

Izvod iz opštih uslova pružanja i korišćenja usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži Telenor d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Opšti uslovi)

I UVODNE ODREDBE

Član 1 – Predmet i primena

Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje usluga Telenora d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Telenor) za fizička, pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: korisnici).

Opšti uslovi su obavezujući za Telenor i korisnike i primenjuju se na sve njihove ugovorne odnose, izuzev ako se ugovorom Telenor i korisnik ne dogovore drugačije.

Delovi Opštih uslova čiji naslov ukazuje na posebnu grupu usluga ili posebnu grupu korisnika primeniće se samo na njih.

Član 2 – Javnost, izmene i dopune Opštih uslova i cenovnika

Telenor je dužan da Opšte uslove, cenovnik, kao i sve izmene istih učini javno dostupnim na svojoj internet stranici www.telenor.rs, www.telenor.rs/sr/o-telenoru/o-nama/uslovi-korisčenja/cenovnici/

Telenor ima pravo i obavezu da Opšte uslove i cenovnik dopunjuje i menja radi usklađivanja s promenama zakona, drugih obavezujućih opštih akata, svoje poslovne politike i potreba korisnika.

Telenor će o izmenama i dopunama Opštih uslova i cenovnika informisati korisnike preko navedene internet stranice, pri čemu će izmene i dopune biti obavezujuće za Telenor i korisnike mesec dana od njihovog objavljivanja na internet stranici.

Član 3 – Hitni pozivi

Svi korisnici imaju mogućnost da besplatno pozivaju brojeve službi za hitne intervencije u Republici Srbiji.

III PRIPEJD UGOVOR

Član 14 – Način zaključenja

Korisnik može s Telenorom zaključiti pripejd ugovor kupovinom pripejd tarifnog paketa koji sadrži SIM karticu.

Kupovinom pripejd tarifnog paketa korisnik prihvata primenu Opštih uslova.

Član 15 – Mogućnost registracije

Na pisani zahtev pripejd korisnika, uz priloženi važeći identifikacioni dokument, Telenor će registrovati njegove lične podatke, nakon čega će korisnik imati prava i obaveze kao pretplatnik i to pravo na zamenu izgubljene ili ukradene SIM kartice, dobijanje specifikacije saobraćaja, izjavljivanje reklamacije, ustupanje SIM kartice drugom korisniku, kao i druga prava za čije korišćenje je neophodna identifikacija korisnika.

Član 16 – Način plaćanja

Pripejd korisnik ima obavezu da u određenim vremenskim intervalima, dopunjava kredit za svoj broj. U suprotnom, Telenor ima pravo da privremeno isključi broj. U slučaju da ni za 60 dana od privremenog isključenja pripejd korisnik ne izvrši dopunu, Telenor će trajno deaktivirati broj i SIM karticu pripejd korisnika.

Korisnici svih paketa koji ne izvrše pripejd dopunu u vremenskom intervalu određenom u opisu tarifnog paketa, gube kredit i deaktivira im se broj.

U slučaju promena rokova dopuna Telenor će istu informaciju objaviti na sajtu www.telenor.rs/sr/privatni/usluge/ostale-usluge/placanje-racuna/pripejd-dopune.

V SIM KARTICA I PODACI O KORISNIKU

Član 18 – Raspolaganje i zamena SIM kartica

SIM kartica je vlasništvo Telenora.

Korisnik ima pravo da zadrži SIM karticu tokom ugovornog odnosa s Telenorom, ali je dužan da je na zahtev Telenora vrati po prestanku ugovornog odnosa.

Nakon prestanka ugovornog odnosa sa korisnikom Telenor ima pravo da pretplatnički broj koji je postao slobodan dodeli drugom korisniku. Korisnici su dužni da odmah nakon prestanka pretplatničkog odnosa obaveste sva lica koja su im na pretplatnički broj redovno ili po automatizmu dostavljala podatke (banke, poslodavce i sl.) da nadalje prestanu sa dostavom podataka jer korisnik više ne koristi predmetni pretplatnički broj. U vezi s tim, sav rizik i odgovornost za eventualnu nezatraženu dostavu podataka novom korisniku kome pretplatnički broj bude dodeljen, snosi raniji korisnik pretplatničkog broja. Korisnik je na ovaj način upoznat sa moguć nošću da je njegov pretplatnički broj ranije koristio drugi korisnik i da mu u vezi s tim, bez krivice i odgovornosti Telenora, mogu biti dostavljeni nezatraženi podaci/pozivi.

