

# **OPŠTI USLOVI**

## **PRUŽANJA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA**

### **„JAKOVLJEVIĆ I SIN“ D.O.O.**

Sedište : 18230 Sokobanja Alekse Markišića 161

Matični br.: 20606711, PIB: 106460315, ŠD: 6110

Tel. 018/833.486 \* 064/8238.350 \* 0800/40.40.46

email: office@sokofiber.net \* kancelarija@jakovljevicisin.com

Poslovni račun: 325-9500700023293-59 OTP Banka

**Sokobanja, 19.04.2024.**

## **1. Predmet opštih uslova**

1.1. Opštim uslovima za pružanje elektronskih komunikacionih usluga „Jakovljević i Sin“ d.o.o. (u daljem tekstu: Opšti uslovi) bliže se utvrđuju uslovi pod kojima „Jakovljević i Sin“ d.o.o. (u daljem tekstu: Operator) pruža elektronske komunikacione usluge (u daljem tekstu: Usluga, Usluge) na osnovu upisa u evidenciju Operatora mreža i usluga koji vodi Republička agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge Republike Srbije, fizičkim i pravnim licima, kao krajnjim korisnicima usluga (u daljem tekstu: Korisnik, Korisnici).

1.2. Opšti uslovi primenjuju se na sve usluge koje je Operator ovlašćen da pruža Korisnicima.

1.3. Opšti uslovi čine sastavni deo Ugovora koji se zaključuje između Operatora i Korisnika, i obavezuju Korisnika u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima („Sl.list SFRJ”, br.29/78,39/85,45/89 - odluka USJ i 57/89, „Sl. list SRJ”, br. 31/93 i „Sl. list SCG”, br.1/2003 - Ustavna povelja).

1.4. Operator zadržava pravo da pored Opštih uslova donese i Posebne uslove pružanja pojedinih usluga, odnosno vrsta usluga, odnosno Posebne uslove pružanja usluga koje se odnose na pojedine kategorije Korisnika (u daljem tekstu: Posebni Uslovi), koji će se primenjivati kao sastavni delovi korisničkog ugovora koji se zaključuje između Operatora i Korisnika tih usluga.

1.5. U slučaju nesaglasnosti odredbi Opštih uslova sa jedne strane i odredbi Posebnih uslova, sa druge strane, primenjivaće se odredbe Posebnih uslova.

1.6. Opšti uslovi, Posebni uslovi (ukoliko postoje) i Cenovnik usluga (u daljem tekstu: Cenovnik Usluga, Cenovnik), istaknuti su na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima Operator nudi svoje usluge kao i na zvaničnoj internet strani Operatora.

## **2. Zahtev za zaključenje ugovora**

2.1. Zahtev za zaključenje korisničkog ugovora o pružanju usluga podnosi se na jedan od sledećih načina:

2.1.1. U pisanoj formi, na predviđenom obrazcu Operatora,

2.1.2. Usmeno, u poslovnim prostorijama Operatora uz potpis/overu na predviđenom obrascu ili

2.1.3. U elektronskoj formi, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

2.2. Podnosilac zahteva je dužan da prilikom podnošenja zahteva, licu ovlašćenom od strane Operatora, pruži tačne i potpune podatke potrebne za obradu zahteva, kao i da mu u cilju provere identiteta, na uvid pruži odgovarajuća dokumenta podobna za proveru tačnosti navedenih podataka (original lične karte ili pasoša, pisano ovlašćenje i sl.). U suprotnom, Operator neće uzeti u razmatranje podneti zahtev.

2.3. Podnosilac zahteva se obavezuje da nakon realizacije zahteva (priključenja na elektronsku komunikacionu mrežu Operatora) potpiše korisnički ugovor, osim ako prethodno nije obavestio Operatora o odustanku.

2.4. Podnošenjem zahteva, podnosilac ovlašćuje Operatora da u periodu od 30 dana od dana podnošenja zahteva može proveriti njegovu platežnu sposobnost pribavljanjem izveštaja od kreditnog biroa, izveštaja o bonitetu i na drugi uobičajeni način.

2.5. Nakon podnošenja urednog zahteva, Operator vrši proveru pravnih i tehničkih uslova za zasnivanje ugovornog odnosa u skladu sa podnetim zahtevom.

2.6. Operator može od podnosioca zahteva, kao preduslov za zaključenje ugovora, zahtevati odgovarajuće sredstvo obezbeđenja u skladu sa tačkom 22. opštih uslova.

2.7. Nakon izvršene provere pravnih i tehničkih uslova, Operator ima pravo da realizuje podneti zahtev i pristupi zaključenju korisničkog ugovora, odnosno da podneti zahtev odbije u sledećim slučajevima:

2.7.1. Ukoliko ne postoje pravni ili tehnički uslovi za pružanje usluga,

2.7.2. Ukoliko je protiv podnosioca pokrenut stečajni ili postupak likvidacije, odnosno ukoliko je podnosilac, pravno lice ili privredni subjekat insolventan, prezadužen ili je njegov račun u blokadi,

2.7.3. Ukoliko podnosilac ne dostavi odgovarajuće sredstvo obezbeđenja u skladu sa tačkom 22 opštih uslova,

2.7.4. Iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije.

2.8. Operator nije u obavezi da o odbijanju zahteva informiše podnosioca.

### **3. Ugovor između Operatora i Korisnika**

3.1. Korisnički ugovor zaključuje se u pisanoj formi, na predviđenom obrazcu Operatora.

3.2. Potpisivanjem ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa odredbama Opštih uslova, Posebnih uslova (ukoliko postoje) i Cenovnikom, i da prihvata primenu istih u celosti.

3.3. U slučaju nesaglasnosti odredbi Opštih uslova i Posebnih uslova, sa jedne strane, i odredbi Korisničkog Ugovora, sa druge strane, primenjivaće se odredbe Korisničkog Ugovora, osim u slučaju kada su Opšti ili Posebni uslovi promenjeni nakon potpisivanja Korisničkog Ugovora u kom slučaju će se primenjivati odredbe Opštih, odnosno Posebnih uslova.

3.4. Korisnički Ugovor može se zaključiti na određeno ili na neodređeno vreme, uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja – ugovorne obaveze. Ukoliko drugačije nije naznačeno u Ugovoru, on se zaključuje na neodređeno vreme.

