

## Општи услови за пружање услуга у фиксној телекомуникационој мрежи

### 1. Опште одредбе

**1.1.** Овим општим условима (у даљем тексту: *Општи услови*) са скупом Правила, као њиховим саставним делом, уређују се односи између Телеком Србија а.д. (у даљем тексту: Телеком), као пружаоца услуга јавне фиксне телекомуникационе мреже (у даљем тексту: Мрежа), и Корисника, и утврђују се стандардни услови за пружање тих услуга. Телеком и Корисник се обавезују да ће поштовати све законске одредбе, прописе и техничке услове везане за Мрежу и услуге које се пружају преко Мреже. На односе који нису уређени *Општим условима*, а тичу се услуга преноса података и интернета примењују се важећи прописи Републике Србије и Посебни услови Телекома за пружање конкретне услуге. До доношења Посебних услова Телекома за пружање конкретне услуге, односи ће се за услуге преноса података и интернета регулисати посебним уговорима.

**1.2.** *Општи услови* са скупом *Правила* на које се позивају су саставни део Претплатничког уговора који закључују Корисник и Телеком. Телеком пружа услуге садржане у *Каталогу услуга*, а према ценама у *Ценовнику услуга Телекома* (у даљем тексту: *Каталог и Ценовник*) који садрже детаље наплате и друге услове везане за коришћење услуга које су предмет уговорног односа (УО). *Каталог услуга* је саставни део *Општих услова* и биће донет по ступању на снагу *Општих услова*. До доношења *Каталога услуга* Телеком пружа услуге садржане у *Ценовнику*. *Општи услови*, са скупом *Правила* на које се позивају, *Каталог и Ценовник*, јавно су доступни преко Интернет портала ([www.telekom.yu](http://www.telekom.yu)), инфо-терминала, Контакт центра, пословница, овлашћених продајних места и агената Телекома. Телеком ће благовремено и на одговарајући начин обавештавати Корисника о свим изменама *Општих услова* и *Правила* на које се позивају, *Каталога* и *Ценовника*.

**1.3.** Други пружаоци услуга из области телекомуникација могу тражити од Телекома услуге за своје потребе. За комерцијална коришћења услуга закључиваће се посебни уговори.

**1.4.** За пружање услуга за које се односи регулишу Посебним условима за пружање конкретне услуге и која захтевају сложена или прилагођена техничка решења Телеком ће са Корисником закључивати посебан уговор.

### 2. Подношење и решавање захтева

**2.1.** Захтев може поднети свако физичко или правно лице.

**2.2.** Телеком ће, писаним путем обавестити подносиоца захтева о техничким могућностима реализације захтева у року највише од 15 дана од дана пријема захтева, а у складу са *Правилима за решавање захтева за коришћење услуга Телекома*. Уколико Телеком у року од 15 дана од дана пријема захтева изврши закључење Претплатничког уговора са Корисником и активирање услуге, није у обавези да посебно обавештава Корисника о исходу захтева.

11000 Београд, Таковска 2

Број регистрације: 3309/2005. Регистар привредних субјеката Агенције за привредне регистре Републике Србије; Матични број: 17162543; ПИБ 100002887;  
 Уписани капитал: 10.800.000.000,00 динара; Уплаћени капитал: 10.800.000.000,00 динара; Текући рачуни: Банса Intesa а.д. Београд, Милентија Поповића 76, Београд;  
 Број текућег рачуна: 160-600-22, 160-601-19, 160-602-16, 160-640-96; Војвођанска банка а.д. Нови Сад, Трг слободе 7, Нови Сад; Број текућег рачуна:  
 355-1500001-52, 355-1500002-49, 355-1500003-46, 355-1500004-43; NLB Continental Banka а.д. Нови Сад, Трг младенаца 1-3, Нови Сад; Број текућег рачуна: 310-11-83;  
 Поштанска штедница а.д. Београд, Краљице Марије 3, Београд; Број текућег рачуна: 200-2215200101000-32; Alpha Bank а.д. Београд, Краља Милана 11, Београд;  
 Број текућег рачуна: 180-91770101000-11; EFG Eurobank а.д. Београд, Дрмиторска 20, Београд; Број текућег рачуна: 250-1010058455031-40

**2.3.** У случају постојања техничких могућности за реализацију захтева, Телеком ће Корисника, путем обавештења из тачке 2.2. информисати и о начину закључења Претплатничког уговора (у даљем тексту Уговор) . Уколико се кориснику кроз обавештење из тачке 2.2. Уговор шаље на адресу седишта/пребивалишта, корисник је у обавези да у року од 15 дана врати потписан Уговор или да обавести Телеком да одустаје од Уговора. Уколико корисник не обавести Телеком у наведеном року, Телеком ће сматрати да је корисник одустао од захтева за услугом и поништиће захтев.

**2.4.** У случају да не постоје техничке могућности за реализацију захтева, Телеком ће такав захтев (у даљем тексту Захтев на чекању) чувати у својој евиденцији до опозива истог захтева од стране корисника и о томе обавестити корисника . Када се стекну техничке могућности за реализацију Захтева на чекању, Телеком је у обавези да кориснику понуди заснивање УО у року од 15 дана од дана стварања техничких могућности за реализацију.

