahteva na ovaj način, pretplatnik daje saglasnost na upotrebu sredstva daljinske komunikacije u svrhu zaključenja Ugovora i potvrđuje da je upoznat i prihvata da se Ugovor između Telekoma Srbija i pretplatnika primenjuje danom aktivacije Usluge. U slučaju zaključenja Ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnih prostorija, Telekom Srbija će obavestiti pretplatnika o svim podacima predviđenim posebnim propisima o zaštiti potrošača te će istome dostaviti primerak Ugovora, na način i u obliku predviđenom posebnim propisima o zaštiti potrošača.

3.5. Ukoliko su ispunjeni uslovi iz tačke 3.2. Telekom Srbija pristupa njegovom rešavanju Zahteva u skladu sa tehničkim mogućnostima.

3.6. Telekom Srbija će podnosioca Zahteva o rešenju istog obavestiti u roku od 15 dana osim u slučajevima kada su za rešavanje Zahteva potrebna dodatne aktivnosti i provere. Podnosilac će u tom slučaju biti obavešten o dodatnom roku za rešavanje Zahteva u kom će biti obavešten i o datumu konačnog rešenja Zahteva.

3.7. Nakon obaveštavanja o prihvatanju njegovog Zahteva podnosilac se poziva da u roku od 15 dana zaključi Ugovor.

3.8. U slučaju da ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju Zahteva, Telekom Srbija će o tome obavestiti podnosioca do isteka roka iz tačke 3.6, a takav Zahtev će čuvati u svojoj evidenciji do opoziva istog od strane podnosioca. Kada se steknu tehničke mogućnosti za realizaciju takvog Zahteva, Telekom Srbija je u obavezi da podnosiocu Zahteva ponudi zaključenje Ugovora u roku od 15 dana od dana stvaranja tehničkih mogućnosti za realizaciju.

3.9. Ugovor između pretplatnika i Telekoma Srbija zaključuje se u pisanoj formi, potpisivanjem od strane pretplatnika i ovlašćenog predstavnika Telekoma Srbija.

3.10. Osim ukoliko Ugovorom nije drugačije predviđeno, Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme. Pretplatnik u tom slučaju ima pravo da otkáže Ugovor, u bilo kom trenutku, s tim da ostaje u obavezi da plati Telekomu Srbija jednokratni iznos za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i naknadu za korišćenje Usluge u periodu do prestanka važenja Ugovora.

3.11. Telekom Srbija i pretplatnik mogu da ugovore pružanje usluga i na određeno vreme (tj. na period obaveznog trajanja Ugovora odnosno minimalni period važenja Ugovora), u kom slučaju važe posebno definisani uslovi, u skladu sa Cenovnikom i Ugovorom. Ugovaranjem obaveznog trajanja Ugovora pretplatnik stiče određene pogodnosti, koje se mogu odnositi kako na posebne uslove korišćenja Usluge tako i na mogućnost kupovine uređaja neophodnih za korišćenje Usluge, a u skladu sa Ugovorom.

U slučaju da pre isteka perioda obaveznog trajanja Ugovora, pretplatnik otkáže Ugovor ili Telekom Srbija krivicom tog pretplatnika raskine Ugovor, pretplatnik je, u zavisnosti od toga šta je za njega povoljnije, dužan da plati:

- iznos mesečnih naknada za mesece preostale do isteka minimalnog perioda važenja Ugovora kao i preostale mesečne rate za uređaj kupljen uz Uslugu, ili
- iznos u visini popusta na uređaje, Uslugu i ostale naknade koje je pretplatnik ostvario na osnovu Ugovora, do datuma raskida.

4. Aktivacija i eksploatacija Usluge

Aktivacija

4.1. Telekom Srbija će, u skladu sa Ugovorom, izvršiti aktivaciju Usluge najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahteva, osim u tehnički izuzetnim slučajevima ili u slučajevima kada je sa pretplatnikom usaglašen drugi rok.

4.2. Pod aktivacijom Usluge, smatra se omogućavanje pretplatniku korišćenja izabranog paketa radio i TV kanala u okviru Usluge.

4.3. Obračun i naplata Usluge počinje aktivacijom Usluge u skladu sa Ugovorom i Opštim uslovima, a prema Cenovniku.

Terminalna oprema

4.4. Pretplatniku se, radi omogućavanja pružanja usluge, isporučuje terminalna oprema – STB ili CAM i Satelitska antena, osim u slučaju da se pretplatnik opredeli da samostalno obezbedi Satelitsku antenu (shodno tački 4.5. Opštih uslova). Instalaciju terminalne opreme na lokaciji pretplatnika vrši, po izboru Pretplatnika:

- Telekom Srbija ili treće lice koje Telekom Srbija u tu svrhu angažuje, ili
- pretplatnik samostalno.

4.5. Za potrebe korišćenja Usluge pretplatnik može koristiti i Satelitsku antenu koju samostalno obezbedi (ili već poseduje istu), uz uslov da je Satelitska antena odgovarajućeg kvaliteta izrade i minimalnog prečnika 70 cm. Orijentaciju, tj. potrebna podešavanja Satelitske antene koju je obezbedio pretplatnik samostalno, na lokaciji pretplatnika, a u cilju prijema satelitskog signala Usluge, vrši, po izboru pretplatnika:

- Telekom Srbija, odnosno treće lice koje Telekom Srbija u tu svrhu angažuje, ili
- pretplatnik samostalno.