Korisnik je dužan da SIM karticu i dobijene PIN/PUK kodove čuva od gubljenja, krađe i oštećenja, kao i da podatke na SIM kartici obezbedi zaštitnim PIN kodom.

Telenor će na zahtev korisnika zameniti oštećenu SIM karticu po ceni koja bude važila u trenutku zamene.

Korisnik nema pravo da preprodaje, pozajmljuje ili na drugi način ustupa državinu na SIM kartici, mobilnom telefonu, modemu ili drugom uređaju koji je radi korišćenja usluga pribavio od Telenora, kao ni da na bilo koji način preprodaje ili distribuira Telenorove usluge čije korišćenje mu je omogućeno.

Član 20 – Promena ličnih podataka

Korisnik se obavezuje da blagovremeno obavesti Telenor o promeni podataka koje je dao prilikom zaključenja ugovora ili registracije i odgovoran je za eventualne posledice nastale neizvršavanjem ove obaveze.

Član 21 – Dodela i prenosivost broja

Telenor određuje brojeve koje dodeljuje korisnicima prema raspoloživom planu numeracije.

Telenor bez saglasnosti korisnika može izmeniti dodeljeni broj, uz obavezu da ga o tome obavesti najkasnije 15 dana pre promene broja, ukoliko takva obaveza proizilazi za Telenor iz propisa ili drugog pojedinačnog, obavezujućeg pravnog akta.

Telenor na zahtev korisnika može izmeniti dodeljeni broj, uz naknadu po važećem cenovniku.

Pretplatnik ima pravo da promeni operatora javnih mobilnih elektronskih komunikacionih usluga i da zadrži dodeljeni broj u skladu s Pravilnikom o prenosivosti broja u javnim mobilnim telekomunikacionim mrežama (Službeni glasnik br. 5/2010 i 101/14).

Zahtev za prenos broja se podnosi operatoru primaocu broja i istovremeno se smatra zahtevom

za raskid pretplatničkog ugovora korisnika i Telenora. Ugovor se smatra raskinutim isključivo čenjem pretplatničkog broja iz Telenorove mreže. Korisnik je obavezan da izmiri sve obaveze prema Telenoru do trenutka prenosa broja u drugu mrežu.

Prijezd korisnici, nakon prenosa broja, nemaju pravo da traže od Telenora naknadu po osnovu preostalog iznosa na svom računu i/ili neiskorištenog saobraćaja.

Pod istim (navedenim) uslovima, korisnici usluga drugih mobilnih operatera imaju pravo da dodeljene brojeve prenese u Telenorovu mrežu.

VI PRAVA KORISNIKA

Član 22 – Informisanje

Korisnik se o dostupnim uslugama, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama za pristup pojedinim uslugama, može obavestiti u svako doba pozivom na broj 063 9000 ili na internet stranici www.telenor.rs i www.telenor.rs/sr/o-telenoru/o-nama/uslovi-koriscenja/cenovnici/ kao i na Telenorovom prodajnom mestu.

Korisnik je saglasan da ga Telenor informiše, ponudi mu dodatne usluge i mogućnost da učestvuje u Telenorovim marketinškim akcijama, kao i zajedničkim uslugama i akcijama sa Telenor Bankom i drugim Telenorovim partnerima, putem SMS poruke ili na drugi način.

Korisnik ima pravo da opozove pristanak iz prethodnog stava, u svakom trenutku, putem sms poruke ili na drugi način.

Član 26 – Roming

Korisnik ima pravo da upotrebljava SIM karticu u mobilnoj mreži drugih operatera u inostranstvu i Republici Srbiji ukoliko je Telenor obezbedio internacionalni ili nacionalni roming.

Pravo iz prethodnog stava korisnik ostvaruje u skladu sa uslovima tarifnog paketa koji koristi i uslovima stranog operatera u čijoj mreži se nalazi.

Korisnik je isključivo odgovoran za korišćenje usluga elektronskih komunikacija u romingu, jer Telenor objektivno nema kontrolu nad drugim operatorom čiju uslugu korisnik koristi.