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

**3.1.** Уговор између Корисника и Телекома сматра се закљученим на дан када Корисник и овлашћени представник Телеком-а потпишу Уговор. Потписивањем Уговора Корисник је прихватио *Опште услове и Правила на које се позивају*.

**3.2.** Корисник има право да откаже УО за све или неку од тражених услуга, с тим да мора да плати Телекому трошкове обезбеђења приступа на Мрежу, активирање и коришћење услуга.

**3.3.** За трајне услуге (услуге чије пружање није једнократно и услуге за које односи нису дефинисани Посебним условима Телеком-а за пружање конкретне услуге) УО се заснива на неодређено време, почевши од дана активирања услуге. Телеком и Корисник могу да договоре пружање трајних услуга и за одређени период, у ком случају важе посебно дефинисани економски услови.

**3.4.** Телеком и Корисник могу засновати УО са одредбом о обавезном трајању УО. Обавезно трајање УО је одређено бројем пуних месечних накнада за приступ Мрежи или претплата, што одређује Телеком. Ако у периоду обавезног трајања УО Корисник прихвати нову понуду Телекома за обавезно трајање УО, нови период обавезног трајања УО започеће након истека претходног периода обавезног трајања УО, осим ако се Телеком и Корисник не договоре другачије. У случају да Корисник откаже УО током периода обавезног трајања УО, или Телеком због кривице Корисника раскине УО, Корисник је обавезан да Телекому исплати пуни износ преосталих претплата до укупног броја на које се обавезао.

### **4. Активирање услуге**

**4.1.** Услуга се активира најкасније у року од 15 дана од дана закључења Уговора или у року усаглашеним са Корисником, осим у технички изузетним случајевима. У случајевима неопходности доградње инфраструктуре Телеком-а у разводној мрежи за реализацију услуге рок за активирање је 30 дана од дана закључења Уговора. Пре активирања услуге Телеком проверава услове за активирање на страни Корисника. Уколико услови на страни корисника нису испуњени, рокови се могу, уз сагласност Телеком-а, продужити док Корисник не испуни услове, најдуже до 15 дана. У случају неиспуњена услова на страни корисника од стране Корисника у превиђеним роковима Телеком може једнострано раскинути потписани Уговор и одустати од реализације захтева.

**4.2.** Износ једнократне накнаде за инсталацију и активирање услуге Корисник плаћа на основу Уговора, а преко рачуна издатог од стране Телекома

## **5. Пружање услуге**

### **Приступ мрежи**

**5.1.** Телеком ће омогућити Кориснику коришћење телекомуникационих услуга преко приступа реализованог расположивим технологијама.

**5.2.** Корисник може да тражи "сеобу" прикључка на Мрежу. Телеком ће Кориснику испунити такав захтев у року од 15 дана по обезбеђењу техничких могућности за реализацију, уз услов да је Корисник претходно измирио своје дуговање према Телекому. Уколико је за реализацију "сеобе" прикључка на Мрежу неопходна доградња инфраструктуре у разводној мрежи, неопходно је анексирати постојећи Уговор, како би се корисник сагласио са трошковима доградње. У случају доградње инфраструктуре рок за реализацију "сеобе" прикључка на Мрежу износи највише 30 дана од дана закључења анекса Уговора. До испуњења захтева Кориснику мирују права из обавезе из УО.

### **Обустављање пружања услуге**

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

### **Телефонски бројеви**

**5.4.** Телефонски број који Телеком додели Кориснику не постаје његово власништво. Телеком може, без плаћања накнаде, да промени Корисников телефонски број из техничких разлога. У наведеном случају Телеком ће на адекватан начин обавестити корисника 30 дана пре промене броја, и ако постоји техничка могућност, 2 месеца давати бесплатне информације о новом броју.

### **Пружање додатне услуге**

**5.5.** Ако је то технички изводљиво Телеком ће на захтев Корисника уз основну услугу пружити Кориснику и додатне услуге из свог *Каталога*. Даном активације додатне услуге сматра се да су закључене измене односно допуне постојећег Уговора Корисника које се односе на активiranу додатну услугу.

### **Одржавање и расположивост мреже**

**5.6.** Сметњу у Мрежи за чије одржавање је надлежан Телеком, Телеком ће отклонити у најкраћем могућем року, не дужем од 5 дана, укључујући и нерадне дане, осим у случају сложене сметње, чије отклањање тражи дужи рок. Ако је Корисник изабрао посебан ниво одржавања Телеком ће отклонити сметњу под условима и у року њиме дефинисаним. Пријава сметње или приговор на квалитет доставља се Телекому у писаном или електронском облику, или позивом службе за пријаву сметњи. Услуга отклањања сметњи је бесплатна.

**5.7.** Иако су услуге у Телекомовој мрежи високе расположивости, Телеком не може гарантовати да ће његова мрежа радити без прекида или кварова. Телеком задржава право да изводи радове на одржавању своје мреже у било које време, што може изазвати делимичан или потпун прекид пружања неке или свих услуга. У случају да ће планирани прекид трајати дуже од 2 сата, Телеком ће благовремено, а најмање 2 дана унапред, на прикладан начин обавестити Корисника. Телеком може да даје гаранције у погледу расположивости, сигурности, квалитета, функционисања и подршке за саобраћај говора и података само за своје услуге.