3.5. Korisnički ugovor zaključen na određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja podrazumeva obavezu Operatora da uslugu pruža a korisnika da za pružene usluge plaća naknade u skladu sa zaključenim Ugovorom, Opštim i Posebnim uslovima i važećim Cenovnikom u toku ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora

3.6. Korisnički ugovor stupa na snagu danom potpisivanja obe ugovorne strane i važi do njegovog otkaza odnosno raskida u skladu sa odredbama ovih opštih uslova.

### **4. Uspostavljanje usluga**

4.1. Rokovi za uspostavu usluga, u zavisnosti od vrste usluga i tehnologije kojim se one pružaju, regulisani su Pravilnikom o parametrima javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija („Sl.glasnik“RS, br.73/2011 i 3/2014).

4.2. Propisani rokovi za uspostavu usluge mogu se produžiti:

4.2.1. U slučaju kada je za obezbeđivanje uslova za pružanje usluga neophodna dogradnja pristupne infrastrukture - do izgradnje pristupne infrastrukture,

4.2.2. U slučaju da na strani Korisnika nisu ispunjeni uslovi za pružanje usluga – do ispunjenja tih uslova, a najduže do 30 dana,

4.2.3. U slučaju izričitog dogovora operatora i Korisnika - shodno tom dogovoru,

4.2.4. U slučaju više sile.

4.3. Korisnik je dužan da radi uspostavljanja i pružanja usluga:

4.3.1. Pre izvođenja radova, pribavi potrebne saglasnosti i dozvole trećih lica u skladu sa važećim propisima (saglasnost vlasnika nepokretnosti, skupštine stambene zgrade i sl.),

4.3.2. Operatoru omogući nesmetani pristup nepokretnosti radi vršenja neophodnih radova u cilju priključenja na elektronsku komunikacionu mrežu,

4.3.3. Da obezbedi, osigura i pripremi mesto određeno za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu (priključno mesto),

4.3.4. Da omogući napajanje opreme i uređaja električnom energijom.

## **5. Priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu**

5.1. Priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu Operatora (u daljem tekstu: priključenje, priključenje Korisnika ) predstavlja neophodni preduslov za pružanje svih usluga iz ponude Operatora.

5.2. Pod priključenjem smatra se postavljanje (instalacija), podešavanje (setup, konfigurisanje) i povezivanje odgovarajuće opreme i uređaja u zavisnosti od vrste usluge i tehnologije kojom se ona pruža, na, za to ugovorenoj, lokaciji Korisnika, čime se stvaraju tehnički uslovi za pružanje usluga.

5.3. Naknadu za priključenje Korisnik plaća Operatoru u jednokratnom iznosu utvrđenom važećim Cenovnikom usluga, na dan instalacije ili uz prvi račun za pružene usluge.

5.4. U zavisnosti od geografske lokacije i ostalih specifičnih zahteva Korisnika, iznos naknade za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu utvrđuje se samim korisničkim ugovorom.

5.5. U slučaju kada je za obezbeđivanje uslova za pružanje određenih usluga neophodna dogradnja pristupne infrastrukture Operatora, Korisnik je dužan da pored naknade za priključenje Operatoru plati i naknadu za dogradnju prema ispostavljenom računu od strane Operatora.

5.6. Iznos naknade za dogradnju pristupne infrastrukture, u skladu sa tačkom 5.5. opštih uslova, kao i rokovi u kojima će neophodni radovi biti izvedeni, utvrđuju se posebnim ugovorom o dogradnji pristupne infrastrukture koji se zaključuje između Operatora i Korisnika.

5.7. Ukoliko Korisnik ni nakon isteka roka od 60dana od dana dospelosti Operatoru ne isplati naknadu za priključenje, odnosno dogradnju, Operator ima pravo da jednostrano raskine zaključeni ugovor na štetu Korisnika.

## **6. Usluge**

6.1. Prilikom zaključenja Korisničkog Ugovora, Korisnik se samostalno opredeljuje za usluge iz ponude Operatora koje želi da koristi tokom trajanja ugovora, odnosno za pakete usluga u skladu sa kojim će one biti pružane.

6.2. U slučaju kada je paketom usluga iz ponude Operatora ponuđeno objedinjeno pružanje više od jedne usluge, sve usluge predviđene takvim paketom smatraju se jedinstvenom uslugom.

6.3. Za korišćenje objedinjenih usluga u skladu sa tačkom 6.2. korisnik plaća operatoru jedinstvenu naknadu u vidu mesečnih pretplata čija je cena, u zavisnosti od izabranog paketa usluga i ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, utvrđena Cenovnikom usluga i samim korisničkim Ugovorom, uz plaćanje ostalih primenljivih naknada utvrđenih Cenovnikom usluga u skladu sa odredbama Opštih i Posebnih uslova

6.4. Korisnički ugovor čiji je predmet pružanje objedinjenih usluga ne može se raskinuti u pogledu samo jedne od usluga predviđenih izabranim paketom usluga.

6.5. Pravilo propisano tačkom 6.2. važi u svim slučajevima raskida ugovora predviđenih opštim uslovima i samim korisničkim ugovorom.

6.6. Korisnik zadržava pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa neograničeni broj puta promeni paket usluga izabran prilikom zaključenja ugovora, s tim što cena novoizabranog paketa ne može biti niža od cene predhodno izabranog.

## **7. Kvalitet usluga**

7.1. Operator se obavezuje da korisnicima pruža usluge iz svoje ponude u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta, saglasno važećim propisima.

7.2. Parametri kvaliteta usluga, kao i parametri kvaliteta elektronske komunikacione mreže Operatora propisani su Pravilnikom o parametrima javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija („Sl.glasnik“RS, br.73/2011 i 3/2014 )

7.3. U skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, Operator je dužan da primeni sve neophodne mere za sprečavanje preteranog opterećenja mreže.

7.4. Operator je odgovoran za otklanjanje kvarova i smetnji na elektronskoj komunikacionoj mreži i elementima mreže koji se koriste za pružanje usluga, a koji su u njegovoj nadležnosti.

7.5. Operator je dužan da kvarove i smetnje otkloni najkasnije u roku od 48 sati od trenutka njihovog nastanka, pri čemu ovaj rok može biti i duži u zavisnosti od složenosti uzroka, u kom slučaju je Operator dužan da o tome na pogodan način obavesti Korisnika .

7.6. U cilju održavanja i unapređenja mreže, odnosno pružanja usluga, Operator zadržava pravo da u svako doba izvodi radove na mreži, što može dovesti do privremene obustave pružanja usluge Korisniku.

7.7. Ukoliko obustava pružanja usluge u cilju održavanja i unapređenja mreže, odnosno pružanja usluga traje duže od 48 sati, Operator je dužan da o tome na pogodn način obavesti Korisnika.