4.6. Pretplatnik je dužan da se prilikom samostalne instalacije terminalne opreme, odnosno samostalnog podešavanja Satelitske antene koju je samostalno obezbedio, a za koje se opredelio u skladu sa tačkom 4.4., odnosno 4.5. Opštih uslova, pridržava uputstava Telekoma Srbija. Telekom Srbija neće biti odgovoran za rešavanje smetnji prilikom korišćenja Usluge koje mogu nastati usled neadekvatne instalacije terminalne opreme, odnosno njenog neadekvatnog podešavanja Satelitske antene koju je pretplatnik samostalno obezbedio.

4.7. U slučaju da se, u skladu sa tačkom 4.4., odnosno tačkom 4.5., opredelio za samostalnu instalaciju terminalne opreme, odnosno samostalno podešavanje Satelitske antene koju je obezbedio, pretplatnik može naknadno, u slučaju bilo kakvih problema prilikom instalacije odnosno podešavanja, Telekomu Srbija podneti zahtev da instalaciju terminalne opreme, odnosno podešavanje Satelitske antene izvrši Telekom Srbija, odnosno treće lice koje Telekom Srbija u tu svrhu angažuje.

4.8. Terminalna oprema, koju Telekom Srbija pretplatniku predaje na korišćenje, ostaje vlasništvo Telekoma Srbija. Po prestanku važenja Ugovora iz bilo kog razloga, pretplatnik je dužan da Terminalnu opremu vrati Telekomu Srbija u ispravnom stanju, u roku od 8 (osam) dana od datuma prestanka važenja Ugovora. Ukoliko po prestanku važenja Ugovora pretplatnik ne vrati terminalnu opremu Telekomu Srbija, ili istu vrati u neispravnom stanju, obavezan je na plaćanje cene opreme prema Ugovoru odnosno važećem Cenovniku Telekoma Srbija. Pretplatnik može, tokom važenja Ugovora zahtevati zamenu isporučene terminalne opreme drugom vrstom terminalne opreme (zamena STB-a za CAM i obrnuto), uz istovremeno vraćanje prethodno isporučene terminalne opreme Telekomu Srbija. Ukoliko pretplatnik ne vrati prethodno isporučenu terminalnu opremu Telekomu Srbija u ispravnom stanju, ili ne vrati sve pripadajuće delove terminalne opreme (kablovi, ispravljač i daljinski upravljač u slučaju STB-a, odnosno karticu u slučaju CAM-a) obavezan je na plaćanje cene opreme prema Ugovoru odnosno važećem Cenovniku Telekoma Srbija.

4.9. Pretplatnik je u obavezi da sa terminalnom opremom postupa u skladu sa uputstvima Telekoma Srbija.

4.10. Pretplatnik se obavezuje da će informisati Korisnički servis Telekoma Srbija o neadekvatnom funkcionisanju terminalne opreme. U slučaju zamene terminalne opreme, inicirane otuđenjem ili oštećenjem iste, Pretplatnik je u obavezi da nadoknadi iznos za vrednost opreme.

4.11. Pretplatnik je dužan da na lokaciji na kojoj se Usluga realizuje, obezbedi napajanje potrebno za instalaciju, rad i održavanje terminalne opreme.

4.12. Na zahtev pretplatnika, Telekom Srbija će pretplatniku omogućiti korišćenje dodatnog STB-a, koji pretplatniku omogućava korišćenje Usluge na jednom dodatnom TV prijemu. Instalaciju dodatnog STB-a vrši pretplatnik samostalno ili Telekom Srbija, po izboru pretplatnika. Zahtev za korišćenjem dodatnog STB-a pretplatnik može podneti na način utvrđen tačkom 3.1 Opštih uslova. Pretplatnik može, u svakom trenutku otkazati korišćenje dodatnog STB-a dostavljanjem pisanog obaveštenja Telekomu Srbija ili dolaskom u poslovnicu Telekoma Srbija.

Promena izabranog paketa televizijskih i radio programa

4.13. Ukoliko je pretplatnik, zaključio Ugovor sa minimalnim periodom važenja, tokom minimalnog perioda važenja Ugovora, ima pravo da paket televizijskih i radio programa za koji se opredelio prilikom zaključenja Ugovora, zameni samo paketom televizijskih i radio programa za koji je Cenovnikom viša mesečna naknada za korišćenje Usluge. Nakon realizacije takve izmene, pretplatnik može naknadno zahtevati ponovnu zamenu novoizabranog paketa, paketom televizijskih i radio programa za koji se prvobitno opredelio prilikom zaključenja Ugovora.

4.14. Ukoliko je pretplatnik zaključio Ugovor na neodređeno vreme, ili je utvrđeni minimalni period važenja Ugovora istekao, pretplatnik može izvršiti zamenu paketa televizijskih i radio programa, bez ograničenja utvrđenog tačkom 4.13.

Seoba usluge

4.15. Pretplatnik može da podnese zahtev za „seobu“ usluge, sa jedne lokacije (adrese) na drugu, podnošenjem odgovarajućeg zahteva Telekomu Srbija.

4.16. Seoba Usluge će biti realizovana ukoliko je pretplatnik prethodno izmirio svoja dugovanja

prema Telekomu Srbija za tu uslugu i ukoliko za realizaciju zahteva na novoj lokaciji postoje tehničke mogućnosti.

4.17. Ukoliko su ispunjeni zahtevi iz tačke 4.16. Telekom Srbija će, u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja zahteva pretplatnika za seobu Usluge, realizovati seobu, što podrazumeva demontažu terminalne opreme na postojećoj lokaciji pretplatnika i montažu iste na novoj lokaciji pretplatnika. Pretplatnik se, u slučaju pozitivnog rešavanja zahteva za seobu usluge, može opredeliti da samostalno izvrši demontažu terminalne opreme i montažu iste na novoj lokaciji, u kom slučaju Telekom Srbija neće biti odgovoran za rešavanje smetnji prilikom korišćenja Usluge koje mogu nastati usled neadekvatne instalacije terminalne opreme.