## Унапређење услуга и мреже

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

## 6. Обавезе Корисника

### Опште обавезе

**6.1.** Корисник је сагласан да Телеком без икакве надокнаде врши инсталацију и одржавање Корисниковог приступа на Мрежу користећи земљиште Корисника и приступ његовом објекту, над и под земљом, место за своју опрему, напајање и остало потребно.

### Корисникова опрема и приступ Мрежи

**6.2.** Ако Корисник о свом трошку гради и одржава своју унутрашњу инсталацију преко које се прикључује на Мрежу, мора да поштује техничке услове Телекома. Корисник ће прикључити на Мрежу једино инсталацију и опрему коју Телеком одобри, а које су у складу са техничким прописима за Мрежу. Корисник је одговоран за њихову исправност и коришћење. Корисник ће се држати инструкција Телекома кад прикључује инсталацију и опрему на Мрежу и кад користи услуге Телекома. У случају сумње у исправност, законито и уговорно коришћење Телеком има право без претходне најаве да изврши преглед Корисникове инсталације и опреме (хардвера и софтвера). У случају непоштовања *Општих услова* Телеком ће применити *Правила за обустављање пружања услуга*.

**6.3.** Корисник је одговоран за сва коришћења свог приступа Мрежи, укључујући и сва коришћења од неауторизованог трећег лица. Телеком не сноси никакву кривицу нити ће бити одговоран за штету причињену трећем лицу која је изазвана преко Корисниковог приступа Мрежи.

## 7. Цене

**7.1.** Цену за услугу по правилу чине: једнократна надокнада за инсталацију и активирање, месечна претплата и надокнада за коришћење. За фактурисање услуга примењиваће се важећи *Ценовник* Телекома.

## 8. Рачун и услови плаћања

### Издавање Рачуна, листинг разговора

**8.1.** Телеком издаје Рачун сваког првог у месецу за претходни месец на основу података о пруженим услугама и исти је доступан у електронском облику свим корисницима преко веб сајта Телекома, инфо-терминала, Контакт центра, пословница или овлашћених продајних места Телекома. Без обзира да ли је Корисник сам преузео Рачун у електронском облику, или је Рачун примио у писаном или електронском облику, Рачун се сматра достављеним 8 дана пре дана истека рока за плаћање назначеног на рачуну (20-ти у месецу за претходни месец). Телеком задржава право да промени термин издавања Рачуна. Претплата се фактурише месечно унапред, а трошкови коришћења услуге месечно по пруженој услузи. Телеком ће фактурисати претплату и када услуга кривицом Телекома није била доступна Кориснику у времену краћем од 5 дана. За дужу недоступност услуге претплата се обрачунава сразмерно времену доступности. Износ задужења на Рачуну увећава се за ПДВ и друге могуће дажбине.

**8.2.** Корисник може бесплатно да види садашње и претходне своје Рачуне и спецификацију обављених позива (уколико постоје техничке могућности за издавање спецификације обављених позива), преко веб сајта Телекома, а на захтев, спецификација обављених позива ће му бити издата и у писаној форми.

### **Плаћање Рачуна и приговор на Рачун**

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

**8.4.** Корисник има право да у року од 8 дана по пријему Рачуна уложи рекламацију на висину Рачуна. Ако то не учини до истека рока за плаћање Рачуна, сматраће се да је Корисник прихватио Рачун. Корисник је обавезан да плати неспорни део Рачуна. До окончања решавања рекламације неће се обрачунавати затезна камата на оспорени део Рачуна. Рекламација ће бити решена најкасније у року од 15 дана од дана достављања, о чему ће Корисник бити обавештен писаним путем или на други начин који је исказао у свом захтеву. У случају одбијања рекламације на висину Рачуна оспорени дуг се третира као да није плаћен у року. Корисник има право приговора Републичкој агенцији за телекомуникације.

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

**8.5.** Корисник је обавезан да плати законску затезну камату због прекорачења рока плаћања рачуна. На сва доспела потраживања која нису плаћена у року, Телеком има право да обрачуна затезну камату, која се обрачунава до датума пријема наплаћених средстава на текући рачун Телекома.

Након истека рока за плаћање Рачуна, Телеком шаље Кориснику опомену и фактурише трошкове опомене

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

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

Телеком задржава право да Корисников дуг наплати ангажовањем другог правног лица у ком случају је Корисник дужан да Телекому покрије трошкове ангажовања другог правног лица. Обустављање пружања услуга ће се обављати сагласно *Правилима за обустављање пружања услуга*.

## Гаранције за плаћање

**8.6.** Ако платежна способност Корисника, његово досадашње понашање у плаћању, просечно коришћење услуга, величина укупног дуга, Телеком доводи у сумњу да се Корисник неће држати уговорених обавеза плаћања, или да ће потраживање Телекома бити тешко наплативо, Телеком може захтевати од Корисника да плати унапред, или положи одговарајуће средство обезбеђења плаћања које је прихватљиво за Телеком. Ако Корисник то не учини, Телеком има право да предузме исте мере као и у случају кашњења плаћања. Телеком има право да намири целокупно потраживање према Кориснику из положеног средства обезбеђења плаћања.

## 9. Коришћење услуге и мере за спречавање злоупотреба

**9.1.** Корисник је одговоран за законито и уговорно коришћење свог прикључка на Мрежу, при чему ће се у свему придржавати *Правила понашања на мрежи*. У циљу побољшања квалитета корисничког сервиса Телеком може снимати позиве Корисника упућене Контакт центру Телекома.

