

**Opšti uslovi pružanja i korišćenja usluga univerzalnog servisa
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 univerzalnog servisa koju pruža Telenor d.o.o. Beograd (U daljem tekstu: Telenor), a koje usluge obuhvataju:

- pristup javnoj komunikacionoj mreži i javno dostupnim uslugama na fiksnoj lokaciji, uključujući i uslugu prenosa podataka koja obezbeđuje funkcionalni pristup internetu;
- posebne mere koje invalidima i socijalno ugroženim korisnicima osiguravaju jednake mogućnosti pristupa javnoj govornoj usluzi;
- besplatan pristup službama za hitne intervencije;
- pristup uslugama obaveštenja i javnim telefonskim imenicima.

(U daljem tekstu: Univerzalni servis) za fizička(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.

Korisnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima pružanja i korišćenja usluga u javnoj mobilnoj mreži Telenor d.o.o. koji čine sastavni deo Pretplatničkog ugovora i koji se takođe primenjuju na ugovorni odnos sa Korisnikom i to članovi: 5-13, 18-24, 27-33, 35-40.

U slučaju sukoba Opštih uslova iz prethodnog stava sa ovim Opštim uslovima, primenjuju se ovi opšti uslovi.

Telenor usluge univerzalnog servisa pruža u skladu sa Pravilnikom o univerzalnom servisu (objavljenom u Sl. Gl. RS br. 24/2012) preko javne elektronske mobilne mreže Telenor d.o.o. Beograd.

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

Telenor je dužan da ove Opšte uslove, cenovnik, kao i sve izmene istih učini javno dostupnim na svojoj internet stranici www.telenor.rs.

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– Zaključenje ugovora

Radi korišćenja usluge Univerzalnog servisa Korisnici mogu s Telenorom zaključiti postpejd (pretplatnički) ugovor za korišćenje telefonskih usluga na fiksnoj lokaciji i prenosa podataka koji obezbeđuje funkcionalni pristup internet na fiksnoj lokaciji:

Korišćenje javno dostupnih telefonskih usluga iz stava 1 ovog člana obuhvata mogućnost upućivanja i primanja lokalnih, međumjesnih i međunarodnih poziva, komunikaciju putem telefaksa i funkcionalni pristup internetu preko adaptera (wireless rutera) koje će obezbediti Telenor.

Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, korisnik dobija opis tarifnog paketa, što podrazumeva da je korisnik upoznat sa svim uslovima i da je prihvatio sve cene i uslove za njegovo korišćenje.

Pretplatnički ugovor stupa na snagu danom potpisivanja istog od strane Telenora i Pretplatnika.

Nakon zaključenja pretplatničkog ugovora Telenor se obavezuje da:

1. Obezbedi terminalnu opremu tj. adapter koju će Pretplatnik moći da kupi po povlašćenoj ceni koja je definisana u Cenovniku Telenora;
2. Izvrši sva neophodna konfigurisanja opreme i unos podataka koji Pretplatniku obezbeđuju paket usluga koje je izabrao;
3. Pruži Pretplatniku sve podatke neophodne za konfigurisanje opreme na lokaciji Pretplatnika;
4. ispunj druge obaveze utvrđene Opštim uslovima.

Pretplatnik je pored obaveza utvrđenim Opštim uslovima takođe obavezan da:

1. usluge Telenora koristi u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije, pravilima ponašanja i načinima korišćenja interneta kako bi se obezbedila zaštita drugih Pretplatnika Telenora i javne mobilne mreže u celini kao i internet mreže koju obezbeđuje Telenor putem svoje mobilne mreže i da se o istima informiše putem internet adresa koje sadrže relevantne informacije kao što su www.rnids.rs, www.icann.org, www.ripe.net, www.telekom.rs odnosno na drugi pogodan način;
2. bez odlaganja prijavi svaki problem u funkcionisanju usluge i korisničkog naloga u slučaju korišćenja usluga interenta, radi evidentiranja od strane Telenora;
3. lozinku koju je izabrao za uspostavljanje konekcije čuva i ne saopštava trećim licima.

Član 4. – Pristup uslugama obaveštenja i javnim telefonskim imenicima

Telenor obezbeđuje svojim korisnicima preko javne elektronske mobilne mreže pristup uslugama obaveštenja i javnim telefonskim imenicima preko svoje internet stranice www.telenor.rs, kao i pozivanjem broja 063/062/069 9000 za usluge obaveštenja i 11833 za uslugu javnog telefonskog imenika Telenor d.o.o.