Telenor će obezbediti obračun i naplatiti od korisnika iznos za korišćenje mreže i/ili usluga drugog operatera s kojim je obezbeđena usluga rominga uvećan za troškove koje ima u vezi s tim obračunom i naplatom prema važećim cenama rominga. Naknada za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u mreži drugog operatera u određenom obračunskom periodu korisniku se naplaćuje odmah, a najkasnije u nekom od narednih obračunskih perioda.

Član 27 – Reklamacije/Prigovor

Ukoliko korisnik smatra da obračun usluga nije ispravan ili da usluga nije pružena u ugovorenom kvalitetu, može podneti reklamaciju ili prigovor Telenoru u roku od 30 dana od dospeća računa, odnosno, počev od dana kada je pružena usluga čiji kvalitet je manji od ugovorenog.

Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa. Ako osporava ceo račun, korisnik je dužan da plati prosečno mesečno zaduženje imajući u vidu zaduženje u tri meseca koja su prethodila računu na koji se prigovor odnosi.

Telenor ne odgovara za nedostatak kvaliteta usluge usled objektivnih uzroka koji se ne mogu predvideti, izbeći ili ukloniti, kao i zbog radova na održavanju i izgradnji mreže.

Ukoliko se reklamacija odnosi na nesaobraznost ili neispravnost mobilnog telefona, modema ili drugog uređaja za bežični prenos podataka u garantnom roku, ovlašćeno lice ili ovlašćeni servis od strane proizvođača dužan je da saobraznost ili ispravnost potvrdi, otkloni ili odobri zamenu uređaja novim. U tom smislu, Telenor će na osnovu izveštaja ovlašćenog lica ili ovlašćenog servisa odgovoriti na reklamaciju.

Reklamacije ili prigovor se mogu podneti na adresu Telenora Beograd, ul. Omladinskih brigada br. 90, faksom na broj 063 9001, ili na imejl adresu reklamacije@telenor.rs.

Telenor je dužan da odgovori u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije ili prigovora, korisnika pravnog lica, odnosno u roku od 8 dana kada je prigovor ili reklamaciju uložio korisnik fizičko lice. Ukoliko prihvati reklamaciju ili prigovor, Telenor će u roku od 15 dana otkloniti uzrok reklamacije ili prigovora, odnosno u roku od 30 dana kada se reklamacija odnosi na eventualnu neispravnost uređaja iz stava 4 ovog člana.

Korisnik kome je odbijen prigovor koji se zasniva na razlozima iz Zakona o elektronskim komunikacijama, može se obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom, u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora operatora na prigovor, odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je operator bio dužan da se izjasni o prigovoru.

Korisnik kome je odbijena reklamacija ili prigovor koji se zasniva na razlozima iz Zakona o zaštiti potrošača, može pokrenuti potrošački spor ili postupak za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Korisnik je saglasan da ga o ishodu reklamacije ili prigovora vezanog za servisiranje aparata Telenor obavesti SMS-om ili pozivom.

Korisnik je dužan da aparat koji je predat Telenoru radi servisiranja preuzme u roku od 20 dana od Telenorovog poziva.

VII CENE TELENOROVIH USLUGA

Član 28 – Cenovnik

Cene usluga i komercijalne uslove za korišćenje usluga određuje Telenor u skladu sa svojom poslovnom politikom i cenovnikom objavljenim na internet stranici www.telenor.rs/sr/o-telenoru/onama/uslovi-koriscenja/cenovnici/.

Korisnicima će važeći cenovnik takođe biti dostupan na Telenorovim prodajnim mestima.

Član 29 – Izmena cenovnika

Telenor može da izmeni cene usluga i/ili druge komercijalne uslove, o čemu je dužan unapred da obavesti korisnika tako što će objaviti izmene na internet stranici www.telenor.rs/sr/o-telenoru/onama/uslovi-koriscenja/cenovnici/.

Telenor takođe može promeniti tarifni paket koji je korisnik izabrao ukoliko on više nije u njegovoj ponudi usled promene poslovne politike. U tom slučaju, Telenor je dužan da obavesti korisnika o nameravanoj promeni na svojoj internet stranici, kao i da mu automatski omogući korišćenje najbližnjeg tarifnog paketa.