4.18. Ukoliko za realizaciju zahteva za seobu Usluge, ne postoje tehničke mogućnosti, niti se iste steknu u roku utvrđenom tačkom 4.18, Telekom Srbija će o tome obavestiti pretplatnika, pri čemu pretplatnik može:

- odustati od seobe Usluge;
- podneti zahtev za seobu Usluge na drugu lokaciju;
- raskinuti Ugovor, pri čemu je pretplatnik, u slučaju da je Ugovor, u skladu sa tačkom 3.11. Opštih uslova zaključen na određeno vreme, obavezan da plati naknadu utvrđenu tom tačkom Opštih uslova.

4.19. Do realizacije zahteva za seobu Usluge, pretplatniku miruju prava i obaveze iz Ugovora.

4.20. Pretplatnik je u obavezi da Telekomu Srbija plati jednokratnu naknadu za seobu Usluge, kao i naknada za tehničku realizaciju Usluge, u skladu sa Cenovnikom. Ukoliko se pretplatnik opredelio da samostalno izvrši demontažu terminalne opreme i montažu iste na novoj lokaciji, pretplatnik nema obavezu plaćanja naknade za tehničku realizaciju Usluge. Jednokratna naknada za seobu Usluge i naknada za tehničku realizaciju Usluge se pretplatniku naplaćuju putem računa izdatog od strane Telekoma Srbija.

5. Podaci o pretplatniku i pruženoj usluzi

5.1. Telekom Srbija prikuplja i obrađuje lične podatke pretplatnika, u svemu prema važećem Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti.

5.2. Telekom Srbija garantuje tajnost ličnih podataka u granicama važećih propisa. Sa navedenim podacima Telekom Srbija može postupati u cilju realizacije Ugovora, izvršavanja njegovih na zakonu zasnovanih obaveza, naplate potraživanja, a u druge svrhe uz saglasnost pretplatnika.

5.3. Podaci o pruženoj usluzi, vezani za konkretnog pretplatnika se, osim u cilju izvršavanja obaveza predviđenih važećim propisima, obrađuju i čuvaju u meri u kojoj je to neophodno radi izrade računa i u periodu do isteka zakonom predviđenog roka za podnošenje prigovora od strane pretplatnika i do isteka roka za naplatu potraživanja.

5.4. Pretplatnik podnošenjem Zahteva prihvata da Telekom Srbija može da proveriti njegovu platežnu sposobnost i da u tom cilju vrši razmenu podataka o prethodnom izvršavanju obaveza od strane pretplatnika.

Promena podataka

5.5. Pretplatnik će obavestiti Telekom Srbija o svakoj promeni svojih podataka koji su potrebni za primenu Ugovora bez odlaganja nakon što do promene dođe. Ukoliko pretplatnik to ne učini, odgovaraće za svaku štetu koja zbog toga nastane Telekomu Srbija ili trećim licima. Ukoliko mu iz istog razloga račun, opomene zbog neplaćanja i druga dokumenta Telekoma Srbija ne mogu biti dostavljeni, smatraće se da je na osnovu postojećih podataka dostava valjano izvršena.

5.6. Promenom podataka pretplatnika smatra se i promena imena i prezimena fizičkog lica.

6. Naknade, Cene i Račun

6.1. Cene koje Telekom Srbija primenjuje za Uslugu definisane su Cenovnikom.

6.2. Cenovnik je dostupan na Internet strani Telekoma Srbija, iz tačke 1.2. Opštih uslova, kao i u poslovnica i na prodajnim mestima Telekoma Srbija.

6.3. Naknadu za uslugu čine: jednokratni iznos za zasnivanje pretplatničkog odnosa (instalaciona naknada i naknada za tehničku realizaciju Usluge), jednokratna naknada za instalaciju dodatnog STB-a (ukoliko se pretplatnik opredelio za korišćenje istog), mesečna naknada za Uslugu, kao i mesečna naknada za korišćenje dodatnog STB-a (ukoliko se pretplatnik opredelio za korišćenje istog). Pretplatnik nema obavezu plaćanja naknade za tehničku realizaciju Usluge, u slučaju da se:

- shodno tački 4.4. Opštih uslova, opredelio da samostalno izvrši instalaciju terminalne opreme;
- shodno tački 4.5. Opštih uslova opredelio da samostalno izvrši orijentaciju, tj. podešavanja Satelitske antene koju je samostalno obezbedio.

6.4. U slučaju da pretplatnik Telekomu Srbija podnese zahtev za instalaciju terminalne opreme, odnosno podešavanje Satelitske antene u skladu sa tačkom 4.6. Opštih uslova (naknadna instalacija, odnosno podešavanje Satelitske antene za koje se pretplatnik, prvobitno, opredelio da samostalno izvrši instalaciju, odnosno podešavanje), naplaćuje se naknada za tehničku realizaciju Usluge, u iznosu utvrđenom Cenovnikom.

6.5. Mesečna naknada za Uslugu i mesečna naknada za korišćenje dodatnog STB-a (ukoliko se pretplatnik opredelio za korišćenje istog), fakturiše se za mesec u kome su usluge korišćene i iskazuje se kao posebna stavka u računu. Mesečnu naknadu za Uslugu i mesečnu naknadu za korišćenje dodatnog STB-a, za kalendarski mesec u kom je Ugovor zaključen, odnosno za kalendarski mesec u kom prestaje važenje Ugovora, pretplatnik plaća srazmerno broju dana korišćenja Usluge u tom mesecu.