7.8. U slučaju da krivicom operatrorra prekid u pružanju usluga traje duže od 48 sati od trenutka njegovog nastanka, Operator je u obavezi da iznos mesečne pretplate umanja srazmerno periodu u kome nije pružao usluge Korisniku, za usluge za koje se plaća fiksna mesečna pretplata.

7.9. Operator zadržava pravo da bez posebne saglasnosti Korisnika promeni tehnologiju putem koje pruža usluge, pod uslovom da se Korisniku na taj način omogućava da nastavi sa korišćenjem usluga istog ili boljeg kvaliteta, a Korisnik se obavezuje, da kada je to potrebno, Operatoru omogući promenu tehnologije.

## **8. Usluge od opšteg ekonomskog interesa**

8.1. Ukoliko neka od usluga koju Operator pruža bude identifikovana kao elektronska komunikaciona usluga od opšteg interesa u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača („Sl.glasnik RS”, br.62/2014 i 6/2016 - dr.zakon ), prema korisnicima te usluge, koji se u smislu navedenog zakona smatraju potrošačima primenjivaće se posebne odredbe toga zakona.

8.2. Korisnici usluga od opšteg ekonomskog interesa koji na osnovu Zakona o zaštiti potrošača spadaju u kategoriju potrošača, između ostalog, imaju pravo:

- 8.2.1. Da im usluge budu pružene po pristupačnoj ceni, u skladu sa propisanim kvalitetom,
- 8.2.2. Da promene pružaoca usluga od opšteg ekonomskog interesa bez naknade,
- 8.2.3. Pravo i mogućnost vanskodnog rešavanja sporova, u skladu sa zakonom koji reguliše zaštitu potrošača.

8.3. Ostale informacije od značaja za predugovorno obaveštavanje Korisnika usluga od opšteg ekonomskog interesa sadržane su u odredbama opštih uslova koje se odnose na sve Korisnike.

## **9. Ugovori na daljinu i ugovori koji se zaključuju van poslovnih prostorija**

9.1. Korisnički ugovor zaključen na daljinu ili van prostorija Operatora zaključuje se tako što Operator Korisniku uz korisnički ugovor dostavlja i Obrazac za odustanak od ugovora i obaveštenje o podacima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača („Sl.glasnik RS”, br.62/2014 i 6/2016 - dr.zakon ), ukoliko ti podaci nisu sadržani u samom Korisničkom Ugovoru, Opštim uslovima, Posebnim uslovima, Cenovniku usluga i drugim aktima koja regulišu uzajamna prava i obaveze između Operatora i Korisnika.

9.2. Operator u celosti snosi troškove korišćenja sredstava komunikacije na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija, radi zaključivanja Korisničkog ugovora.

9.3. Korisnik ima pravo da odustane od Korisničkog ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija Operatora, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora.

9.4. Protekom roka navedenog u tački 9.3. prestaje pravo Korisnika na odustanak.

9.5. Korisnik ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrazcu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija Operatora ili na drugi nedvosmislen način.

9.6. Ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti, Operator će omogućiti Korisniku da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, u kom slučaju je dužan da ga o prijemu obrazca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

9.7. Operator će u slučaju odustanka Korisnika od ugovora u smislu ovog člana, izvršiti povraćaj uplata koje je primio od Korisnika u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak.

9.8. Operator je ovlašćen da zadrži iznos naknade za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu, naknade za dogradnju kao i iznos iznos naknade za korišćenje usluga srazmerno vremenu od početka korišćenja usluge do odustanka od ugovora, odnosno da Korisniku naknadno obračuna i fakturiše primenljive naknade u skladu sa važećim cenovnikom usluga, bez obzira na odustanak od ugovora.

9.9. Operator može odložiti povraćaj sredstava dok ne dobije opremu koju je Korisniku izdao na korišćenje, ili dok Korisnik ne dostavi pouzdan dokaz da je opremu poslao Operatoru, osim u slučaju kada se Operator ponudi da sam preuzme opremu.

9.10 Korisnik je dužan da povraćaj opreme izvrši bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

9.11. Operator o sopstvenom trošku preuzima opremu koja je Korisniku data na korišćenje na za to ugovorenoj lokaciji, samo ako oprema po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajni način preko poštanskog operatora; u suprotnom, obavezu vraćanja opreme i direktne troškove vraćanja opreme snosi Korisnik.

9.12. Odredbe ove tačke opštih uslova odnose se isključivo na lica koja spadaju u kategoriju potrošača saglasno Zakonu o zaštiti potrošača („Sl.glasnik RS”, br.62/2014 i 6/2016 - dr.zakon ).

## **10. Raskid ugovora**

10.1. Korisnički ugovor zaključen na neodređeno vreme može se otkazati pisanim putem uz poštovanje otkaznog roka od 30 dana od dana obaveštavanja druge ugovorne strane.

10.2. Korisnički ugovor zaključen na određeno vreme smatra se produženim na neodređeno vreme ukoliko Korisnik najkasnije 30 dana pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja Operatoru ne podnese pisanu izjavu o otkazu.

10.3. U slučaju blagovremeno podnete pisane izjave o otkazu iz prethodne tačke, ugovor zaključen na određeno vreme prestaje istekom ugovorenog minimalnog perioda trajanja.

10.4. Nakon isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja, svaka ugovorna strana može jednostrano raskinuti ugovor zaključen na određeno vreme podnošenjem pisane izjave o otkazu drugoj ugovornoj strani uz poštovanje otkaznog roka od 30 dana.

10.5. U slučaju jednostranog raskida korisničkog ugovora na određenono vreme nakon isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja u skladu sa predhodnom tačkom, ugovor prestaje istekom roka od 30 dana od dana obaveštavanja druge ugovorne strane.

10.6. Korisnički ugovor takođe može prestati :

10.6.1. Jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane izjavljenim iz razloga predviđenih važećim propisima, Opštim uslovima, Posebnim uslovima i Korisničkim Ugovorom,

10.6.2. Na osnovu sporazuma ugovornih strana,

10.6.3. U slučaju da Operator prestane da pruža usluge.

10.7. Ugovor zaključen na određeno vreme podrazumeva obavezu Operatora da usluge pruža, a Korisnika da za pružene usluge plaća naknadu u skladu sa važećim Cenovnikom i samim Ugovorom u toku ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora.

