

## **Opšti uslovi kupovine preko Internet portala Telekoma Srbija**

Preduzeće za telekomunikacije Telekom Srbija akcionarsko društvo Beograd, Takovska br. 2, PIB: 100002887, matični broj: 17162543 (u daljem tekstu: Telekom Srbija) ovim Opštim uslovima kupovine putem Internet portala Telekoma Srbija (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuje uslove pod kojima se ostvaruje pravo naručivanja, kupovine, plaćanja, isporuke i reklamacije u vezi sa uslugama i uređajima za korišćenje usluga iz ponude Telekoma Srbija ili usluga iz ponude trećih lica koje Telekom Srbija prodaje na osnovu saradnje sa tim trećim licima, a putem Internet portala Telekoma Srbija. Sva fizička lica (u daljem tekstu: Korisnici) putem Internet portala Telekoma Srbija mogu vršiti izbor i naručivanje usluga i uređaja za korišćenje usluga iz ponude Telekoma Srbija, uključujući usluge i servise mobilne telefonije, fiksne telefonije, Interneta i distribucije televizijskog programa i drugih multimedijalnih sadržaja, kao i usluga iz ponude trećih lica koja se nude putem Internet portala Telekoma Srbija.

Ponuda usluga i uređaja za korišćenje usluga, koje Korisnik može naručiti i/ili kupiti putem Internet portala Telekoma Srbija, može se vremenom menjati u skladu sa razvojem i unapređenjem ponude Telekoma Srbija, a u slučaju usluga koje pružaju treća lica, u skladu sa izmenama ponude tih trećih lica, odnosno uvođenja u ponudu usluga trećih lica. Korisnik je upoznat da će se na međusobne odnose Korisnika i Telekoma Srbija, a povodom korišćenja usluga Telekoma Srbija koje se naručuju putem Internet portala Telekoma Srbija, primenjivati odredbe ugovora o korišćenju usluge (ukoliko se isti zaključuje za konkretnu uslugu), kao i odredbe Opštih uslova za pružanje usluga u javnoj mobilnoj mreži Telekoma Srbija, Opštih uslova za pružanje usluga u javnoj fiksnoj mreži Telekoma Srbija, u zavisnosti od usluge koju Korisnik naručuje, odnosno opštih uslova Telekoma Srbija za pružanje istih usluga koji bi zamenili navedene. Korisnik je upoznat da se prilikom korišćenja usluga trećih lica koje Korisnik kupuje putem Internet portala Telekoma Srbija, primenjuju uslovi korišćenja koje utvrđuju treća lica koja pružaju te usluge. Dozvoljeno je pregledanje, kopiranje ili štampanje stranica sa portala Telekoma Srbija isključivo za lične, neprofitabilne i nekomercijalne namene. Menjanje, kopiranje, prikazivanje, reprodukcija, distribucija ili objavljivanje bilo kojih informacija sa portala Telekoma Srbija ne može se vršiti bez prethodne pisane saglasnosti Telekoma Srbija.

### **1. PRIJAVA KORISNIKA I ZAŠTITA PRIVATNOSTI**

Korisnik koji želi da izvrši kupovinu putem Internet portala Telekoma Srbija u obavezi je da se registruje za korišćenje korisničkog naloga u skladu sa pravilima predviđenim u Opštim uslovima za kreiranje i korišćenje naloga ili unosom ličnih podataka. Izuzetno od navedenog Korisnici usluga mobilne telefonije Telekoma Srbija mogu se za korišćenje i kupovinu putem Internet portala Telekoma Srbija prijaviti i putem OTP prijave, tj. unošenjem broja mobilne linije i jedнокratne lozinke (one-time-password) koju Telekom Srbija dostavlja korisniku putem SMS poruke na uneti broj mobilne linije. Korisnik je upoznat i saglasan da, u slučaju da se opredeli da se za korišćenje i kupovinu putem Internet portala Telekoma Srbija prijavi putem OTP

prijave, može izvršiti kupovinu samo određenih usluga mobilne telefonije Telekoma Srbija i to usluga koje se realizuju preko mobilne linije kojom je izvršena prijava.