**9.2.** Корисник је одговоран за садржину поруке коју преноси преко Мреже, или њен садржај учини доступним трећој страни. Телеком није одговоран за њих, нити за поруке које Корисник прима, или их трећа страна шири или чини доступним преко Мреже.

**9.3.** Ако постоји доказ да је неки прикључак коришћен незаконито, или онако како није уговорено, или ако је такво коришћење пријављено од стране надлежног органа, Телеком ће захтевати да Корисник користи прикључак сагласно закону и УО, и предузме мере сагласно *Правилима за обустављање пружања услуга*.

## 10. Подаци о Кориснику

**10.1.** Телеком ће прибављати, складиштити и обрађивати само оне податке Корисника који су му потребни за проверу његовог идентитета и платежне способности, за склапање Уговора, испуњавање уговорених обавеза, издавање Рачуна, осмишљавање и развој услуга, одржавање односа са Корисником, достављање информација надлежним финансијским институцијама, проверу кредитне способности Корисника у јавним регистрима, проверу платежне способности Корисника код других пружаоца јавних телекомуникационих услуга и у друге законом одређене сврхе. Све док се не захтева другачије Телеком ће држати податке Корисника у свом Именику (електронском и папирном), или у Именику треће стране са којом то уговори. Телеком није обавезан да проверава тачност података које је Корисник дао у Именику. Случајеви накнаде Кориснику уколико дође до грешке у Именику регулисани су *Правилима за надокнаду штете*.

**10.2.** Корисник ће обавестити Телеком о свакој промени својих података одмах чим до промене дође. Ако то Корисник не учини, одговараће за сваку штету која због тога настане Телекому или трећим лицима. Ако му из истог разлога Рачуни, опомене због неплаћања и друга Телекомова документа не могу бити достављени, сматраће се да је на основу постојећих података достава ваљано извршена.

**10.3.** Код успостављања везе број позиваоца се увек, ако је то технички могуће, преноси преко Мреже, изузев ако је позиваоцу одобрен захтев за забрану идентификације позивајућег броја. Идентификација позивајућег броја се обавезно приказује, чак и када позиваоц има одобрен захтев за забрану идентификације, у случајевима позивања служби за хитне интервенције, или служби Телекома за пријаву квара, рекламације, подношење захтева за услугом и контролу мреже.

## Промена података

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

## 11. Одговорност Телекома

### Општа клаузула о одговорности

**11.1.** Уколико Телеком не испоштује предвиђене рокове активирања услуге, поправке квара и остале уговорене рокове, ако услуге грешком обустави, или уколико причини доказану штету, Корисник има право на надокнаду у складу са *Правилима за надокнаду штете*.

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

### Виша сила

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

### Неприхватање одговорности за информације и куповина преко Мреже

**11.4.** Телеком не прихвата одговорност и не даје гаранцију да ће информације добијене преко прикључка на Мрежу бити тачне, потпуне, најновије, законите, одговарајуће, расположиве и пружене на време. Телеком неће покрити никакве трошкове нити прихватити икакву одговорност за штету насталу као последица преузимања информација.

**11.5.** Ако Корисник користи прикључак за куповину робе или услуга од треће стране или користи прикључак за услуге које Кориснику пружа трећа страна преко мреже Телекома, Телеком неће бити уговорна страна таквих трансакција, осим уколико то није недвосмислено договорено. Телеком неће прихватити одговорност нити гаранцију за услуге или робу купљену или наручену преко Корисниковог прикључка, чак и у случају да за трећу страну врши наплату дуговања од Корисника.

## 12. Измене уговорног односа

**12.1.** Телеком има право да у било које време мења своје услуге, цене и *Опште услове*. Телеком ће на погодан начин обавестити Корисника о свакој таквој промени. Кад су стопе такси и дажбина (нарочито, порез на додату вредност) промењене, Телеком има право да усклади своје цене, о чему ће Корисник бити обавештен на погодан начин. Са даном кад су пораст цена или измена *Општих услова* ступили на снагу, Корисник има право да у року од 15 дана откаже УО за неку или све услуге Телекома, без икаквих финансијских консеквенци. Ако Корисник у наведеном року не откаже УО, сматраће се да је измене прихватио од дана њиховог ступања на снагу.

### **13. Престанак уговорног односа**

**13.1.** Поред разлога наведених у овим Општим условима, Корисник може да откаже УО обавештавајући Телеком писаним путем најмање 15 дана унапред, при чему није у обавези да наведе разлог за отказивање. Ако се само нека од услуга отказује, уговорени услови пружања других услуга наставиће да се примењују. Трошкове пружене услуге обавезан је да плати у сваком случају.

**13.2.** УО ће престати да важи ако Телеком изгуби лиценцу за пружање услуга у Мрежи.

### **14. Пренос права и обавеза**

**14.1.** Корисник може пренети права и обавезе из УО на треће лице, под условом да нови Корисник настави са коришћењем услуга на истој локацији, преко истих прикључака на Мрежу, уз накнаду предвиђену Ценовником., при чему са Корисником који је пренео права и обавезе УО престаје, а са новим Корисником се закључује Уговор.

**14.2.** У случају преноса права на непокретности по основу уговора о продаји непокретности или уговора о закупу и слично, Корисник може пренети УО новом кориснику непокретности у ком случају се примењује одредба из става 14.1.