10.8. Na osnovu ugovorenog minimalnog perioda trajanja i u zavisnosti od njegove dužine, Operator formira komercijalnu ponudu pod kojom pruža usluge: oslobođenje Korisnika od plaćanja naknade za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu Operatora (zasnivanje pretplatničkog odnosa), odnosno njeno umanjjenje, kao i srazmerno umanjjenje iznosa naknade za pružene usluge i sl. u skladu sa važećom ponudom Operatora )

10.9. Obzirom na pogodnosti koje korisnik ostvaruje prilikom zaključenja ugovora na određeno vreme, raskidom ugovora pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja Operator trpi štetu.

10.10. Zaključenjem ugovora na određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja, Korisnik preuzima obavezu da ukoliko pre isteka tog perioda otkáže ugovor ili Operator raskine ugovor krivicom Korisnika iz razloga predviđenih Opštim i Posebnim uslovima, nadoknadi štetu Operatoru u roku od 20 dana od dana raskida ugovora, prema ispostavljenom računu od strane Operatora.

10.11. Šteta iz predhodne tačke utvrđuje se u iznosu koji odgovara zbiru ostvarenih popusta – oslobođenja od plaćanja, u skladu sa Ugovorom, u periodu od početka korišćenja usluge do podnošenja zahteva za raskid usluge (razlika do pune cene naknade za priključenje na mrežu; razlike mesečnih računa do cene bez popusta; kao i pune vrednosti pružene usluge u „gratis“ periodu).

## **11. Cenovnik usluga**

11.1. Cenovnikom usluga utvrđena je ponuda Operatora sa specifikacijom usluga, iznos naknada za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu, cene mesečnih pretplata u zavisnosti od vrste usluge, izabranog paketa i ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, kao i iznos ostalih primenjivih naknada u skladu sa opštim uslovima, posebnim uslovima i zaključenim ugovorom.

11.2. Potpisivanjem korisničkog Ugovora, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa cenovnikom i istovremeno prihvata njegovu primenu.

11.3. Cenovnik usluga sastavni je deo korisničkog ugovora.

## **12. Plaćanje**

12.1. Korisnik je obavezan da za korišćenje usluga plaća sve naknade utvrđene Korisničkim Ugovorom i Cenovnikom, na način i u rokovima predviđeno Opštim uslovima, Posebnim uslovima i zaključenim Korisničkim Ugovorom.

12.2. Naknadu za korišćenje usluga Korisnik plaća Operatoru u vidu mesečnih pretplata čija je cena utvrđena Korisničkim Ugovorom i važećim Cenovnikom u zavisnosti od vrste usluge, izabranog paketa i ugovorenog minimalnog perioda trajanja zaključenog ugovora.

12.3. Obračunski period je po pravilu jedan mesec.

12.4. U mesecu u kome se zasniva ili raskida ugovorni odnos, iznos mesečne pretplate utvrđuje se srazmerno broju dana korišćenja usluge.

12.5. Obaveza plaćanja ugovorenih mesečnih pretplata za pružene usluge dospeva 15-og u mesecu za predhodni mesec.

12.6. U slučaju da Korisnik ne izvrši obavezu plaćanja ugovorene mesečne pretplate o dospelosti, Operator ima pravo da na dugovani iznos obračuna zakonsku zateznu kamatu od dana dospelosti do konačne isplate.

12.7. Korisnik je saglasan da se sve naknade za pružene usluge nađu na zbirnom računu na kojem je svaka usluga i naknada iskazana pojedinačno i jasno.

12.8. Korisnicima koji za to imaju tehničke mogućnosti, Operator će račune dostavljati elektronskim putem, na adresu elektronske pošte koju Korisnik u tu svrhu odredi.



12.9. Račune u papirnoj formi Operator će korisnicima dostavljati preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti, na adresu prebivališta Korisnika, odnosno na zahtev Korisnika, na adresu koju Korisnik naznači kao adresu za prijem računa.

12.10. Pored obaveze dostavljanja računa na način kako je napred navedeno, Operator će blagovremeno, pre odnosno na dan dospelosti obaveze plaćanja, Korisnike obavestiti o visini dugovanja i načinu plaćanja slanjem obaveštenja na adresu elektronske pošte Korisnika.

12.11. Ukoliko Korisnik iz tehničkih razloga, odnosno propustom lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti nije primio račun, odnosno nije obavешten o visini dugovanja, najmanje 5 dana pre dana dospelosti obaveze plaćanja, dužan je da se bez odlaganja obrati Operatoru u cilju dobijanja informacija o visini dugovanja i instrukcija za plaćanje.

12.12. Iz razloga navedenih u tačkama 12.10. i 12.11, činjenica da nije primio račun, Korisnika ne oslobađa obaveze plaćanja ugovorenih mesečnih pretplata na način i u rokovima kako je to utvrđeno zaključenim Korisničkim Ugovorom.

12.13. Plaćanja po osnovu zaključenog ugovora Korisnik će izvršavati uplatom na tekući račun Operatora, odnosno neposredno u poslovnim prostorijama Operatora.

12.14. Operator neće biti odgovoran ukoliko uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je Korisnik dao netačne ili nepotpune podatke, što nije ispravno uneo u obrazac za plaćanje broj računa ili druge podatke neophodne za pravilno evidentiranje uplate ili što uplata nije evidentirana zbog greške organizacije ovlašćene za obavljanje poslova platnog prometa.

12.15. U slučaju da Korisnik ne izvrši obavezu plaćanja ugovorene mesečne pretplate o dospelosti, Operator ima pravo da, u skladu sa ograničenjima predviđenim važećim propisima, Korisniku privremeno obustavi pružanje usluga.

12.16. Privremeno obustavljanje pružanja usluga, Korisnika ne oslobađa plaćanja utvrđenih mesečnih pretplata sve do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, odnosno do dana raskida ugovora.

12.17. Ukoliko Korisnik ni u roku od 15 dana od dana privremene obustave pružanja usluga ne izmiri svoja zaostala dugovanja, Operator ima pravo da jednostrano raskine ugovor na štetu Korisnika i/ili dug potražuje prinudnim putem.

### **13. Račun sa detaljnom specifikacijom**

13.1. Kada se usluga naplaćuje zavisno od količine i/ili kvaliteta, Operator je dužan da Korisniku, na njegov zahtev, izda račun koji sadrži detaljnu specifikaciju pruženih usluga sa obračunom zaduženja za svaku pojedinačnu uslugu, radi jedinstvene provere i kontrole troškova.

### **14. Prigovor - reklamacija**

14.1. Korisnik može podneti prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge u roku od 15 dana od dana dospeća obaveze plaćanja.