Korisnik je u postupku kreiranja naloga, odnosno prilikom unošenja podataka, u obavezi da unese tačne i potpune lične podatke, a u vezi sa tim podacima, daje, u skladu sa važećim propisima, izričitu saglasnost Telekomu Srbija da iste obrađuje i čuva za potrebe izvršenja njegovih obaveza u vezi sa uslugama i uređajima za korišćenje usluga naručenim putem Internet portala Telekoma Srbija ili njegovih, na zakonu zasnovanih obaveza, naplate potraživanja, razvoja njegovih usluga i sprečavanja potencijalnih zloupotreba. Telekom Srbija se obavezuje da će čuvati privatnost svih Korisnika. Prikupljaju se samo osnovni podaci o Korisnicima neophodni za izvršenje obaveza Telekoma Srbija u vezi sa proizvodima i uslugama koje Korisnik naručuje i podaci neophodni za poslovanje i informisanje Korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima, a sve u cilju pružanja kvalitetne usluge. U vezi sa navedenim Korisnici imaju mogućnost izbora da li žele ili ne da se *e-mail* adresa ukloni iz *mailing* lista koje Telekom Srbija koristi u cilju obaveštavanja Korisnika u okviru marketinških kampanja. Telekom Srbija preuzima obavezu da sve podatke o Korisnicima čuva i postupa sa istim u skladu sa pozitivnim propisima i Politikom zaštite privatnosti korisnika Telekoma Srbija, i omogućiti dostupnost istih isključivo zaposlenima kojima su ti podaci neophodni za obavljanje posla, a u skladu sa važećim Zakonom o elektronskim komunikacijama, a posebno u skladu sa važećim propisom koji reguliše oblast zaštite ličnih podataka. Svi zaposleni Telekoma Srbija koji prilikom obavljanja posla dolaze u kontakt sa podacima o Korisnicima odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti. Telekom Srbija ima pravo da, u slučaju postojanja zahteva državnog organa, institucije ili nadležnog regulatornog tela, učini podatke o Korisniku dostupnim tim organima, institucijama i regulatornim telima u skladu sa važećim propisima.

## **2. CENE**

Cene usluga i uređaja za korišćenje usluga, izražene su u dinarima i iskazane su u bruto iznosu (sa svim pripadajućim porezima). Cene usluga i uređaja za korišćenje usluga podložne su promeni do momenta potvrde kupovine putem Internet portala Telekoma Srbija tj. realizovanog plaćanja.

## **3. NAČIN PLAĆANJA**

U zavisnosti od vrste usluga i uređaja za korišćenje usluga o kojoj je reč, plaćanje se može izvršiti pouzećem, kroz naredni mesečni račun (u celosti ili na rate) za usluge Telekoma Srbija, sa pripejd računa korisnika, platnim karticama ili SMS-om na teret platne kartice/tekućeg računa Korisnika, koji je registrovan za ovakvu vrstu plaćanja. U slučaju plaćanja naručenih uređaja za korišćenje usluga pouzećem, Korisnik vrši uplatu porudžbine kurirskoj službi, prilikom potpisivanja ugovora i preuzimanja paketa. Plaćanje preko mesečnog računa za usluge Telekoma Srbija mogu vršiti samo postojeći korisnici Telekoma Srbija i to postpejd korisnici mobilne telefonije, korisnici usluga fiksne telefonije, Internet usluga i/ili usluge iris TV, kojima se na ime pruženih usluga izdaju redovni mesečni računi. Putem mesečnog računa u celosti mogu se platiti i uređaji za korišćenje, ali samo pod uslovom da cena uređaja ne prelazi iznos od 5.001,00 dinar. Putem mesečnog računa na rate mogu se platiti i uređaji za korišćenje usluga, ali navedenu pogodnost mogu koristiti samo Korisnici koji duže od 6 meseci koriste neku od usluga Telekoma Srbija za koju plaćaju mesečni račun (za mobilni broj, fiksni telefon, Internet paket, iris TV ili Box paket) i ukoliko je mesečna potrošnja Korisnika najmanje 1.000 dinara. Plaćanje sa mobilnog pripejd računa omogućeno je svim korisnicima mobilne mreže Telekoma Srbija, osim ukoliko Korisnik mobilnog broja nije zabranio ovakvu vrstu plaćanja ili ograničio broj usluga i uređaja za korišćenje usluga, koje se mogu na ovaj način platiti. Za

usluge SMS dopune sa platne kartice/tekućeg računa Korisnika, potrebno je da Korisnik bude registrovan za mobilna plaćanja u banci koja mu je izdala karticu/kod koje Korisnik ima otvoren tekući račun, na osnovu čega se vrši povezivanje platne kartice/tekućeg računa Korisnika sa njegovim pretplatničkim brojem telefona u mreži mobilne telefonije Telekoma Srbija. Nakon podnošenja zahteva korisnik putem SMS poruke dobija jedinstvenu šifru (mPIN) kojom autorizuje sve transakcije mobilnog plaćanja. Dnevne i mesečne limite za plaćanja ovim putem definiše banka koja je Korisniku izdala platnu karticu, tj. banka kod koje Korisnik ima otvoren tekući račun.