**14.3.** У случају смрти Корисника, пренос права и обавезе из УО могу захтевати наследници, чланови породичне заједнице, или, уколико их је више, лице које одреде наследници или чланови породичне заједнице, у ком случају се примењује одредба из става 14.1.

### **15. Прелазне и завршне одредбе**

**15.1.** Ови *Општи услови* се примењују и на кориснике који су до дана њиховог објављивања са Телекомом засновали УО, уколико у року од 15 дана од дана њихове примене не откажу УО.

**15.2.** Обе стране су сагласне да ће све спорове решавати договором. Спорови који не могу да се реше договором решаваће се пред надлежним судом.

**15.3.** Ови Општи услови примењују се почев од **08.10. 2007.** године.

**Општи услови за пружање услуга  
у фиксној телекомуникационој мрежи  
– Правила за решавање захтева –**

1. Телеком ће узети у разматрање Захтев за пружање услуга:
- a) ако Корисник пружи на увид све податке, идентификационе исправе, овлашћење и друга документа са којима се утврђује Корисниковог идентитет, правни статус, платежна способност, као и остало предвиђено Општим условима за пружање услуга (*Општи услови*).
  - b) ако је Корисник пунолетан, односно ако је пословно способан
  - c) ако против Корисника није покренут ликвидациони или стечајни поступак
  - d) ако су измирена сва потраживања према Телекому у случају да је Корисник био или је већ у уговорном односу (УО) са Телекомом
  - e) ако на захтев Телекома, у случајевима предвиђеним *Општим условима* плати унапред, или положи одговарајуће средство обезбеђења плаћања прихватљиво за Телеком
  - f) ако Корисник не злоупотребљава нити има намеру да злоупотребљава неку од услуга Телекома

Приликом разматрања Захтева Телеком има право у својој бази, јавним регистрима и код других провајдера да провери податке о Кориснику и да од Подносиоца затражи на увид идентификационе исправе, овлашћење, додатне информације и документе које сматра потребним за доношење одлуке о прихватању Захтева.

Телеком има право да од Корисника затражи допуну документације за одговарајуће средство обезбеђења плаћања које је прихватљиво за Телеком у року од 8 дана од дана пријема Захтева. Уколико Корисник у наредних 8 дана не поступи по захтеву Телекома, Телеком ће одбацити Захтев и евентуално уплаћена средства обезбеђења плаћања вратити Кориснику.

2. Тачка 1 ових *Правила* се примењује и у случају решавања захтева за пренос права и обавеза наведених у *Општим условима*.
3. Уколико су испуњени сви услови из тачке 1, Телеком приступа решавању Захтева у складу са техничким могућностима. Приоритет у заснивању УО стиче се према дану и сату подношења Захтева, уз давање приоритета корисницима (приоритет мора да је документован са одговарајућим сертификатом) и корисницима од посебног значаја (држав-

ни органи, МУП, војска, амбасаде, ВИП корисници...).

4. Уколико не постоје технички услови за решавање свих поднетих захтева за приступ Мрежи, Телеком ће решавати захтеве корисника 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

при чему ће се Телеком држати основног принципа да, уколико у пословном простору или стану већ постоји приступ Мрежи, првенство има Захтев за приступ у пословној просторији или стану у којима нема ни једног приступа Мрежи.

**Општи услови за пружање услуга  
у фиксној телекомуникационој мрежи  
– Правила понашања на мрежи –**

- a) Корисник потврђује да је упознат и да прихвата да ће се при коришћењу услуга Телекома придржавати ових правила понашања на телекомуникационој мрежи и да ће примењивати заштитне поступке и програме прописане од стране Телекома који су представљени на Интернет порталу Телекома ([www.telekom.yu](http://www.telekom.yu)). Свако кршење доле наведених правила представља повреду уговорног односа између Корисника и Телекома.
- b) Телекомове услуге се морају користити само на законит начин и у складу са наменом предвиђеном уговорним односом
- c) При коришћењу услуга Телекома забрањено је
1. слање, примање и/или складиштење било каквих података који:
    - откривају пословну тајну, или личне податке другог лица
    - могу да нанесу штету било које врсте Телекому, или било ком другом лицу
    - дискриминишу или злостављају
    - погрдни су у односу на било ког појединца или групу
    - скарадни су, сексуално експлицитни, или порнографски
    - клеветнички су или застрашујући према било коме
    - у супротности су са лиценцом за коришћење било ког софтвера
  2. коришћење услуга на било који начин који може угрозити телекомуникациону мрежу и пружање услуга у њој
  3. објављивање или пренос промотивних и рекламних материјала који садрже лажне информације, наводе или тврдње који доводе у заблуду
  4. слање рекламних или промотивних материјала другим лицима без њиховог пристанка или тражења, укључујући и слање незатражене електронске поште, односно незатражених електронских порука (*spam*)
  5. објављивање, преношење или слање садржаја заштићених правима *copyright*, *trade-mark*, или *intellectual property rights*, без сагласности власника садржаја, односно оног ко има право њихове дистрибуције
  6. објављивање, слање или преношење садржаја који нуде услуге или производе у облику ланчаних писама