14.2. Prigovor na kvalitet pružene usluge Korisnik može da podnese u roku od 30 dana od dana pružanja usluge.

14.3. Prigovori se podnose u pisanoj formi, a u slučaju da Korisnik sapada u kategoriju potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, i usmeno u poslovnim prostorijama Operatora, telefonskim putem, odnosno elektronskim putem.

14.4. Bez obzira na podneti prigovor, Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja 3 meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.

14.5. Operator će postupiti po podnetom prigovoru i odgovoriti Korisniku u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, osim u slučaju kada Korisnik spada u kategoriju potrošača, u kom slučaju rok za odgovor na prigovor iznosi 8 dana.

14.6. Odgovor se dostavlja Korisniku pisanim putem, odnosno na drugi način ukoliko je Korisnik tako naznačio u svom zahtevu.

14.7. U slučaju osnovanosti prigovora na iznos kojim je Korisnik zadužen za pruženu uslugu, odnosno, ukoliko se po prigovoru Korisnika utvrdi da je kvalitet pruženih usluga bio niži od propisanog ili da je prekid u pružanju usluga trajao duže od 48 sati iz razloga koji su na strani Operatora, račun Korisnika će biti umanjen srazmerno utvrđenom iznosu, shodno odredbama Pravilnika o rešavanju prigovora/reklamacija korisnika.

14.8. U slučaju da je račun iz prethodnog stava u celosti plaćen, a trebao je biti umanjen, utvrđeni iznos biće odobren kao akontacija za naredne račune, odnosno vraćen Korisniku na njegov zahtev.

14.9. Ukoliko Korisnik nije zadovoljan načinom na koji je prigovor rešen, Korisnik se u skladu sa zakonom, može u roku od 15 dana od dana prijema odgovora Operatora, odnosno od dana isteka roka za odgovor, obrati RATEL-u ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora, odnosno pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom.

14.10. Povraćaj novca Korisniku (bez obzira na osnov vraćanja), Operator, iz tehničkih razloga, može izvršiti isključivo uplatom na tekući račun Korisnika, koji on u tu svrhu dostavi Operatoru.

14.11. Rok za povraćaj novca je 30 dana od dana prijema zahteva, s tim što se može produžiti u slučaju neblagovremenog, odnosno neurednog dostavljanja podataka o računu Korisnika.

## **15. Podaci o Korisniku**

15.1. Korisnik je dužan da prilikom podnošenja zahteva, odnosno prilikom zaključenja ugovora, Operatoru dostavi potpune i tačne lične podatke, odnosno podatke o pravnom licu, kao i da u slučaju promene istih o tome obavesti Operatora najkasnije 8 dana nakon nastale promene.

15.2. Saglasno važećim propisima, Operator se obavezuje da prikuplja, čuva i obrađuje samo one podatke o Korisniku koji su neophodni za proveru identiteta Korisnika, odnosno za zaključenje i realizaciju ugovora, sačinjavanje i izdavanje računa i uredno izvršavanje zakonskih obaveza predviđenih važećim propisima.

15.3. Operator je ovlašćen da podatke o Korisniku upotrebljava u cilju vođenja evidencija vezanih za realizaciju Ugovora, komunikacije sa Korisnikom, kao i da iste prosledi trećim licima radi naplate potraživanja, odnosno izvršenja ostalih obaveza preuzetih zaključenim ugovorom.

15.4. Podnošenjem zahteva, odnosno potpisivanjem ugovora smatra se da je Korisnik u svemu upoznat sa svrhom obrade podataka i saglasan da ih Operator može koristiti za navedene namene.

## 16. Oprema

16.1. Korisnik je dužan da u cilju realizacije ugovorenih usluga koristi odgovarajuću opremu i uređaje (u daljem tekstu: jednim imenom - Oprema) koje mu Operator ustupa na privremeno korišćenje, ili sopstvenu opremu koja je kompatibilna sa mrežom, odnosno uslugom Operatora, ukoliko je tako ugovoreno.

16.2. Prilikom preuzimanja ili zamene opreme, Korisnik potpisuje revers, čime potvrđuje da je preuzeo svu opremu koja je u njemu navedena.

16.3. Revers je sastavni deo zaključenog korisničkog Ugovora.

16.4. Oprema koju je Korisnik preuzeo na revers u isključivom je vlasništvu Operatora.

16.5. Korisnik koji je na osnovu ugovora reversom preuzeo opremu u cilju realizacije ugovorenih usluga, dužan je:

16.5.1. Da kompletnu opremu (uključujući i ambalažu, tehničku dokumentaciju i sl.) čuva od oštećenja, neovlašćene i nestručne upotrebe, gubitka i krađe,

16.5.2. Da se prilikom korišćenja opreme u svemu pridržava svih tehničkih uputstava za njenu upotrebu, odnosno drugih informacija kojima Operator upoznaje Korisnika sa svojstvima opreme,

16.5.3. Da ne vrši samostalno zahvate na preuzetoj opremi tokom trajanja ugovornog odnosa, odnosno da za to ne angažuje neovlašćena lica,

16.5.4. Da bez odlaganja Operatoru prijavi svaku sumnju u neispravnost opreme i njenog funkcionisanja,

16.5.5. Da Operatoru vrati kompletnu opremu koju je preuzeo u ispravnom stanju u skladu sa opštim uslovima i zaključenim ugovorom.

16.6. Ispravnost opreme u momentu njenog preuzimanja od strane Korisnika garantuje Operator.

16.7. U slučaju da je do oštećenja ili kvara na opremi došlo krivicom Korisnika, izdavanje nove opreme se vrši uz predhodnu naplatu naknade definisane Cenovnikom usluga i opreme, odnosno tržišne cene nove opreme, ukoliko takva naknada nije definisana.

16.8. U slučaju iz predhodne tačke, kada je kvarove na opremi moguće otkloniti intervencijom tehničke ekipe Operatora na lokaciji Korisnika, Korisnik je dužan da Operatoru naknadi stvarne troškove popravke, prema računu koji Operator ispostavi Korisniku.

16.9. U svim ostalim slučajevima, zamena i otklanjanje kvarova na opremi, za koju nadležna služba Operatora ili ovlašćeni servis utvrdi da je neispravna, vrši se u najkraćem roku, bez plaćanja naknade.