6.6. Račun se izdaje svakog prvog dana u mesecu, za prethodni mesec i dostavlja se na adresu pretplatnika, osim ukoliko je pretplatnik zatražio dostavljanje na drugi način, a dostupan je u elektronskom obliku svim pretplatnicima preko Internet strane Telekoma Srbija navedene u tački 1.2. Opštih uslova, *email-a*, kontakt centra, poslovnica ili prodajnih mesta Telekoma Srbija. Ukoliko pretplatniku ne bude dostavljen račun na ime pruženih usluga, pretplatnik će do dana isteka roka za plaćanje računa o tome obavestiti Telekom Srbija, dolaskom u poslovnicu, pisanim putem, slanjem e-mail-a ili pozivom kontakt centra kako bi mu račun, odnosno informacija o iznosu računa bila dostavljena. Telekom Srbija zadržava pravo da promeni termin izdavanja računa, o čemu će blagovremeno obavestiti pretplatnika na adekvatan način.

Izmene cena i uslova pružanja Usluge i Opštih uslova

6.7. Telekom Srbija ima pravo da menja cene i druge uslove pružanja Usluge, kao i Opšte uslove.

6.8. Telekom Srbija će o promenama iz tačke 6.7. obavestiti pretplatnike u skladu sa važećim propisima (štampanim prilogom uz račun za Uslugu, SMS porukom, štampanom brošurou u poslovnici ili na drugom prodajnom mestu Telekoma Srbija, na samom mesečnom računu za Uslugu, odnosno njegovoj poleđini, na svojoj Internet stranici iz tačke 1.2. Opštih uslova, info kanalu, putem sredstava javnog informisanja i sl.) najmanje mesec dana unapred.

6.9. Telekom Srbija je dužan da, prilikom dostavljanja obaveštenja iz tačke 6.8. Opštih uslova, pretplatnika obavesti o njegovom pravu na raskid Ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je Ugovor sa pretplatnikom zaključen, na način koji nije u korist pretplatnika.

6.10. U slučaju promene cena Usluge, ugovorenih uslova pružanja Usluge i Opštih uslova isključivo u korist pretplatnika, iste se mogu primeniti na pretplatnike danom objave tih izmena.

6.11. Izmene i dopune Opštih uslova koje predstavljaju usklađivanje sa važećim zakonskim propisima ne smatraju se izmenom uslova pod kojima je zaključen Ugovor na štetu pretplatnika.

7. Naplata potraživanja

7.1. Pretplatnik je dužan da izmiri celokupan obračunati iznos računa do dana dospeća.

7.2. Račun se plaća u korist tekućeg računa Telekoma Srbija naznačen na računu. Telekom Srbija nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je pretplatnik dao netačne i/ili nepotpune podatke, što nije ispravno uneo u obrazac za plaćanje broj računa i/ili

друге neophodne podatke za pravilno evidentiranje uplate, ili što uplata nije evidentirana zbog greške organizacije za obavljanje platnog prometa, kao i u slučaju pokretanja mera obustavljanja pružanja usluga i utuženja pretplatnika zbog neizvršenja obaveze plaćanja. Takva uplata će se evidentirati tek ukoliko su sredstva uplaćena na račun Telekoma Srbija ili ako pretplatnik dostavi dokaz o izvršenom plaćanju. U slučaju da je uplaćeno više od iznosa na računu, Telekom Srbija će umanjiti iznos za plaćanje računa u narednom periodu, ili će izvršiti povraćaj viška uplaćenog iznosa na zahtev pretplatnika. Pretplatnik snosi sve troškove koji mogu nastati u vezi sa plaćanjem računa, kao i sve troškove povraćaja viška uplaćenog iznosa osim ukoliko do njega nije došlo greškom Telekoma Srbija.

7.3. U slučaju da pretplatnik ne izvrši obavezu plaćanja po računu ispostavljenom od strane Telekoma Srbija nakon dospelosti te obaveze, Telekom Srbija pisanim ili elektronskim putem obaveštava pretplatnika da, ukoliko ni u naknadnom roku, ne kraćem od 8 (osam) dana od obaveštenja ne izmiri obavezu, Telekom Srbija ima pravo da privremeno ograniči pružanje Usluge. Nakon isteka 60 (šezdeset) dana od dospeća obaveza plaćanja, pri čemu je proteklo i najmanje 30 (trideset) dana od slanja opomene (upozorenje na pretplatnikovu obavezu po osnovu dospele obaveze), Telekom Srbija ima pravo da Uslugu obustavi u celini, osim u slučaju kada pretplatnik nastavi da plaća tekuće obaveze, a povodom fakturisanog dospelog potraživanja se vodi sudski postupak sa pretplatnikom pokrenut od strane Telekoma Srbija.

Sredstva obezbeđenja plaćanja

7.4. Ukoliko zbog platežne sposobnosti pretplatnika, njegovog izvršavanja obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosečnog korišćenja usluga, visine ukupnog duga, Telekom Srbija objektivno proceni da se pretplatnik neće držati ugovorenih obaveza plaćanja, ili da će potraživanje biti teško naplativo, može zahtevati od pretplatnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za Telekom Srbija. Ukoliko pretplatnik to ne učini, Telekom Srbija ima pravo da preduzme mere privremene obustave pružanja Usluge, navedene u tački 11. Opštih uslova. Takođe, Telekom Srbija ima pravo da namiri celokupno potraživanje prema pretplatniku iz položenog sredstva obezbeđenja plaćanja.