Plaćanje na internet prodavnici Telekoma Srbija je moguće izvršiti platnim karticama - *VISA, Maestro, MasterCard, Amex i DinaCard* koje podržavaju plaćanje preko Interneta. Plaćanje karticama je realizovano u saradnji sa privrednim društvom „AllSecure“ d.o.o. Beograd i Banca Intesa a.d. Beograd i obavlja se na bezbedan i sertifikovan način preko AllSecure Payment Gateway-a, jednostavnim unosom podataka sa platne kartice. Nakon što Korisnik unese podatke o kartici i potvrdi plaćanje, banka autorizuje transakciju i time je plaćanje odobreno i ulazi u dalji proces realizacije. Iznos će biti rezervisan na Korisnikovoj kartici (računu) i neće biti raspoloživ za drugu namenu. Transakcija će biti kompletirana i iznos skinut sa Korisnikovog računa tek kada su proizvodi pripremljeni za transport i predati kurirskoj službi, odnosno kada je digitalna usluga isporučena i račun označen kao plaćen. U slučaju da se plaćanje ne kompletira, odnosno iznos se ne skine sa računa do isteka 14 dana od prihvatanja porudžbine, ta porudžbenica će biti otkazana i izbrisana. Nakon isteka roka od 14 dana, sredstva rezervisana na Korisnikovom računu se oslobađaju i biće ponovo na raspolaganju. Nakon toga Korisnik može ponoviti istu ili novu porudžbinu, i izvršiti plaćanje vezano za njih. Korisnik treba da izvrši proveru kod banke koja je karticu izdala da li kartica podržava plaćanje preko Interneta. Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola, primenom najsavremenijih metoda tokenizacije osetljivih podataka, i u skladu sa PCI-DSS standardima. Nijednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni Telekomu Srbija. AllSecure Payment Gateway koristi najviše globalne standarde zaštite i privatnosti podataka. Telekom Srbija, kao korisnik AllSecure Payment Gateway-a je automatski uključen u 3D-Secure zaštitu, čime se Korisnicima garantuje bezbednost kupovine. Brojevi platnih kartica Korisnika se ne čuvaju na sistemu Telekoma Srbija, a sami upis se štiti SSL enkripcijom podataka. AllSecure Payment Gateway se konstantno usaglašava sa svim zahtevima kartičarskih organizacija u cilju povećanja nivoa bezbednosti trgovaca i kupaca. Od 2005. godine do danas, bez prekida, sistem je sertifikovan kao PCI-DSS Level 1 što predstavlja najviši standard u industriji. PCI Data Security Standard (PCI-DSS) je norma koja definiše neophodne mere bezbednosti pri obradi, čuvanju i prenošenju osetljivih kartičarskih podataka. PCI Standardima se štite osetljivi podaci o korisniku kartice tokom celog procesa plaćanja: od momenta unosa podataka na prodajnom mestu Telekoma Srbija, tokom komunikacija između Telekoma Srbijai relevantnih banaka i kartičarskih organizacija, kao i kasnije čuvanje tih podataka. Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena platna kartica Korisnika biće izražen u lokalnoj valuti Korisnika kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji Telekomu Srbija u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od cene navedene na Internet portalu Telekoma Srbija. Kada se podaci o kartici Korisnika, na njegov zahtev ili odlukom Telekoma Srbija tokenizuju, tj. pohranjuju na sertifikovan način za kasnije korišćenje, ti podaci se čuvaju na AllSecure PCI-DSS level 1 sertifikovanim serverima. Tako tokenizovani podaci o kartici se prenose na potpuno bezbedan i sertifikovan način. Telekom Srbija ni u jednom trenutku nema pristup podacima o broju kartice i drugim osetljivim podacima, već dobija referentni broj (token) koji samo on može koristiti. Korisnik ima mogućnost deregistracije prethodno registrovane kartice.