16.10. U slučaju nemogućnosti korišćenja ugovorene usluge zbog neispravnosti opreme, odnosno trajanja procedure zamene iste duže od 48 sati, naknada za korišćenje usluge biće umanjena srazmerno periodu od prijave nemogućnosti korišćenja do izdavanja nove opreme osim ako je do oštećenja ili kvara na opremi došlo krivicom Korisnika.

16.11. Ukoliko je do oštećenja ili kvara na opremi došlo krivicom Korisnika, a Korisnik ne plati naknadu u skladu sa tačkom 16.7. opštih uslova, dužan je da obezbedi sopstvenu opremu i ne oslobađa se obaveze plaćanja ugovorenih naknada za pružene usluge sve do dana raskida ugovora.

16.12. Korisnik je dužan da u slučaju protivpravnog prisvajanja ili uništenja opreme od strane trećeg lica o tome obavesti Operatora najkasnije u roku od 48 sati od predmetnog događaja, odnosno od saznanja za isti, i uz to priloži zapisnik nadležne službe MUP-a o prijavljenom krivičnom delu.

16.13. Korisniku koji je uredno izvršio obavezu navedenu u predhodnoj tački, biće omogućeno izdavanje nove opreme bez plaćanja naknade.

16.14. Korisnik koji ne postupi u skladu sa tačkom 16.12., dužan je da Operatoru plati naknadu u skladu sa tačkom 16.7. opštih uslova.

16.15. Korisnik je dužan da u roku od 8 dana od dana prestanka (raskida) ugovora (iz bilo kog razloga) o svom trošku Operatoru vrati kompletnu opremu koju je preuzeo na korišćenje u uspravnom stanju, odnosno, ukoliko zbog prirode opreme to nije moguće, Operatoru u istom roku omogućiti nesmetani pristup lokaciji na kojoj se oprema nalazi radi njene demontaže.

16.16. Ukoliko Korisnik ne vrati opremu u navedenom roku, odnosno ne omogući Operatoru pristup lokaciji na kojoj se oprema nalazi, ili opremu vrati nekompletnu, ili u neispravnom stanju, odnosno ukoliko se prilikom demontaže utvrdi da oprema nije kompletna ili je u neispravnom stanju, dužan je da Operatoru naknadi pričinjenu štetu isplatom odgovarajućeg iznosa naknade utvrđenog cenovnikom, odnosno tržišne cene nove opreme, ukoliko takva naknada nije definisana.

## **17. Pristupni parametri**

17.1. Operator će Korisniku, prilikom zaključenja ugovora, uz predhodnu konsultaciju sa Korisnikom, a u zavisnosti od vrste ugovorene usluge, dodeliti raspoložive pristupne parametre: korisničko ime, korisničku šifru za pristup internetu, adresu elektronske pošte (ukoliko Korisnik prilikom podnošenja zahteva za zaključenje ugovora, odnosno u samom ugovoru nije naveo svoju adresu elektronske pošte).

17.2. Pristupni parametri dodeljuju se Korisniku na korišćenje.

17.3. Korisnik je dužan da dodeljene pristupne parametre drži u tajnosti i spreči njihovo korišćenje od strane tećih lica.

17.4. Svaka radnja izvršena posredstvom dodeljenih pristupnih parametara smatra će se izvršenom od strane Korisnika ili uz njegovu saglasnost, pa će u tom smislu Korisnik biti odgovoran za sve posledice prouzrokovane takvim radnjama.

## **18. Seoba usluge**

18.1. Pružanje usluga na lokaciji Korisnika koja je drugačija od ugovorene (seoba usluge) moguće je samo ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji, uz uslov da je Korisnik podneo pisani zahtev za preseljenje, i u trenutku podnošenja zahteva izmirio sve svoje dospele obaveze prema Operatoru, uključujući i uplatu naknade za preseljenje.

18.2. Opravdanost zahteva za preseljenje Korisnik dokazuje podnošenjem na uvid dokumenta kojim se potvrđuje stvarna promena prebivališta ili boravišta, odnosno sedišta ili drugog organizacionog dela pravnog lica.

18.3. Seoba usluga se vrši o trošku Korisnika, uz plaćanje naknade definisane važećim Cenovnikom usluga, u zavisnosti od vrste usluga i tehnologije kojima se one pružaju.

18.4. Ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti Operator će seobu usluge u skladu sa ovim članom izvršiti u roku u kome je to tehnički izvodljivo.

18.5. U slučaju kada je za obezbeđivanje uslova za pružanje usluga na zahtevanoj novoj lokaciji Korisnika neophodna dogradnja pristupne infrastrukture, Korisnik je dužan da, pored naknade za preseljenje, Operatoru plati i naknadu za dogradnju, čiji iznos će biti regulisan ugovorom o dogradnji pristupne infrastrukture.

18.6. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za seobu usluga, Korisnik koji je zaključio ugovor na neodređeno vreme može otkazati ugovor pisanim putem, tako da ugovor prestaje istekom roka od mesec dana od dana prijema zahteva za seobu od strane Operatora.

18.7. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za seobu usluga, Korisnik koji je zaključio ugovor na određeno vreme može otkazati ugovor i pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja, na način kako je to određeno predhodnom tačkom, s tim što u tom slučaju Operator zadržava pravo da naknadno obračuna i od Korisnika naplati naknadu za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu, odnosno dogradnju u skladu sa Cenovnikom usluga, bez obzira na činjenicu što je Korisnik u skladu sa ponudom Operatora bio eventualno oslobođen od plaćanja ovih naknada prilikom zaključenja ugovora.

## **19. Promotivne akcije**

19.1. Na osnovu posebne odluke Operatora, u okviru promotivnih akcija korisnicima se mogu odobriti posebne promotivne pogodnosti.

19.2. Operator je dužan da odluku, kao i uslove za ostvarivanje posebnih pogodnosti jasno istakne na vidnom mestu i da ih se pridržava.

19.3. Po isteku ugovorenih promotivnih pogodnosti, Korisnik nastavlja korišćenje usluge u skladu sa važećom komercijalnom ponudom Operatora, osim u slučaju kada je ugovorom drugačije predviđeno.

## **20. Ustupanje ugovora**

20.1. Korisnik može ustupiti korisnički ugovor trećem licu (prijemnik) uz predhodnu pisanu saglasnost Operatora i prijemnika.

20.2. U stupanje ugovora vrši se na za to propisanom obrazcu Operatora.

20.3. Na ustupanje ugovora trećem licu shodno se primenjuju odredbe tačke 2. opštih uslova

20.4. Korisnik je saglasan da Operator, bez posebne saglasnosti Korisnika može ustupiti ugovor ili pojednina prava i obaveze iz ugovora trećem licu, o čemu je dužan da blagovremeno obavesti Korisnika.