11000 Београд, Таковска 2

Број регистрације: 3309/2005, Регистар привредних субјеката Агенције за привредне регистре Републике Србије, Матични број: 17162343; ПИБ 100002887;  
 Уписани капитал: 10.800.000.000,00 динара, Уплаћени капитал: 10.800.000.000,00 динара; Текући рачуни: Банка Intesa a.d. Београд, Миленкића Поповића 76, Београд;  
 Број текућег рачуна: 160-600-22, 160-601-19, 160-602-16, 160-640-96; Војвођанска банка а.д. Нови Сад, Трг слободе 7, Нови Сад; Број текућег рачуна:  
 355-1500001-52, 355-1500002-49, 355-1500003-46, 355-1500004-43; NLB Continental Banka a.d. Novi Sad, Трг младенаца 1-3, Нови Сад; Број текућег рачуна: 310-11-83;  
 Поштанска штедионица а.д. Београд, Краљице Марије 3, Београд; Број текућег рачуна: 200-2215200101000-32; Alpha Bank a.d. Београд, Краља Милана 11, Београд;  
 Број текућег рачуна: 180-91770101000-11; EFG Eurobank a.d. Београд, Дурмиторска 20, Београд; Број текућег рачуна: 250-1010058455031-40

7. надгледање или пресретање комуникације или порука трећих лица
  8. узнемиравање других корисника услуга на Телекомовој мрежи или мрежи другог провајдера са којим је Телекомова мрежа директно или индиректно повезана
  9. слање велике количине нежељених или незатражених електронских порука неком кориснику (*mail/message bombing*)
  10. лажно представљање, коришћење туђег корисничког имена, лозинке и кључа за шифрирање, односно лажирање заглавља поруке
  11. неауторизован приступ туђем корисничком рачуну, туђим ресурсима (подацима, терминалним и другим комуникационим уређајима, рачунарима, безбедносним мерама), и њихово неовлашћено коришћење или надгледање
  12. пробијање туђег корисничког имена, лозинке кључа за шифрирање и сл.
  13. слање и постављање вируса, црва, тројанаца и другог малициозног кода на туђој опреми, односно софтверу
  14. давање на коришћење Телекомових услуга другим лицима без изричите дозволе Телекома, као на пример: откривање или давање на коришћење другим лицима додељеног корисничког имена, лозинке, картице, кључа за шифрирање и уопште било ког елемента на основу којег друго лице може уместо Корисника да успостави везу, обави комуникацију, пошаље или прочита поруку
  15. извођење радњи које другим корисницима онемогућавају правилно коришћење услуга (*denial of service*)
- d) Телеком задржава право да у случају сумње, пријаве, приговора или жалбе изврши проверу било ког електронског податка и/или поруке, односно фајла у коме су ти подаци забележени, у складу са законским овлашћењима

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

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

**A. Привремено обустављање пружања услуге због кршења права и обавеза из уговорног односа Корисника**

- a) Телеком има право да у случајевима када Корисник не поштује права и обавезе из уговорног односа (УО), привремено искључи Корисников прикључак са своје фиксне телекомуникационе мреже (Мрежа), односно да му привремено обустави пружање једне, више или свих услуга уз претходно обавештавање Корисника, осим у случају угрожавања безбедности Мреже када Корисника може да искључи и без обавештавања. Телеком није у обавези да даје образложење и/или да надокнади евентуалну штету насталу због привременог обустављања пружања услуга, сем ако у „Општим условима за пружање услуга у фиксној мрежи“ (*Општи услови*) или овим *Правилма* није другачије предвиђено.

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

**Опште**

1. ако Корисник не поштује *Опште услове*
2. ако је Корисник дао лажне податке који су предуслов за закључење УО
3. ако Корисник у року од 15 дана од дана настанка промене не достави Телекому нове податке

**Мрежа и терминална опрема**

4. ако Корисник користи терминалну опрему за коју није добио претходно одобрење Телекома, или би употребом такве терминалне опреме дошло до нарушавања континуитета, сигурности и/или интегритета Мреже, или ако су Корисникова инсталација и опрема претрпели измену
5. ако Корисник приступи Мрежи Телекома, омета функционисање мреже, или ради по било ком основу на Мрежи
6. ако Корисник поверава трећим лицима поправке или отклањање сметње на делу мреже коју одржава Телеком
7. ако Корисник не омогући Телекому приступ свом поседу, или поседу кога има право да користи, својој инсталацији, или својој опреми, у циљу отклањање сметње на мрежи коју одржава Телеком

8. ако Корисник не омогући Телекому контролу својих инсталација, терминалне и остале опреме и софтвера неопходних за коришћење услуга Телекома за које се сумња да изазивају техничке сметње
9. ако се утврди неисправност Корисникове опреме која угрожава Мрежу или друге кориснике на њој, или на другим мрежама са којима је Мрежа повезана, док траје сметња
10. ако је Мрежа софтверски угрожена или постоји опасност од таквог угрожавања, до престанка опасности
11. ако Корисник не поштује *Правила о понашању на мрежи*

#### **Услуге**

12. ако Корисник узнемирава друге кориснике телекомуникационих услуга на Мрежи или на другим мрежама, вређа их, злоставља, застрашује, омета и/или онемогућава у коришћењу услуга
13. ако Корисник омогући трећим лицима коришћење услуга Телекома преко свог прикључка на Мрежу а Телеком није дао сагласност за то