## **4. DOSTAVA**

Ukoliko je potrebno da se dostava naručenog uređaja za korišćenje usluge putem Internet portala Telekoma Srbija vrši na adresu Korisnika, dostava je moguća isključivo na teritoriji Republike Srbije i besplatna je, odnosno vrši se o trošku Telekoma Srbija. Po evidentiranju naručene usluge i uređaja za korišćenje usluge, vrši se provera podataka za koje Telekom Srbija smatra da su potrebni, poštujući pozitivno pravne propise i to putem provere kroz bazu podataka ovlašćenih službi Telekoma Srbija ili pozivanjem Korisnika, a sve u cilju provere ispunjenosti uslova za izvršenje kupovine. Po izvršenoj proveri podataka i evidentiranju porudžbine, Telekom Srbija dostavlja Korisniku potvrdu o ispunjenosti uslova za kupovinom usluge i uređaja za korišćenje usluge, nakon čega se naručena usluga i uređaj za korišćenje usluge isporučuje Korisniku u roku od dva radna dana. U slučaju da po izvršenoj proveri iz prethodnog stava, nadležne službe Telekoma Srbija utvrde da Korisnik nije u mogućnosti da izvrši kupovinu usluga i uređaja za korišćenje usluge, Korisniku će obaveštenje o navedenom biti dostavljeno na *e-mail* adresu koju je naznačio prilikom kreiranja korisničkog naloga. Ukoliko iz bilo kog razloga Korisnik prilikom podnošenja zahteva za porudžbinu unese netačne ili pogrešne podatke, Telekom Srbija ne snosi odgovornost za neisporučivanje uređaja za korišćenje usluge odnosno neodgovarajuće pružanje usluge. U slučaju neisporučivanja uređaja za korišćenje usluge iz napred navedenog razloga, Telekom Srbija će kontaktirati Korisnika na dostavljeni kontakt broj i/ili *e-mail* adresu, proveriti tačnost adrese na koju je pokušana isporuka i ponoviti postupak isporuke. U slučaju da se ponovi nemogućnost isporuke, kupovina se smatra neuspehom, a Korisniku se vraćaju naplaćena sredstva. U slučaju da iz tehničkih razloga, razloga više sile i slično Telekom Srbija nije u mogućnosti da isporuči uređaje za korišćenje usluge ili pruži kupljene usluge Korisniku Telekom Srbija će bez odlaganja obavestiti Korisnika o tim okolnostima kao i o novim rokovima isporuke odnosno, u slučaju nemogućnosti izvršenja isporuke u razumnom roku, o povraćaju naplaćenih sredstava.

## **5. REZERVACIJA**

Rezervacija je moguća samo kada su u pitanju kupovina uređaja za korišćenje usluga Telekoma Srbija, i koji se rezervišu tek nakon izbora načina plaćanja od strane Korisnika. Po izvršenoj rezervaciji, a pre isporuke na kućnu adresu, specifikacija naručenih uređaja za korišćenje usluge se ne može menjati. Korisnik može otkazati kupovinu sve do trenutka upućivanja naručenog uređaja za korišćenje usluge na isporuku. Posle izvršene isporuke nije moguće otkazati kupovinu i stornirati naplaćeni iznos, osim u slučajevima kada Korisnik pravo na otkaz kupovine ima na osnovu odredaba pozitivnopravnih propisa. Korisnik može početi sa korišćenjem usluge i uređaja za korišćenje usluge odmah nakon što Telekom Srbija dobije potvrdu da je naručeni paket isporučen i ukoliko se Korisnik u skladu sa pozitivnopravnim propisima saglasio da Telekom Srbija može početi sa pružanjem usluga pre isteka roka za jednostrani raskid ugovora. Prilikom jedne kupovine Korisnik može kupiti samo jednu uslugu i uređaj za korišćenje usluge.