8. Obaveze i odgovornost Telekoma Srbija

Opšte odredbe

8.1. Ukoliko Telekom Srbija ne poštuje predviđene rokove uspostavljanja Usluge, otklanjanje smetnje i ostale ugovorene rokove, ako greškom ograniči ili obustavi pružanje Usluge, ili ukoliko pričinu dokazanu štetu, pretplatnik ima pravo na naknadu u skladu sa pravilima za naknadu štete pretplatniku iz tačke 15. Opštih uslova.

8.2. Dok je na posedu pretplatnika, Telekom Srbija će preduzeti neophodne mere za zaštitu imovine pretplatnika i neophodne mere bezbednosti, pri čemu je pretplatnik u obavezi da se uzdrži od svih radnji koje bi mogle da oštete instalaciju i opremu Telekoma Srbija.

Kvalitet usluga, smetnje

8.3. Telekom Srbija se obavezuje da pretplatniku pruža ugovorene usluge u skladu sa definisanim parametrima kvaliteta koje propisuje Agencija.

8.4. Telekom Srbija je u obavezi da sve resurse održava na način da omogućavaju neprekidno korišćenje ugovorene Usluge. Takođe, je odgovoran za funkcionalnost terminalne opreme koja je dodeljena pretplatniku, osim ukoliko do smetnje na opremi dođe usled krivice pretplatnika.

8.5. Telekom Srbija će redovito održavati, unapređivati i raditi na modernizaciji svoje infrastrukture, kao i kontrolisati funkcionisanje i kvalitet usluga u skladu sa tehničkim standardima i propisima.

8.6. Smetnju za čije održavanje je nadležan Telekom Srbija, Telekom Srbija će otkloniti u roku od 2 dana, a u izuzetnim slučajevima do najviše 5 dana, uključujući i neradne dane, osim u slučaju složene smetnje, čije otklanjanje traži duži rok. Ukoliko je sa pretplatnikom ugovoren poseban nivo održavanja, Telekom Srbija će otkloniti smetnju pod uslovima i u roku koji su

ugovoreni. Prijava smetnje dostavlja se Telekomu Srbija u pisanom ili elektronskom obliku, ili pozivom službe za prijavu smetnji.

8.7. Bez obzira na rok za otklanjanje smetnji iz tačke 8.6, ukoliko se utvrdi da Usluga nije bila raspoloživa duže od 48 sati iz razloga koji se nalaze na strani Telekoma Srbija, Telekom Srbija će izvršiti umanjenje mesečne naknade srazmerno periodu nedostupnosti usluge, osim ukoliko kvalitet pružanja usluge nije drugačije regulisan Ugovorom.

Viša sila

8.8. Telekom Srbija nije odgovoran ako je zbog više sile pružanje Usluge privremeno prekinuto ili ograničeno. Višom silom će se smatrati prirodni događaji posebnog intenziteta (poplava, zemljotres, požar, i sl.), rat, terorizam, štrajkovi, gubitak ovlašćenja i/ili dozvole za pružanje usluga, nepredviđene restrikcije državnih organa, ispadi i neregularnosti napajanja izazvani od strane trećeg lica, napadi kompjuterskih virusa i drugi slični događaji.

Ograničenje odgovornosti

8.9. Telekom Srbija ne odgovara za sadržaj koji se pruža realizacijom Usluge. Takođe nije odgovoran za bilo kakvu štetu koja može nastati kao posledica netačnih i/ili nepotpunih informacija ili objavljivanjem sadržaja tokom realizacije Usluge, kojim se čini povreda nekog od zakona ili propisa.

9. Pravila korišćenja Usluge

9.1. Pretplatnik je u obavezi da koristi Uslugu poštujući važeće propise, Ugovor i Opšte uslove.

9.2. Pri korišćenju Usluge zabranjeno je:

- korišćenje Usluge na bilo koji način koji može ugroziti distribuciju multimedijalnog sadržaja;
- davanje na korišćenje Usluge trećim licima.

9.3. Prilikom korišćenja Usluge, pretplatnik će se pridržavati ovih pravila ponašanja i korišćenja Usluge. Svako kršenje navedenih pravila predstavlja kršenje Ugovora.

9.4. Telekom Srbija zadržava pravo da u slučaju sumnje, prijave, prigovora ili žalbe izvrši proveru bilo kog resursa, a u skladu sa važećim propisima. Pretplatnik je dužan da Telekomu Srbija omogući pristup terminalnoj opremi u svrhu navedene provere.

9.5. Telekom Srbija ima pravo da snima pozive pretplatnika upućene kontakt centru Telekoma Srbija, o čemu će pretplatnik biti obavešten pre uspostave veze sa zaposlenim u kontakt centru.

Korišćenje usluga

9.6. Pretplatnik je odgovoran za kućnu instalaciju i korišćenje Usluge u skladu sa zakonom i Ugovorom, pri čemu će se u svemu pridržavati Opštih uslova. U suprotnom, Telekom Srbija ima pravo da preduzme mere saglasno Pravilima za privremeno i trajno obustavljanje pružanja usluga.

10. Prigovori pretplatnika

10.1. Svaki pretplatnik može uložiti prigovor na iznos računa u roku od 30 (trideset) dana od dana dospeća obaveze plaćanja. Ukoliko je pretplatnik podneo prigovor ostaje obavezan da plati nesporni deo računa, a u slučaju da je račun osporio u celini, u obavezi je da plati prosečno mesečno zaduženje koje se utvrđuje u odnosu na 3 (tri) meseca koja prethode obračunskom periodu na koji se odnosi prigovor.