## **21. Privremeno obustavljanje pružanja usluga**

21.1. Operator ima pravo da Korisniku privremeno obustavi pružanje ugovorenih usluga u sledećim slučajevima:

21.1.1. Ukoliko Korisnik ne izvrši obavezu plaćanja ugovorene mesečne pretplate o dospelosti, u skladu sa ograničenjima predviđenim važećim propisima, sve do izmirenja dospelih obaveza,

21.1.2. U slučaju nedozvoljenog ponašanja Korisnika u skladu sa tačkom 23. opštih uslova,

21.1.3. Na zahtev Korisnika, pod uslovima predviđenim tačkom 24. opštih uslova,  
21.1.4. Iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije, odnosno odlukom nosioca javnog ovlašćenja donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.

21.2. Za vreme trajanja privremene obustave pružanja usluga, oprema neophodna za korišćenje usluga nalazi se na za to ugovorenoj lokaciji Korisnika.

21.3. Bez obzira na privremeni prekid u pružanju usluga, Operator snosi troškove priključenja i održavanja elektronske komunikacione mreže, troškove prema svojim distributerima, kao i druge troškove u vezi sa pružanjem usluga.

21.4. Iz razloga navedenih u tačkama 21.2. i 21.3, u slučaju kada do privremene obustve pružanja usluga dođe krivicom Korisnika, Operator trpi štetu u vidu izmakle koristi.

21.5. Privremeno obustavljenje pružanja usluga do koga dođe krivicom Korisnika, istog ne oslobađa plaćanja ugovorenih mesečnih pretplata sve do isteka ugovorenog minimalnom perioda trajanja zaključenog ugovora, odnosno do dana raskida ugovora.

21.6. Za ponovnu uspostvu usluga Korisnik plaća naknadu u skladu sa cenovnikom.

21.7. Rok za ponovnu uspostavu usluga je najviše 2 dana od dana evidentiranja uplate na računu Operatora, odnosno prestanka drugih razloga.

## **22. Sredstva obezbeđenja**

22.1. Operator ima pravo da kao preduslov za zaključenje ugovora, od podnosioca zahteva zatraži odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja (bankarsku garanciju, menicu, avans i sl.) u sledećim slučajevima:

22.1.1. Ukoliko je podnosilac zahteva pravno lice, odnosno drugi privredni subjekat,

22.1.2. Ukoliko na dan podnošenja zahteva vrednost usluga na koje se zahtev odnosi premašuje iznos od 150 eura,

22.1.3. Ukoliko bi na osnovu objektivne procene Operatora eventualna naplata potraživanja sudskim putem bila otežana (uključujući, ali se ne ograničavajući na rezultate provere platežne sposobnosti Korisnika iz tačke 2.3. opštih uslova.),

22.1.4. Ukoliko je podnosilac zahteva strani državljanin, odnosno domaći državljanin koji nema prebivalište u Republici Srbiji,

22.1.5. Ukoliko je podnosilac zahteva lice sa kojim je operator, u predhodne tri godine od podnošenja zahteva raskinuo ugovor zbog duga ili kršenja ugovora, odnosno lice koje ima neizmirena dugovanja prema ma kom Operatoru elektronskih komunikacija u Republici Srbiji.

22.2. Iznos sredstava obezbeđenja se utvrđuje naknadno, u zavisnosti od vrste usluge, ugovorenog paketa kao i u zavisnosti od ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora.

22.3. Troškove pribavljanja i dostavljanja sredstava obezbeđenja Operatoru snosi Korisnik.

## **23. Nedoizvoljeno ponašanje Korisnika**

23.1. Prilikom korišćenja usluga Korisnik je dužan da se uzdrži od svakog ponašanja koje se može smatrati nedozvoljenim ponašanjem i zloupotrebom pruženih usluga (u daljem tekstu: jednim imenom - nedozvoljeno ponašanje)

23.1. Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ako je u suprotnosti sa imperativnim propisima Republike Srbije i međunarodnim pravom, odnosno u suprotnosti sa konvencijama, ugovorima i drugim aktima u ovoj oblasti.

23.3. Ponašanje Korisnika će se smatrati nedozvoljenim naročito ako:

- 23.3.1. Sadrži elemente krivičnog dela, privrednog prestupa ili prekršaja,
- 23.3.2. Vršiti povredu autorskog prava ili prava industrijske svojine,
- 23.3.3. Vršiti delo nelojalne konkurencije,
- 23.3.4. Ugrožava ili povređuje lična prava,
- 23.3.5. Vršiti povredu dobrih poslovnih običaja i prava potrošača,
- 23.3.6. Vršiti distribuciju nezaštićenih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija,
- 23.3.7. Koristi internet uslugu za neovlašćeni pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na internetu,
- 23.3.8. Vršiti slanje istovetnih nezatraženih poruka (reklama, slika, snimaka, virusa i drugih neželjenih sadržaja) na veliki broj adresa na internetu – „spam“,
- 23.3.9. Ugrožava nesmetano korišćenje servisa od strane drugih Korisnika, ugrožava nesmetani rad mreže Operatora ili bilo koje druge mreže ili dela interneta,
- 23.3.10. Vršiti distribuciju virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.

23.4. Ukoliko Operator po sopstvenoj oceni ili po prijemu obaveštenja od trećih lica posumnja da se Korisnik prilikom korišćenja usluga ponaša na nedozvoljen način (uključujući, ali se ne ograničavajući na slučajeve predviđene tačkom 23.3. opštih uslova), Operator može da:

- 23.4.1. Korisnika pisanim putem upozori da prestane sa nedozvoljenim ponašanjem,
- 23.4.2. Privremeno ograniči pružanje usluga Korisniku u cilju sprečavanja nedozvoljenog ponašanja, uz slanje pisanog upozorenja,
- 23.4.3. Privremeno obustavi pružanje usluga Korisniku, uz slanje pisanog upozorenja.

23.5. Ukoliko Korisnik i nakon pisanog upozorenja nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, Operator ima pravo da jednostrano raskine korisnički ugovor na štetu Korisnika.

23.6. Isključivu krivičnu, građansko-pravnu i svaku drugu odgovornost pred nadležnim državnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje i zloupotrebu pruženih usluga snosi Korisnik.

23.7. Korisnik odgovara Operatoru za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem i zloupotrebom pruženih usluga, nezavisno od obaveze naknade štete zbog raskida korisničkog ugovora.