## **6. OPŠTE ODREDBE**

### **6.1. OBAVEŠTAVANJE KORISNIKA**

Prilikom naručivanja usluge i uređaja za korišćenje usluge putem Internet portala Telekoma Srbija, Korisnik na jasan i nedvosmislen način, klikom na odgovarajuću opciju u toku procesa naručivanja, potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima kupovine putem Internet portala Telekoma Srbija i osnovnim obeležjima usluga i uređaja za korišćenje usluga koji su predmet kupovine, a koji su predviđeni Opštim uslovima za pružanje usluga u javnoj mobilnoj mreži

Telekoma Srbija, Opštim uslovima za pružanje usluga u javnoj fiksnoj mreži Telekoma Srbija, Uslovima/Uputstvom za pružanje usluge Web TV ili uslovima korišćenja usluga trećih lica koje se nude putem Internet portala Telekoma Srbija, kao i o:

- nazivu, sedištu, adresi, elektronskoj adresi, broju računa i drugim podacima neophodnim za utvrđivanje identiteta Telekoma Srbija;
- nazivu javnog registra u koji je Telekom Srbija upisan kao i o drugim podacima na osnovu kojih se može izvršiti identifikacija Telekoma Srbija;
- prodajnoj ceni (uključujući način na koji se prodajna cena obračunava) i sa svim drugim eventualnim troškovima koji padaju na teret Korisnika;
- mogućnosti da uoči i ispravi greške u unosu podataka pre nego što pošalje porudžbenicu;
- načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po reklamacijama Korisnika;
- mogućnosti da prilikom kupovine uređaja bude u obavezi da uplati odgovarajući iznos avansa;
- pravu Korisnika na jednostrani raskid ugovora na način i pod uslovima predviđenim kako ugovorom/aneksom ugovora koji zaključuje sa Telekomom Srbija tako i Zakonom o zaštiti potrošača ukoliko je Korisnik potrošač u smislu tog zakona;
- činjenici da kod ugovora na daljinu, kada je u pitanju Korisnik, koji je potrošač u smislu Zakona o zaštiti potrošača, može da dâ saglasnost za početak pružanja usluge pre isteka roka u kome ima pravo na jednostrani raskid ugovora prema navedenom zakonu, ali da u tom slučaju pravo na jednostrani raskid ugovora gubi na dan početka korišćenja usluge;
- obavezi Telekoma Srbija da Korisniku koji je potrošač u smislu Zakona o zaštiti potrošača prilikom zaključenja ugovora preda obrazac za jednostrani raskid ugovora, ili da Korisnika obavesti da obrazac za jednostrani raskid ugovora može da popuni i podnese u elektronskoj formi u kom slučaju mu Telekom Srbija elektronskim putem dostavlja potvrdu o prijemu navedenog obrasca za raskid;
- pravu da se, u slučaju jednostranog raskida ugovora u smislu napred navedenog, od strane Korisnika, obrazac za jednostrani raskid ugovora dostavlja Telekomu Srbija u bilo kojoj poslovnici na teritoriji Republike Srbije, ili na elektronsku adresu: [webshop@telekom.rs](mailto:webshop@telekom.rs);
- obavezi Korisnika, koji je potrošač u smislu Zakona o zaštiti potrošača, da je u slučaju korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora i vraćanja naručenih usluga i uređaja za korišćenje usluga, dužan da naručene uređaje za korišćenje usluga vrati u stanju u kojem su mu bili dostavljeni (u originalnom pakovanju, bez oštećenja nepažljivim rukovanjem, da je paket kompletan), a da će mu u suprotnom biti vraćeni, bez prava Korisnika na povraćaj novčanih sredstava;
- podršci koju Telekom Srbija pruža Korisniku posle prodaje, ugovornim garancijama i uslovima pod kojim Korisnik ima pravo na ugovorne garancije;
- periodu na koji se ugovor zaključuje ako se zaključuje na određeno vreme, a ako se zaključuje na neodređeno vreme o uslovima za raskid ugovora;
- minimalnom trajanju ugovorne obaveze Korisnika;
- obavezi Korisnika da pruži bilo koji oblik obezbeđenja na zahtev Telekoma Srbija i o uslovima pod kojima može nastati ta obaveza;
- mogućnosti da Korisnik i Telekom Srbija svoje eventualne sporove rešavaju i vansudskim putem (arbitri ili posrednici);
- postojanju kodeksa ponašanja Telekoma Srbija i mogućnosti pristupa navedenom kodeksu ponašanja;
- pravu na zaštitu Korisnika u skladu sa pozitivnopravnim propisima uključujući odredbe Zakona o zaštiti potrošača;
- tekstu ugovora/aneksa koji zaključuje sa Telekomom Srbija na način koji omogućava njihovo skladištenje, ponovno korišćenje i reprodukovanje.