Prigovor na kvalitet pružene usluge pretplatnik može da podnese u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge.

Prigovori na iznos računa i na kvalitet usluge se podnose u pisanoj formi, u poslovnicama Telekoma Srbija i usmeno na prodajnim mestima Telekoma Srbija kao i telefonskim putem na broj 0800/100 100, ili na adresu:

Telekom Srbija a.d. Beograd
Direkcija za privatne korisnike
Dubrovačka 35
11000 Beograd

10.2. Prilikom dostavljanja prigovora, potrebno je da pretplatnik jasno naznači da li se radi o prigovoru na iznos računa ili prigovoru na kvalitet pružene usluge. Takođe je potrebno da fizičko lice koje podnosi prigovor dostavi odgovarajuće podatke potrebne za proveru ličnog identiteta.

10.3. Telekom Srbija će ispitati prigovor i obavestiti pretplatnika o ishodu u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora. Obaveštenje Telekoma dostavlja se u pisanoj formi, ili na drugi način ukoliko ga je pretplatnik naznačio u svom zahtevu.

10.4. U slučaju da se utvrdi da je prigovor/reklamacija na iznos računa osnovan, pretplatniku će biti umanjen račun za više fakturisani iznos, a ukoliko je račun plaćen ovaj iznos će biti odobren kao akontacija za naredne račune ili vraćen na zahtev pretplatnika.

10.5. U slučaju da se utvrdi da je prigovor/reklamacija na kvalitet usluge bio osnovan, odnosno da je kvalitet usluga bio niži od propisanog/ugovorenog ili da je prekid usluge iz razloga koji se nalaze na strani Telekoma Srbija trajao duže od 48 sati Telekom Srbija će izvršiti umanjeње mesečne naknade srazmerno periodu u kome je usluga bila nižeg kvaliteta na ime odštete.

10.6. Ukoliko pretplatnik nije zadovoljan načinom na koji je prigovor/reklamacija rešen, može da se, pored ostalih prava koje ima u skladu sa zakonom, u roku od 15 (petnaest) dana po prijemu odgovora Telekoma Srbija, odnosno od isteka roka za dostavljanje odgovora, obrati Agenciji ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili da pokrene postupak pred nadležnim sudom.

11. Privremeno obustavljanje pružanja usluge

11.1. Telekom Srbija ima pravo da u slučajevima kada pretplatnik ne poštuje prava i obaveze iz Ugovora, uključujući i Opšte uslove, privremeno isključi priključak, u skladu sa važećim propisima, privremeno obustavi pružanje usluga, uz prethodno obaveštavanje pretplatnika.

11.2. Telekom Srbija nije u obavezi da naknadi eventualnu štetu nastalu zbog privremenog obustavljanja pružanja usluga, sem ako Pravilima za naknadu štete pretplatniku utvrđenim ovim Opštim uslovima nije izričito drugačije predviđeno.

11.3. Privremeno obustavljanje pružanja usluga Telekom Srbija može izvršiti:

Opšte

- ako se utvrdi da pretplatnik ne poštuje Opšte uslove;
- ako se utvrdi da je pretplatnik dao lažne podatke koji su preduslov za zaključenje Ugovora;
- ako pretplatnik u roku od 15 dana od dana nastanka promene podataka koji su preduslov za zaključenje Ugovora ne dostavi Telekomu Srbija nove podatke;

Održavanje, Terminalna oprema

- ako su pretplatnikova instalacija i oprema pretrpeli izmenu;
- ako pretplatnik poverava trećim licima popravke ili otklanjanje smetnje na delu opreme koju održava Telekom Srbija, odnosno treće lice koje je Telekom Srbija u tu svrhu angažovao;
- ako pretplatnik ne omogući Telekomu Srbija pristup prostorijama ili zemljištu u njegovom vlasništvu ili nad kojim ima pravo korišćenja, svojoj instalaciji, ili svojoj opremi, u cilju otklanjanja smetnje na opremi koju održava Telekom Srbija;

Телеком Србија

Предузеће за телекомуникације а.д.

- ако pretplatnik ne omogući Telekomu Srbija kontrolu instalacija, terminalne i ostale opreme neophodne za korišćenje Usluge, za koje se sumnja da izazivaju tehničke smetnje.

Usluga

- ako se utvrdi da je pretplatnik omogućio trećim licima korišćenje Usluge preko svog priključka;
- ako se utvrdi da pretplatnik ne poštuje druge obaveze iz Pravila korišćenja Usluge ovih Opštih uslova;
- ako se utvrdi da se Usluga ne koristi na lokaciji utvrđenoj Ugovorom;

Plaćanje računa

- ako pretplatnik ne poštuje rokove u vezi plaćanja računa, a u skladu sa tačkom 7.3. Opštih uslova,
- ako pretplatnik ne pruži obezbeđenje plaćanja (depozit i sl.) u skladu sa tačkom 7.4 Opštih uslova ili ne plati avans.

11.4. Za vreme privremenog ograničenja i isključenja, odnosno obustave pružanja usluge za koje je razlog krivica pretplatnika, pretplatnik je u obavezi da nastavi da plaća mesečnu naknadu za ceo period važenja Ugovora. Navedeni razlozi za privremeno isključenje, odnosno obustavljanje pružanja Usluge, primenjuju se bez obzira na to da li ih je prouzrokovao pretplatnik ili treće lice kome je to omogućeno preko usluge koju je ugovorio pretplatnik, a nezavisno od toga da li je treće lice postupalo uz znanje ili bez znanja pretplatnika. Pretplatnik je obavezan da plati naknadu po Cenovniku na ime troškova za ponovno aktiviranje obustavljene usluge, koja se fakturiše pošto je prestao razlog za privremeno obustavljanje Usluge i Usluga ponovo aktivirana.