Ako se najavljenim izmenama u smislu prethodna dva stava ovog člana bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na štetu korisnika, korisnik ima pravo da ugovor raskine bez plaćanja penala. O izmenama ove vrste Telenor će pretplatnika obavestiti, najmanje mesec dana unapred, uz dostavljeni račun za pružene usluge.

Telenor zadržava pravo da isključi nedostupan broj ili brojeve na zbirnom ugovoru čiji se vlasnik/odgovorno lice ne može obavestiti o učinjenim prekorachenjima na način predviđen stavom 3 ovog člana.

Telenor će korisniku na njegov zahtev, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, omogućiti zabranu odlaznih poziva i slanja elektronskih poruka, kada mesečni troškovi korisnika u toku jednog meseca pređu iznos od 10.000,00 dinara.

Član 31 – Teret plaćanja

Od trenutka aktiviranja SIM kartice smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju preko dodeljene SIM kartice izvršeni od strane korisnika ili uz njegovu saglasnost.

Korisnik je u potpunosti odgovoran za sve posledice i troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem njemu dodeljene SIM kartice.

Član 32 – Specifikacija

Telenor će na poseban zahtev korisnika čije je lič ne podatke registrovao pružati informacije (specifikacija odlaznog saobraćaja i dolaznog roming saobraćaja) o elektronskim komunikacionim uslugama ostvarenim korišćenjem SIM kartice dodeljene korisniku u obračunskom periodu, za tekući mesec, a najviše za 11 prethodnih obračunskih perioda. Prijeđ registrovani korisnik ima pravo na specifikaciju u smislu ovog člana za period nakon registracije. Pravo na specifikaciju odlaznih poziva korisnik može ostvariti najkasnije 60 dana od deaktiviranja broja.

Specifikaciju iz prethodnog stava Telenor će fizičkim licima dostaviti bez naknade, a pravnim licima uz naknadu po važećem cenovniku.

Član 33 – Odgovornost Telenora

Telenor ne odgovara za štetu koju korisnik ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene broja korisnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom, atmosferskim prilikama, fizičkim preprekama ili drugim razlozima na koje Telenor nema uticaj, usled neovlašćenog korišćenja SIM kartice dodeljene korisniku, nepokrivenosti područja signalom, smanjenog protoka u bežičnom prenosu podataka, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko korisnik upotrebljava mobilni telefon ili drugi uređaj koji nije kompatibilan Telenorovoj javnoj komunikacionoj mreži ili nije podešen za korišćenje u njoj ili prouzrokuje smetnje u radu javne komunikacione mreže, Telenor ne snosi odgovornost za reklamacije/prigovore na visinu računa ili nemogućnost korišćenja usluga.

Korisnik je saglasan da Telenor ne odgovara za štetu koju on ili drugo lice pretrpe usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga mreže. Telenor nije odgovoran za štetu koju korisnik ili drugo lice pretrpe izuzev ako se radi o šteti koja je izazvana namerom ili grubom nepažnjom.

Telenor je odgovoran za otklanjanje kvarova i smetnji na elektronskoj komunikacionoj mreži i elementima mreže koji se koristi za pružanje usluge, u skladu sa članom 25 ovih Opštih uslova.

U svakom slučaju, odgovornost Telenora ograničava se na iznos od 12 mesečnih pretplata što korisnik prihvata zaključenjem ugovora sa Telenorom.

Član 34 – Odgovornost za roming

Telenor nije odgovoran za kvalitet i uslove korišćenja elektronskih komunikacionih mreža drugih operatora gde je tehnički obezbeđena usluga rominga niti je odgovoran za greške u podacima dobijenim od drugih operatora prilikom međusobne razmene podataka o korišćenju elektronskih komunikacionih usluga, na osnovu kojih se obračunava cena rominga.

Član 35 – Nedoizvoljene radnje

Korisnik koji na bilo koji način pristupa internetu dužan je da se uzdržava od svakog ponašanja koje može predstavljati zloupotrebu.