## 6.2.REKLAMACIJE

Sve reklamacije na kupovinu putem Internet portala Telekoma Srbija Korisnik može uputiti elektronskom poštom na adresu [webshop@telekom.rs](mailto:webshop@telekom.rs) ili na neki od kontakata navedenih u opštim uslovima svake od pojedinačnih usluga koje Korisnik kupuje. Ukoliko se Korisnik opredeli za plaćanje usluga i uređaja za korišćenje usluga putem platnih kartica, postoji mogućnost da dođe do prekida Internet konekcije Korisnika. Ukoliko je zahtev za plaćanje registrovan od strane Telekoma Srbija, Korisnik dobija *e-mail* sa izveštajem o uplati, odnosno sa obaveštenjem da li je plaćanje obavljeno uspešno ili ne. Ukoliko Korisnik ne primi *e-mail*, to znači da Telekom Srbija nije registrovao njegov zahtev za plaćanje i da račun Korisnika u banci neće biti zadužen. Ukoliko je Korisnik izvršio plaćanje usluge putem platnih kartica i dobio potvrdu *email*-om da mu je račun u banci zadužen za iznos kupovine, a usluga mu ne bude isporučena u predviđenom roku, Korisnik navedenu reklamaciju s tim u vezi šalje elektronskom poštom na adresu [webshop@telekom.rs](mailto:webshop@telekom.rs). Potrebno je da uz reklamaciju bude dostavljen *e-mail* u kojem je dat izveštaj o uplati, kao i izvod iz banke na kojem je naznačena ta transakcija. Po prijemu reklamacije, Telekom Srbija će u najkraćem mogućem roku obavestiti Korisnika o rešavanju njegovog zahteva. Ukoliko se prilikom rešavanja reklamacije zaključi da je neophodno izvršiti povraćaj novca Korisniku koji je prethodno izvršio plaćanje nekom od platnih kartica, bez obzira na razlog vraćanja, Telekom Srbija je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko *VISA, EC/MC, Maestro, Amex i Dina* metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev Telekoma Srbija obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice. Na sve reklamacije Korisnika koje se odnose na kupovinu putem Internet portala Telekoma Srbija, Telekom Srbija će odgovoriti u slučajevima i na način utvrđen Zakonom o zaštiti potrošača. U zavisnosti od predmeta reklamacije, na zahtev Telekoma Srbija, Korisnik je u obavezi da dostavi garantni list i ugovor koji je dobio uz paket.

Telekom Srbija ne odgovara za reklamacije Korisnika upućene zbog neisporučivanja usluga i uređaja za korišćenje usluge naručenih putem Internet portala Telekoma Srbija koje nisu prouzrokovane krivicom Telekoma Srbija. Garanciju za isporučene uređaje za korišćenje usluga daje ovlašćeni proizvođač odnosno ovlašćeni serviser i distributer telefonskih aparata i dodatne opreme i uređaja. Davalac garancije garantuje da su isporučeni uređaji za korišćenje usluga novi, nekorišćeni, da kvalitet komponenti i materijala korišćenih u proizvodnji, kao i kvalitet tehničke izrade zadovoljavaju najviše tehničke standarde. Davalac garancije je obavezan da bez naknade otkloni sve nedostatke na isporučenoj robi koji se uoče u garantnom roku i to tako što će izvršiti popravku ili obezbediti zamenu novim uređajem za korišćenje usluge u zakonom predviđenom roku za rešavanje reklamacija a u skladu sa važećim propisima. Telekom Srbija garantuje da su isporučeni uređaji za korišćenje usluge originalne robne marke, nabavljeni od strane ovlašćenih serviseri i distributera, odnosno od strane ovlašćenog proizvođača za teritoriju Republike Srbije. Garantni rok počinje da teče od dana isporuke uređaja za korišćenje usluge kupljenih putem Internet portala Telekoma Srbija, koji se unosi u garantni list i overava potpisom i pečatom ovlašćenog prodavca. Uslovi garancije su dati u okviru garantnog lista koji Korisnik dobija prilikom isporuke proizvoda. Korisnik je u obavezi da dostavljene uređaje za korišćenje usluga preda na servis uz garantni list. Korisnik gubi pravo na garanciju ukoliko se ne pridržava datih uputstava za upotrebu u skladu sa datim uslovima iz garantnog lista, uključujući slučaj popravke od strane neovlašćenih lica, promenu originalnog stanja uređaja i drugo. Prilikom isporuke uređaja za korišćenje usluga, dužnost Korisnika je da izvrši pregled proizvoda i da ukaže na eventualna mehanička oštećenja, u kom slučaju će uređaj za korišćenje usluga biti zamenjen. Telekom Srbija ne odgovara za reklamacije, ukoliko je Korisnik uneo pogrešan broj koji postoji u okviru mobilne mreže Telekoma Srbija na koji treba izvršiti dopunu prijepid kredita ili ukoliko je Korisnik uneo