Privremeno obustavljanje pružanja usluga iz tehničkih razloga

11.5. Telekom Srbija ima pravo da uz prethodno obaveštavanje pretplatnika, privremeno obustavi pružanje Usluge:

- ako nastupe tehničke smetnje, do njihovog otklanjanja;
- ako Telekom Srbija izvodi radove.

12. Trajanje i prestanak važenja Ugovora

Trajanje

12.1. Ugovor za zaključuje na period utvrđen tačkama 3.10. i 3.11. Opštih uslova.

12.2. Do raskida Ugovora i prestanka pružanja Usluge može doći po zahtevu pretplatnika ili po zahtevu Telekoma Srbija usled nepoštovanja odredaba Ugovora ili Opštih uslova.

12.3. Pretplatnik je obavezan da plati sve nastale obaveze na ime korišćenja Usluge u periodu pre prestanka važenja Ugovora.

12.4. Pretplatnik ima pravo da, ukoliko je zaključio Ugovor na daljinu, odustane od korišćenja Usluge u roku od 14 dana od dana uspostavljanja Usluge bez dodatnih troškova i plaćanja bilo kakvih naknada s tim u vezi. Ako u navedenom roku pretplatnik odustane od Ugovora obavezan je da vrati terminalnu opremu u ispravnom stanju, i nema pravo na vraćanje iznosa naplaćenog na ime naknade za tehničku realizaciju Usluge ukoliko se, u skladu sa tačkama 4.4., 4.5. i 4.6. Opštih uslova, opredelio da instalaciju terminalne opreme na lokaciji pretplatnika izvrši Telekom Srbija.

12.5. Ugovor će prestati da važi ako Telekom Srbija izgubi ovlašćenje potrebno za pružanje Usluge.

Raskid ugovora na zahtev Pretplatnika

12.6. Pretplatnik može da otkáže Ugovor obaveštavajući Telekom Srbija pisanim putem ili dolaskom u poslovnicu i potpisivanjem zahteva za otkaz Ugovora. Zahtev za otkaz Ugovora i obustavljanje usluge mora da bude dostavljen najkasnije 30 dana pre zahtevanog datuma od kada se traži da Usluga bude trajno obustavljena.

12.7. Na dan i u vreme koje pretplatnik u zahtevu naznači, Telekom Srbija će obustaviti pružanje Usluge.

Raskid ugovora zbog kršenja obaveza iz ugovornog odnosa od strane pretplatnika

12.8. U slučajevima kada pretplatnik ne poštuje obaveze iz Ugovora i Opštih uslova, Telekom Srbija ima pravo da jednostrano otkáže Ugovor, odnosno da mu trajno obustavi pružanje Usluge, uz prethodno obaveštavanje pretplatnika.

12.9. Razlozi za otkaz Ugovora odnosno trajno obustavljanje pružanja Usluge, merodavni su bez obzira ko ih je prouzrokovao, pretplatnik ili neko treće lice, sa znanjem ili bez znanja pretplatnika.

12.10. Pravne posledice prestanka važenja Ugovora nastupaju danom kada je realizovao trajno isključenje, o čemu će pretplatnik biti adekvatno obavešten.

12.11. Telekom Srbija može jednostrano raskinuti Ugovor i trajno obustaviti pružanje Usluge, u sledećim slučajevima:

Opšte

- ako je adresa pretplatnika za dostavu računa i obaveštenja nepoznata i nakon drugog pokušaja dostave;

Terminalna oprema

- ako pretplatnik ni nakon drugog pokušaja u roku od 3 dana ne omogući Telekomu Srbija pristup svom posedu ili posedu koji ima pravo da koristi, svojoj instalaciji, ili svojoj opremi u cilju otklanjanje smetnji;

Usluga

- u svim slučajevima u kojima nisu poštovani rok ili aktivnosti usled kojih je nastupilo privremeno obustavljanje pružanja Usluge, po isteku datog roka;
- u slučaju težeg ili ponovljenog kršenja obaveza pretplatnika zbog kojeg je nastupilo privremeno obustavljanje pružanja Usluge;

Plaćanje računa

- ako pretplatnik ne izmiri svoja dospela dugovanja, a u skladu sa tačkom 7.3. Opštih uslova.

13. Ustupanje Ugovora i pravno sledbeništvo

13.1. Pretplatnik može preneti prava i obaveze iz Ugovora na treće lice, pod uslovom da novi pretplatnik nastavi sa korišćenjem Usluge na istoj lokaciji, preko iste terminalne opreme, uz naknadu predviđenu Cenovnikom, pri čemu sa pretplatnikom koji je preneo prava i obaveze važenje Ugovora prestaje, a sa novim pretplatnikom se zaključuje novi Ugovor.

13.2. U slučaju smrti Pretplatnika, prenos prava i obaveze iz Ugovora mogu zahtevati naslednici, članovi porodične zajednice, ili, ukoliko ih je više, lice koje odrede naslednici ili članovi porodične zajednice.