#### **Плаћање Рачуна**

14. ако Корисник не плати Рачун ни након 15 дана од дана доспећа Рачуна за плаћање
  15. ако Корисник у складу са чланом 8.6 *Општих услова* не пружи захтевано обезбеђење плаћања (депозит и сл.) или не плати аванс
- b) Привремено искључење Корисника са Мреже, односно привремено обустављање пружања једне, више или свих услуга Телекома, у случају злоупотребе 5 дана, а за неплаћање новчаних обавеза за услугу до дана измирења обавеза, с тим да Телеком може трајно обуставити пружање услуге ако Корисник ни у року од 60 дана од дана привременог обустављања не измири своја доспела потраживања
  - c) За време привременог искључења односно обуставе пружања услуга Корисник је у обавези да настави да плаћа претплату све док траје уговорни однос
  - d) Наведени разлози за привремено искључење, односно обустављање пружања услуга, меродавни су без обзира ко их је узроковао, Корисник или неко треће лице, са знањем или без знања Корисника
  - e) Уколико је Корисник узрок неке штете Телекому или трећим лицима, због чега му је пружање једне, више или свих услуга обустављено, обавезан је да надокнади ту штету.
  - f) Корисник је обавезан да плати надокнаду по Ценовнику на име трошкова за поновно активирање обустављене услуге, која се фактурише пошто је престао разлог за привремено обустављање услуге.

### **Б. Привремено обустављање пружања услуге на захтев Корисника**

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

- g) Телеком ће омогућити Кориснику, на његов захтев, привремено искључење прикључка са Мреже, односно привремено обустављање (деактивирање) једне, више или свих услуга Телекома, у трајању од 1 до 3 месеца.
- h) Привремено искључење, односно деактивирање, може се извести само једном у години дана.

- i) За време док је прикључак привремено деактивиран, или привремено деактивирана једна или више услуга, Кориснику се обрачунава и фактурише претплата за привремено деактивирани услуге.
- j) Корисник ће затражити поновно активирање привремено искљученог прикључка на Мрежу, односно привремено обустављене (деактивирани) једне, више или свих услуга, 3 дана пре истека жељеног рока, а најкасније 3 дана пре договореног рока.

#### **Привремено демонтирање Телекомове или Корисникове опреме**

- k) У случају инвестиционих радова, чишћења или других радова у просторији или на имовини Корисника где се налазе Телекомова опрема, или Корисникова опрема коју одржава Телеком, Корисник може захтевати привремено демонтирање опреме.
- l) Осим накнаде по Ценовнику, Корисник је дужан да плати Телекому стварне трошкове демонтирања и поновног монтирања опреме.

### **ЗАЈЕДНИЧКО ЗА СВЕ ЗАХТЕВЕ**

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

- m) Телеком има право привремено да деактивира Корисников прикључак на Мрежу или да му обустави пружање једне, више или свих услуга из следећих разлога:
  - i) ако наступе техничке сметње у Мрежи, до њиховог отклањања
  - ii) ако Телеком изводи радове на реконструкцији или проширењу Мреже на коју је Корисник прикључен

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

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

**A. Трајно обустављање пружања услуге због кршења права и обавеза из уговорног односа Корисника**

- a. Телеком има право у случајевима када Корисник не поштује права и обавезе из уговорног односа, да трајно демонтажи Корисников прикључак са своје фиксне мреже (Мрежа), односно да му трајно обустави пружање једне или свих услуга, уз претходно обавештење Корисника. Телеком није у обавези да даје образложење и/или надокнади евентуалну штету насталу због трајног обустављања пружања услуга, сем ако у „Општите услове за пружање услуга у фиксној мрежи“ (*Општи услови*), или овим *Правилима* није другачије речено, чиме престаје уговорни однос између Телекома и Корисника:

**Опште**

- у свим случајевима у којима нису поштовани рок или наложене активности у *Правилима за привремено обустављање пружања услуга*, по истеку датог рока
- ако је адреса Корисника за доставу Рачуна и обавештење Телекома непозната и након другог покушаја доставе

**Мрежа и терминална опрема**

- ако Корисник, након што је поново прикључен на Мрежу после привременог искључења, опет користи терминалну опрему за коју није добио претходно одобрење Телекома
- ако Корисник, поново врши злоупотребу Мреже или услуга због чега му је привремено демонтажиран прикључак или привремено обустављено пружање једне, више или свих услуга
- ако Корисник ни након другог покушаја Телекома у року од 3 дана не омогући приступ Телекому свом поседу или поседу кога има право да користи, својој инсталацији, или својој опреми у циљу отклањање сметње на Мрежи
- ако Корисник ни након 15 дана од првог покушаја не омогући Телекому контролу својих инсталација, терминалне и остале опреме и софтвера неопходних за коришћење услуга Телекома у складу са *Општим условима*

**Услуге**

- ако је против Корисника покренут стечајни или неки сличан поступак, при чему ће Телеком обезбедити минимум услуга према захтеву стечајног управника