## **24 . Privremeno obustavljanje pružanja usluga na zahtev Korisnika**

24.1. Operator Korisniku može odobriti privremeno obustavljanje pružanja usluga pod uslovom da je Korisnik podneo pisani zahtev i u trenutku podnošenja zahteva izmirio svoje dospеле obaveze prema Operatoru.

24.2. Maksimalni period trajanja privremene obustave usluge Korisniku na njegov zahtev (period mirovanja) iznosi 3 meseca u toku kalendarske godine, dok je minimalni period obustave usluga mesec dana.

24.3. U slučaju da Korisniku bude odobreno privremeno obustavljanje pružanja usluga, ugovoreni minimalni period trajanja zaključenog ugovora produžava se za vreme za koje je ugovoren period mirovanja.

24.4. Za vreme trajanja perioda mirovanja, Korisnik je dužan da Operatoru plaća naknadu utvrđenu Cenovnikom.

24.5. Nakon isteka ugovorenog perioda mirovanja, rok za ponovnu uspostavu usluge iznosi dva dana od dana isteka perioda mirovanja.

24.6. Nakon isteklog perioda privremene obustave usluge (period mirovanja), Korisnik u narednih 12 meseci ne može zahtevati novi period mirovanja.

## **25. Ograničenje odgovornosti Operatora**

25.1. Operator ne odgovara za:

25.1.1. Zagušenje, kašnjenje ili greške u funkcionisanju delova interneta na koje ne može objektivno da utiče,

25.1.2. Prekide u pružanju usluga do kojih može doći usled nestanka električne energije, više sile, kao i usled drugih razloga na koje Operator objektivno ne može da utiče,

25.1.3. Štetu koju Korisnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima,

25.1.4. Povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju na internetu izvrši treće lice,

25.1.5. Sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima i trećim licima,

25.1.6. Štetu koja nastane na strani Korisnika usled povrede obaveze čuvanja u tajnosti pristupnih parametara i sprečavanja korišćenja istih od strane trećih lica u skladu sa tačkom 17. opštih uslova,

25.1.7. Tehničke smetnje i nemogućnost korišćenja usluga do koje može doći ukoliko Korisnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke Operatora,

25.1.8. Prekide u pružanju usluga, tehničke smetnje i nemogućnost korišćenja usluga do kojih može doći usled korišćenja sopstvene opreme korisnika koja nije kompatibilna sa mrežom, odnosno uslugom operatora.

25.2. Operator ne garantuje da informacije - podaci preuzeti sa mreže ne sadrže neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne i destruktivne osobine.

25.3. Korisnik se obavezuje da u cilju zaštite od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne i destruktivne osobine preduzme sve neophodne procedure i provere.

## **26. Korisnički servis**

26.1. Za sve informacije koje se odnose na priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga, podatke o cenama, tarifama i ostalim primenljivim naknadama, kao i za svaku pomoć, uputstva i preporuke u vezi sa korišćenjem usluga, Korisnik se može obratiti Operatoru pozivanjem brojeva telefona korisničkog servisa navedenih u samom ugovoru, odnosno putem elektronske pošte.

26.2. Brojevi telefona korisničkog servisa su:

018/833.486 i 064/8238.333 i 0800/40.40.46 (besplatan poziv).

26.3. E-mail adresa korisničkog servisa je: [office@sokofiber.net](mailto:office@sokofiber.net) i [kancelarija@jakovljevicisin.com](mailto:kancelarija@jakovljevicisin.com)

## **27. Komunikacija između Korisnika i Operatora**



27.1. Komunikacija i obaveštavanje između ugovornih strana o svim pitanjima bitnim za sprovođenje ugovora vršiće se u pisanoj formi pod kojom se podrazumeva i slanje obaveštenja putem elektronske pošte, odnosno isticanje informacija i obaveštenja na internet strani Operatora ([www.sokofiber.net](http://www.sokofiber.net)).

27.2. Korisnik je u obavezi da redovno prati informacije i obaveštenja objavljena na internet strani Operatora.

27.3. Smatra će se da je Korisnik upoznat sa informacijama i obaveštenjima Operatora prvog radnog dana nakon njihovog objavljivanja na internet strani Operatora.

27.4. Korisnik je saglasan da obaveštenja o visini dugovanja, rokovima i načinu plaćanja, kao i o posledicama propuštanja istih prima putem e-mail poruke na adresu koju odredi u tu svrhu.

## **28. Izmena uslova pružanja usluga**

28.1. Operator zadržava pravo da u skladu sa promenama važećih propisa, uslova pružanja usluga i poslovne politike, jednostrano vrši izmene i dopune opštih uslova, posebnih uslova i cenovnika usluga.

28.2. Operator je dužan da na pogodan način, najmanje mesec dana unapred, obavesti Korisnika o nameri jednostrane izmene ugovorenih uslova pružanja usluga, kao i o pravu Korisnika na raskid ugovora pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja.

28.3. Korisnik ima pravo da po prijemu obaveštenja iz predhodne tačke, raskine ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, pod uslovom da se najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen, na način koji nije u korist Korisnika, a naročito u pogledu promene cena, načina tarifiranja, specifikacije paketa i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima.

28.4. Pravo na raskid ugovora zbog bitnih izmena uslova pružanja usluga u skladu sa tačkom 27.3. Korisnik može iskoristiti najkasnije do stupanja najavljenih izmena na snagu, a najkasnije do 30 dana od objavljivanja izmenjenih uslova.

## **29. Završne odredbe**

29.1. Ukoliko bilo koja od odredbi opštih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi opštih uslova i samog ugovora.

## **30. Rešavanje sporova**

30.1. Ugovorne strane su saglasne da će sve eventualne sporove nastojati da reše sporazumno i mirnim putem, u suprotnom, svi sporovi po ovom ugovoru će se rešavati pred sudom u Sokobanji.

## **31. Primena na postojeće ugovore**

31.1. Ovi Opšti uslovi objavljeni su na dan 19.04.2024. godine na internet strani Operatora ([www.sokofiber.net](http://www.sokofiber.net)), koji je istovremeno i datum stupanja na snagu i njihove primene u odnosu na korisnike koji zaključe korisnički ugovor počev od navedenog datuma.

31.2. Ovi Opšti uslovi primenjuju se na postojeće korisnike, koji su sa operatorom zaključili korisnički ugovor do stupanja na snagu ovih opštih uslova.

31.3. Stupanjem na snagu i danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe predhodno važeći Opšti uslovi.

U Sokobanji, 19.04.2024. godine