pogrešan iznos pripejd dopune. Na navedenom broju će se izvršiti dopuna pripejd kredita automatski u on-line transakciji, u iznosu koji je Korisnik zahtevao i Telekom Srbija ne može izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava niti snosi odgovornost za isto.

### **6.3. PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA OD STRANE KORISNIKA**

Korisnik može raskinuti ugovor kojim se reguliše prodaja usluga i uređaja za korišćenje usluga na način i pod uslovima predviđenim kako samim ugovorom tako i pod uslovima za odustanak od ugovora shodno članu 28. Zakona o zaštiti potrošača, osim u slučaju kada se Korisnik saglasio da se sa pružanjem usluga ugovorenih na daljinu započne pre isteka roka za odustanak od ugovora, a usluga je izvršena u celini. U slučaju da se Korisnik saglasio da se sa pružanjem usluga ugovorenih na daljinu započne pre isteka roka za odustanak od ugovora, Korisnik ugovor može raskinuti do momenta izvršenja usluge u celini. U slučaju jednostranog raskida ugovora shodno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Korisnik neposredno snosi troškove povraćaja uređaja za korišćenje usluga, a Telekom Srbija je u obavezi da u roku od 30 dana od dana prijema izjave o odustanku, Korisniku vrati iznos koji je Korisnik platio po osnovu kupovine uređaja za korišćenje usluga.

### **6.4. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI**

Telekom Srbija se u potpunosti odriče bilo kakve odgovornosti za štetu koja može nastati Korisniku i/ili trećim licima usled neovlašćenog korišćenja platne kartice odnosno bilo koje zloupotrebe iste, uključujući krađu platne kartice, korišćenje platne kartice bez znanja vlasnika iste i dr., i u navedenim slučajevima Telekom Srbija neće izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava. Telekom Srbija nije odgovoran za postupanje banke izdavaoca platne kartice i bilo kakav vid štete koju Korisnik pretrpi u vezi sa uslugama te banke ili uslovima za korišćenje njenih usluga. Sva prava u vezi sa navedenim Korisnik ostvaruje prema banci izdavaocu platne kartice, u skladu sa ugovorom zaključenim između Korisnika i te banke. Telekom Srbija nije odgovoran za postupanje procesora platnih kartica *VISA, EC/MC, Maestro, Amex, Dina* i bilo kakvu štetu koju Korisnik pretrpi iz tog razloga, odnosno u vezi sa uslugama tog procesora. Telekom Srbija neće odgovarati za bilo koju štetu koja b i mogla nastati zbog prekida Internet konekcije prilikom korišćenja Internet portala Telekoma Srbija ili nedostupnosti procesora platnih kartica.

### **6.5. ZAVRŠNE ODREDBE**

Telekom Srbija zadržava pravo da, u skladu sa svojom poslovnom politikom ili izmenama pozitivnopravnih propisa, vrši izmene ovih Opštih uslova, o čemu na uobičajen način obaveštava Korisnike, kao i pravo da menja ponudu usluga i uređaja za korišćenje usluga dostupnih preko Internet portala Telekoma Srbija. Na kupovinu putem Internet portala Telekoma Srbija primenjivaće se odredbe važećeg Zakona o elektronskoj trgovini, Zakona o zaštiti potrošača i ostalih propisa koji regulišu materiju koja je predmet ovih Opštih uslova. Ovi opšti uslovi se primenjuju danom njihovog objavljivanja na Internet stranici Telekoma Srbija. Danom primene ovih opštih uslova prestaju da se primenjuju prethodno objavljeni Opšti uslovi kupovine preko internet portala Telekoma Srbija.