Postupak korisnika smatraće se zloupotrebom ili nedozvoljenom radnjom ako je u suprotnosti sa pozitivnim zakonskim propisima, savešću ili dobrim poslovnim običajima, a naročito:

1. ako se SIM kartica/broj koristi za bajpas međunarodnih dolaznih i odlaznih poziva u Telenorovoj mreži i iz nje;
2. ako se distribuira nezatraženi SMS, imejl i druge poruke;
3. ako se distribuira SMS, MMS, imejl i/ili drugi sadržaj čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno zakonom ili na drugi način;
4. ako se SIM kartica koristi u uređajima koji nisu mobilni telefoni ni uređaji koje je korisnik nabavio od Telenora, za čije korišćenje nije dobio odobrenje od Telenora ili koji predstavljaju terminalnu opremu nekompatibilnu s Telenorovom javnom komunikacionom mrežom;
5. ako se SIM kartica koristi u ukradenom mobilnom uređaju;
6. ako se utvrdi da je korisnik narušio pravila korišćenja Telenorovog portala;
7. ukoliko se šalju, prosleđuju ili organizuju dobrotvorni zahtevi, peticije, lančana pisma, reklamni i promotivni materijal za proizvode i usluge, nagradne igre u cilju ostvarenja neosnovane koristi za korisnika;
8. ukoliko se utvrdi bilo kakva zloupotreba poruka na broj kratkih kodova ugovorom ustupljenih provajderu;
9. ukoliko korisnik ili drugo lice s korisnikovog broja i posle Telenorove opomene nastave da uznemiravaju druge korisnike ili treća lica, u slučaju čega privremeno isključenje traje najmanje 15 dana;
10. ukoliko korisnik ili drugo lice koje je u posedu SIM kartice zloupotrebi mogućnost pristupa internetu radi neovlašćenog preuzimanja sadržaja koji podležu zaštiti prava intelektualne svojine (filmovi, igre, muzika i sl.), pristupajući tuđim bazama podataka, uređajima ili na drugi način, pokuša da izvrši ili izvrši povredu prava intelektualne svojine zaštićenih zakonom;
11. ukoliko korisnik zloupotrebi uslugu bežičnog prenosa podataka radi pristupa tuđim informacionim resursima, dešifrovanja tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanja bezbednosti ličnih podataka, saobraćaja drugih korisnika, kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe dodeljene SIM kartice koje bi se po standardima Telenora utvrdile kao takve.

Telenor ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj i/ili deaktivira SIM karticu ukoliko korisnik krši odredbe definisane ovim članom. Prava iz ovog člana Telenor će vršiti na način da ne povređuje tajnost elektronskih komunikacija

Član 36 – Isključenje odgovornosti

Telenor ne snosi odgovornost za troškove ili štetu koje pretrpi korisnik usled preuzimanja signala elektronske komunikacione mreže drugog mobilnog operatora.

Telenor nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba korisnika pretrpi drugi korisnik, treće lice ili sam korisnik.

Korisnik je odgovoran Telenoru, drugom korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled njegovog nedozvoljenog ponašanja prilikom korišćenja Telenorovih usluga ne ograničavajući se na slučajeve iz člana 35 Opštih uslova.

Telenor nije odgovoran korisniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup trećih lica podacima korisnika, štetu na korisnikovim uređajima nastalu usled virusa i sl. koja nastane nakon priključenja korisnika na Telenorovu javnu komunikacionu mrežu ili usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Telenora.

IX ISKLJUČENJE KORISNIKA IZ JAVNE KOMUNIKACIONE MREŽE

Član 37 – Privremeno isključenje

Pored napred navedenih slučajeva, Telenor je ovlašćen da privremeno isključi broj i/ili SIM karticu dodeljenu korisniku:

- na pisani zahtev korisnika zbog dužeg odsustva od najviše 30 dana, i to do dva puta u jednoj kalendarskoj godini ako Telenor proceni da su razlozi opravdani, i u dužem vremenskom periodu, ali najduže do 6 meseci;
- ukoliko postoji sumnja da mobilni uređaj korisnika ometa rad javne komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje terminalne opreme drugih korisnika – do otklanjanja smetnji, uz prethodno obaveštenje;
- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih radova na mreži;
- u slučaju ponovljenog uznemiravanja i
- u slučaju neplaćanja računa u skladu sa članom 7. ovih Opštih uslova.