11000 Београд, Таковска 2

Број регистрације: 3309/2005. Регистар привредних субјеката Агенције за привредне регистре Републике Србије; Матични број: 17162543; ПИБ: 100002887;  
 Уписани капитал: 10.800.000.000,00 динара; Уплаћени капитал: 10.800.000.000,00 динара; Текући рачуни: Банса Инеса а.д. Београд, Милентија Поповића 76, Београд;  
 Број текућег рачуна: 160-600-22, 160-601-19, 160-602-16, 160-640-96; Војвођанска банка а.д. Нови Сад, Трг слободе 7, Нови Сад; Број текућег рачуна:  
 355-1500001-52, 355-1500002-49, 355-1500003-46, 355-1500004-43; NLB Continental Banka а.д. Нови Сад, Трг младенаца 1-3, Нови Сад; Број текућег рачуна: 310-11-83;  
 Поштанска штедионица а.д. Београд, Краљице Марије 3, Београд; Број текућег рачуна: 200-2215200101000-32; Alpha Bank а.д. Београд, Краља Милана 11, Београд;  
 Број текућег рачуна: 180-91770101000-11; EFG Eurobank а.д. Београд, Дуранторска 20, Београд; Број текућег рачуна: 250-1010058455031-40

**Плаћање Рачуна**

8. ако Корисник ни након 60 дана од дана привременог искључења прикључка на Мрежу, односно деактивирања услуге, не плати своја дуговања Телекому
9. ако након 60 дана од дана привременог искључења Корисник буде и даље неспособан за плаћање, односно презадужен, а стечајни поступак није покренут
- b. Наведени разлози за трајно искључење, односно обустављање пружања услуга, меродавни су без обзира ко их је узроковао, Корисник или неко треће лице, са знањем или без знања Корисника
- c. Корисничково дуговање према Телекому се увећава за трошкове трајног искључења.
- d. Правне последице престанка уговорног односа Телекома и Корисника наступају даном када је Телеком реализовао трајно искључење, о чему ће корисник бити обавештен.

**В. Трајно обустављање пружања услуге на захтев Корисника**

- e. Корисник може било када да поднесе захтев за обустављање једне, више или свих услуга које му пружа Телеком, без обавезе да свој захтев образлаже
- f. Захтев за обуставу услуге мора да буде достављен Телекому најкасније 15 дана пре захтеваног датума од када се тражи да услуга буде трајно обустављена.
- g. На дан и у време које Корисник у захтеву назначи, Телеком ће обуставити пружање тражене, односно тражених услуга.
- h. Корисник је обавезан да плати све трошкове за пружене услуге до дана трајног обустављања пружања услуга и све заостале дугове које има према Телекому.

**Општи услови за пружање услуга  
у фиксној телекомуникационој мрежи  
– Правила за накнаду штете кориснику –**

**Општа клаузула**

1. Корисник подноси у писаној форми захтев за накнаду штете у случају неиспуњења обавезе или задоцњења у испуњењу обавезе од стране Телекома на адресу Телекома назначену у Рачуну
2. Захтев за накнаду штете Корисник подноси у року од 2 месеца од дана настанка штете
3. Штета ће бити исплаћена умањењем Корисниковог дуга у Рачуну сваког месеца све док укупан износ штете не буде исплаћен. Штета може бити исплаћена и на други начин ако то тако Корисник захтева, а Телеком се сложи, или ако је на други начин судски наложено.
4. Корисник нема право на накнаду штете:
  - а) ако је неко други а не Телеком узрочник штете
  - б) у свим другим случајевима у којима је Телеком ослобођен одговорности по одредбама *Општих услова*

**Кашњења у испуњавању преузетих обавеза од стране Телеком у обављању услуга**

5. Уколико Телеком не поштује уговорене рокове за активирање услуге, односно рокове усаглашене са Корисником, Корисник има право на накнаду у износу од 50% износа трошкова обезбеђења приступа на мрежу (приступне таксе). Уколико Телеком не поштује рокове за поправке квара и промене телефонског броја, Корисник има право на накнаду у износу од 10% месечне претплате за сваки радни дан прекорачења, али не више од 2 месечне претплате. Телеком није у обавези да изврши накнаду штете у случају да су разлози за прекорачење рокова виша сила или догађаји за које Телеком није одговоран (на пример, прибављање услова и дозволе за градњу, обезбеђење услова и опреме на страни корисника, и сл.)
6. Телеком је одговоран и за своје подизвођаче
7. У случају да је Корисник претрпео већу штету од штете дефинисане овим правилима, има право да захтева разлику до потпуне накнаде стварне штете која мора бити доказана. Терет доказивања стварне штете лежи на Кориснику.
8. Телеком неће прихватити одговорност за индиректан губитак, губитак профита, или губитак података, нити ће прихватити штету узроковану било каквим незаконитим коришћењем својих сервиса или кршењем уговорног односа, осим у случајевима предвиђеним „Законом о облигационим односима“.

**Обустављање пружања услуге грешком**

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

**Грешке у Именику**

10. У случају појављивања грешке у Именику коју је учинио Телеком (подаци не одговарају подацима које је дао Корисник у свом Захтеву, подаци о Корисниковом прикључку су погрешни), Корисник има право да захтева накнаду у износу од 1 месечне претплате, а уколико је то технички изводљиво Телеком ће бесплатно до исправке грешке емитовати говорну поруку са коректним подацима о телефонском прикључку кад неко позива број прикључка који је у именику погрешно наведен.
11. У случају изостављања података о Кориснику у Именику Телеком ће исплатити Кориснику накнаду у висини од 2 месечне претплате.
12. Уколико Телеком унесе податке о Кориснику у Именик и поред забране Корисника, Телеком ће исплатити Кориснику накнаду у висини 4 месечне претплате .