14. Информације и подршка pretplatnicima

14.1. Pretplatnik prihvata da Telekom Srbija ima pravo da neposredno dostavlja pretplatniku obaveštenja, putem elektronske pošte odnosno preko drugih kanala komunikacije, o ponudama usluga Telekoma Srbija kao i usluga koje je razvio sa svojim partnerima tako da te usluge pruža zajednički sa partnerom ili obezbeđuje podršku pružanju usluga partnera. Pretplatnik takođe ima pravo da zabrani dostavljanje navedenih poruka putem elektronske pošte pozivom na broj kontakt centra Telekoma Srbija ili u poslovnici Telekoma Srbija.

14.2. Telekom Srbija će na svojoj Internet strani, putem elektronske pošte i drugih kanala komunikacije vršiti informisanje pretplatnika o bitnim pitanjima vezanim za pružanje Usluge, kao što su: iznos računa, informacije o izmenama Opštih uslova, kao i uslova pružanja Usluge i dr, a koja se ne mogu okarakterisati kao neposredno oglašavanje usluga iz tačke 14.1. Opštih uslova.

14.3. Informacije u vezi sa ponudom Telekoma Srbija, Cenovnikom Usluge i načinom njenog korišćenja pretplatnici, u skladu sa važećim propisima, mogu dobiti na Internet strani Telekoma, i to _____, kao i pozivom na broj kontakt centra 0800 100 100, preko e-mail adrese: info@telekom.rs, u poslovnicama i na drugim prodajnim mestima Telekoma Srbija.

Podršku u vezi sa korišćenjem usluga pretplatnik može zatražiti preko istih brojeva odnosno preko Internet strane Telekoma Srbija.

14.4. Parametri kvaliteta mreža i usluga koje pruža Telekom Srbija su u skladu sa pravilnikom Agencije kojim se regulišu parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga. Parametri kvaliteta se najmanje jednom godišnje za prethodnu kalendarsku godinu objavljuju na Internet stranici <https://www.mts.rs/privatni/korisnicka-zona/korisne-informacije/dokumenta>.

14.5. Osim u slučajevima kada je drugim odredbama Opštih uslova ili odredbama Ugovora drugačije predviđeno, pretplatnici mogu dostaviti Telekomu Srbija sva obaveštenja i zahteve vezane za korišćenje Usluge i primenu Ugovora uključujući prijavu nezatraženih i škodljivih poruka, slanjem na adrese ili pozivom na brojeve navedene u tački 14.3. Opštih uslova, ili preko njih dobiti obaveštenja o načinu na koji se dostavljaju pojedine vrste zahteva.

15. Pravila za naknadu štete pretplatniku

15.1. Pretplatnik podnosi u pisanoj formi zahtev za naknadu štete u slučaju neispunjenja obaveze ili zadocnjenja u ispunjenju obaveze od strane Telekoma Srbija na adresu Telekoma Srbija naznačenu u računu. Zahtev za naknadu štete pretplatnik podnosi u roku od 2 meseca od dana nastanka štete.

15.2. Šteta će biti isplaćena umanjenjem pretplatnikovog duga u računu svakog meseca sve dok ukupan iznos štete ne bude isplaćen. Šteta može biti isplaćena i na drugi način ako to tako pretplatnik zahteva, a Telekom Srbija se složi, ili ako je na drugi način sudski naloženo.

15.3. Pretplatnik nema pravo na naknadu štete:

- ako je neko drugi, a ne Telekom Srbija uzročnik štete;
- u drugim slučajevima u kojima je Telekom Srbija oslobođen odgovornosti po odredbama Opštih uslova.

15.4. Ukoliko Telekom Srbija ne poštuje ugovorene rokove za uspostavljanje Usluge, uključujući rokove posebno usaglašene sa pretplatnikom, kada ima pravo na naknadu u iznosu od 50% iznosa troškova obezbeđenja pristupa (pristupne takse). Ukoliko Telekom Srbija ne poštuje rokove za otklanjanje smetnje, pretplatnik ima pravo na naknadu u iznosu od 10% mesečne naknade za svaki radni dan prekoračenja, ali ne više od 2 mesečne naknade. Telekom Srbija

Телеком Србија

Предузеће за телекомуникације а.д.

nije u obavezi da izvrši naknadu štete u slučaju da su razlozi za prekoračenje rokova viša sila ili događaji za koje Telekom Srbija nije odgovoran (na primer, pribavljanje uslova i dozvole za gradnju, obezbeđenje uslova i opreme na strani pretplatnika, i sl.).

15.5. Telekom Srbija je odgovoran za svoje podizvođače.

15.6. U slučaju da je pretplatnik pretrpeo veću štetu od iznosa naknada definisanih Opštim uslovima, ima pravo da zahteva razliku do potpune naknade stvarne i neposredne štete koja mora biti dokazana. Teret dokazivanja takve štete je na pretplatniku.

15.7. Telekom Srbija, u granicama dopuštenim zakonom, nije odgovoran za indirektan gubitak, izgubljenu dobit, ili gubitak podataka, niti odgovara za štetu uzrokovanu bilo kakvim nezakonitim korišćenjem Usluge ili kršenjem ugovornih obaveza od strane pretplatnika ili trećih lica kojima je to omogućeno korišćenjem Usluge od strane pretplatnika.

16. Rešavanje sporova

16.1. Telekom Srbija i Pretplatnik će sve sporove nastojati da reše sporazumom. Sporovi koji ne mogu da se reše sporazumno rešavaće se pred nadležnim sudom.

17. Završne odredbe

17.1. Ovi Opšti uslovi objavljeni su dana __.__.2018. godine na Internet strani Telekoma Srbija, i stupaju na snagu i primenjuju se na sve pretplatnike Usluge na dan objave istih.