Tokom privremenog isključenja pretplatnik je dužan da plaća ugovorenu pretplatu, izuzev u slučaju iz stava 1, alineja 3, ako su kvar ili radovi trajali duže od 48 sati, u kom slučaju ima pravo na srazmerno umanjeње pretplate.

Član 38 – Trajno isključenje

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos s korisnikom i deaktivirati dodeljenu SIM karticu i/ili broj kako je navedeno u Opštim uslovima, uz prethodno obaveštenje kao i u sledećim slučajevima:

- ukoliko korisnik koji nije fizičko lice ne plati račun 30 dana od privremenog isključenja;
- ukoliko korisnik ne otkloni posledice učinjenih prekorachenja prilikom korišćenja usluga tokom 30 dana počev od privremenog isključenja;
- ukoliko korisnik ili drugo lice s korisnikovog broja budu uznemiravali druge korisnike ili treća lica nakon što je korisnik jednom već privremeno isključen;
- ukoliko korisnik, suprotno Opštim uslovima, svoj broj i/ili SIM karticu i/ili mogućnost korišćenja Telenorovih usluga ustupi i/ili preproda odmah pošto je Telenor saznao za te radnje;
- ukoliko korisnik, po isteku 30 dana od isključenja broja na sopstveni zahtev ili zbog gubljenja ili krađe SIM kartice, u roku od 15 dana ne zahteva ponovno uključenje svog broja;
- ukoliko Telenor utvrdi da postoji ozbiljna sumnja da je korisnik prema njemu počinio prevaru ili koristio lažna dokumenta;
- ukoliko korisnik u roku od 15 dana od privremenog isključenja zbog zloupotreba u smislu člana 35 Opštih uslova ne potpiše i Telenoru dostavi izjavu kojom se obavezuje da dalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave izjave ponovi nedozvoljene radnje;

- ukoliko korisnik fizičko lice ospori postojanje ili visinu računa za pružene usluge u skladu sa članom 27 Opštih uslova i nastavi da uplaćuje račune za tekuće obaveze, Telenor ima pravo da trajno isključi broj korisnika nakon okončanja sudskog postupka, pokrenutog po zahtevu Telenora čiji je predmet osporavana obaveza;
- ukoliko nakon privremenog isključenja korisnika u smislu člana 35 Opštih uslova Telenor utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava korisnika tako da se od njega ne može očekivati savesno korišćenja usluga.

Telenor će trajno isključiti pretplatnički broj korisnika koji se smatra potrošačem u smislu Zakona o zaštiti potrošača, ako korisnik ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od dva meseca od dana dospelosti obaveze.

Telenor će pre trajnog isključenja pretplatničkog broja iz prethodnog stava Korisnika u pisanom ili elektronskom obliku:

- 1) upozoriti na dospele neplaćene obaveze iz pretplatničkog ugovora;
- 2) pozvati da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja.

Telenor zadržava pravo da korisniku svojih usluga čiji je broj trajno isključen u skladu sa zakonom i opštim uslovima omogući da u roku od 30 dana od trajnog isključenja ponovno korišćenje istog pretplatničkog broja pod uslovom da izmiri eventualna dugovanja.

Član 39 – Obaveštavanje korisnika

Potpisom na pretplatničkom ugovoru ili kupovinom priručnika tarifnog paketa, korisnik potvrđuje da je pre potpisivanja na jasan i razumljiv način bio upoznat s Opštim uslovima, kao i o:

- 1) osnovnim obeležjima robe ili usluge;
- 2) poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona Telenora i drugim podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Telenora;
- 3) prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode proizvoda ona ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim i drugim troškovima koji se korisniku stavljaju na teret ili se mogu staviti na teret korisniku;
- 4) načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po reklamacijama, kao i o uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava korisnika fizičkih lica po osnovu saobraznosti;
- 5) načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama korisnika;
- 6) pravu korisnika na jednostrani raskid ugovora ili odustanak od ugovora pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o elektronskim komunikacijama;
- 7) podršci koju Telenor pruža korisniku posle prodaje, ugovornim garancijama i uslovima pod kojima ima pravo na njih;
- 8) vremenu na koje je ugovor zaključen ako je sklopljen na određeno vreme, a ako je zaključen na neodređeno vreme, o uslovima za raskid ugovora;
- 9) minimalnom trajanju ugovorne obaveze korisnika ako je potrebno odrediti njenotrajanje;
- 10) obavezi korisnika da pruži bilo kakvo obezbeđenje na zahtev Telenora i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji;
- 11) postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog ugovora/aneksa sa korisnikom fizičkim licem;
- 12) Detaljnim informacijama o dostupnosti rezervnih delova (priključnih aparata i sličnih delova) tehničke robe /Proizvoda Korisnik može dobiti dobiti od servisnog centra označenog u garantnom listu, a koji daje mogućnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem je definisana odgovornost za nesaobraznost, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe;
- 13) Relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima Telenor ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da Telenor ima saznanja;
- 14) da eventualni spor između njega i Telenora može biti rešen vansudski.

15) Pored napred navedenog, u slučaju naručivanja usluge i/ili kupovine mobilnog aparata/modema ili drugog uređaja preko *e-shopa* ili telefonskim putem (*ugovori na daljinu*) Korisnik fizičko lice potvrđuje i da je pre zaključenja ugovora na daljinu/aneksa upoznat:

- a) sa cenom upotrebe sredstava komunikacije na daljinu ukoliko se ne obračunava po osnovnoj tarifi;
- b) da ima mogućnost odustanka od ugovora/aneksa pod uslovima definisanim zakonom, kao i da potvrđuje su mu uz ugovornu dokumentaciju predati u pisanoj formi Obaveštenje i Obrazac o odustanku;
- c) da stupa u ugovorni odnos s Telenorom i uživa zaštitu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača;
- d) da će Telenor u slučaju odustanka Korisnika od ugovora/aneksa najkasnije u roku od 14 dana od prijema popunjenog Obrasca za odustanak, vratiti iznos koji je primio na osnovu ugovora/aneksa.;
- e) sa kodeksom ponašanja Telenora, kome može pristupiti putem www.telenor.rs.
- f) da Telenor pruža postprodajnu podršku Korisnicima, u skladu sa uslovima iz ugovorne garancije koji se prilažu uz svaki Proizvod/robu koja je predmet ugovora/aneksa, kao i da Telenor prema Korisniku ima zakonsku odgovornost za nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog ugovora/aneksa;
- g) da je minimalno trajanje ugovorne obaveze je definisano u ugovoru/aneksu;
- h) da pre zaključenja ugovora/aneksa Telenor uvek obaveštava Korisnika da li je potrebno da Korisnik pruži bilo kakvo obezbeđenje, depozit, finansijske garancije na zahtev Telenora, kao i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji;
- i) da je Korisnik obavezan da plati Telenoru razumne troškove (direktne troškove vraćanja robe) u skladu sa članom 35 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača RS, ako ostvaruje pravo na odustanak od ugovora/aneksa;
- j) da Korisnik fizičko lice koji ima status potrošača u smislu Zakona o zaštiti potrošača nema pravo na odustanak od ugovora/aneksa ako je pružanje usluge započeto na osnovu prethodne izričite saglasnosti Korisnika pre isteka roka za odustanak, (uz potvrdu Korisnika da zna da gubi pravo na odustanak), ako je usluga iz aneksa/ugovora u potpunosti izvršena, odnosno ukoliko je u roku ostavljenom za odustanak od ugovora otpečatio Proizvod koji sadrži računarski softver;
- k) Telenor nema ugovorni odnos sa poštanskim operatorom, na osnovu koga bi Korisnik fizičko lice, u slučaju reklamacije na nesaobraznost, da pošalje robu o trošku Telenora.

Podaci iz ovog člana su sastavni deo ugovora/aneksa koji korisnik zaključuje s Telenorom.

X ZAVRŠNE ODREDBE

Član 41 - Stupanje na snagu

Opšti uslovi objavljeni su dana 2. novembra 2015. godine na Telenorovoj internet

stranici. Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 9. decembra 2015. godine.

KOMPLETAN TEKST OPŠTIH USLOVA SE MOŽE PREUZETI SA SAJTA WWW.TELENOR.RS
ILI U PRODAVNICI TELENORA. OPŠTI USLOVI SU OBAVEZUJUĆI ZA KORISNIKA.