Član 5. – Besplatno upućivanje poziva službama za hitne intervencije

Telenor obezbeđuje svojim Korisnicima besplatno upućivanje poziva službama za hitne intervencije propisanih Planom numeracije ("Službeni glasnik RS", br. 32/11 i 35/12), odnosno objedinjenom centru za pristup službama za hitne intervencije.

Član 6 – Stalnost i kvalitet usluga

Telenor je dužan da elektronske komunikacione usluge za korišćenje usluga Univerzalnog servisa korisnicima pruža u kontinuitetu poštujući važeće standarde i nivo kvaliteta utvrđen Licencom i Pravilnikom o Univerzalnom servisu.

Telenor zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno delimično ili potpuno obustavi ili smanji kvalitet svojih usluga.

U slučaju da se utvrdi da pružena usluga nije ugovorenog kvaliteta, korisnik u roku od 8 dana počev od saznanja o smanjenom kvalitetu usluge, može da zahteva raskid zaključenog ugovora i vraćanje svih unapred plaćenih naknada.

Član 8.- NedoVOLJENE radnje

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

1. ako se pretplatnički broj i/ili terminalna oprema Telenora koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen odredbama pretplatničkog ugovora, uključujući, ali se ne ograničavajući na slučajeve kada se međunarodni saobraćaj mreže Telenora (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Pretplatnika. Telenor će meriti indikatore zloupotrebljenog saobraćaja u smislu ove tačke na osnovu: reklamacija korisnika o netačnoj identifikaciji pozivajućeg krajnjeg korisnika, upozorenja od strane servisa za otkrivanje međunarodnog bajpasa, upozorenja od strane Telenor modula za otkrivanje zloupotrebe saobraćaja kao i na druge načine;
2. ako se koristi terminalna oprema nekompatibilna sa javnom mobilnom komunikacionom mrežom Telenora, kao i ako se usluge Telenora na način koji može ugroziti telekomunikacionu mrežu i pružanje usluga u istoj;
3. ako se vrši distribucija nezatraženih poruka;
4. ako se vrši distribucija poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način a naročito objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala koji sadrže lažne informacije, navode i tvrdnje koje treća lica dovode u zabludu;
5. 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;
6. ukoliko se utvrdi bilo kakva vrsta zloupotrebe poruka na broj kratkih kodova ugovorom ustupljenih provajderu;
7. ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa broja Pretplatnika i posle opomene Telenora nastavi da uznemirava ili vređa druge Pretplatnike ili treća lica, u kom slučaju privremeno isključenje traje najmanje 15 dana
8. ukoliko Pretplatnik ili drugo lice koje ima pristup uslugama Telenora koje koristi Pretplatnik, zloupotrebi mogućnost pristupa internetu u cilju neovlašćenog preuzimanja sadržaja koji podležu zaštiti prava intelektualne svojine (filmovi, igrice, muzika i sl.), pristupajući tuđim bazama podataka, uređajima ili na drugi način pokuša da izvrši ili izvrši povredu prava intelektualne svojine zaštićenih zakonom;
9. ukoliko Pretplatnik zloupotrebi uslugu prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanje tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanje bezbednosti ličnih podataka, saobraćaja drugih Pretplatnika;

10. ukoliko Pretplatnik koristi usluge Telenora za neovlašćen pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na internetu, uključujući i pokušaje skeniranja mreža, hostova i servisa;

11. ukoliko Pretplatnik postavlja internet sajtove sa programima i podacima čijim pristupom ili aktiviranjem od strane trećih lica može biti izvršena neka od nedozvoljenih aktivnosti;

12. ukoliko Pretplatnik šalje podatke ili zahteve sa podacima u količinama koji prevazilaze uobičajene i mogu da izazovu zagušenje komunikacionih kanala;

11. ako se koriste komunikacioni kanali za pružanje komunikacionih usluga trećim licima bez neophodnih dozvola i saglasnosti nadležnih oragana,

12. ukoliko Pretplatnik vrši nadgledanje ili presretanje komunikacije ili poruka trećih lica;

13. ako Pretplatnik pri korišćenju usluga Telenora šalje, prima i/ili skladišti podatke koji: neovlašćeno otkrivaju poslovnu tajnu ili lične podatke drugog lica, mogu da nanesu štetu Telenoru ili bilo kom drugom licu, diskriminišu ili zlostavljaju, pogrđni su u odnosu na bilo kog pojedinca ili grupu, klevetnički su ili zastrašujući perma bilo kom licu, u suprotnosti su sa licencom za korišćenje bilo kog softvera.

kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe usluga koje Telenor pruža Pretplatniku a koje bi se po standardima Telenora utvrdile kao takve.

Pretplatnik je obavezan da obezbedi da druga lica koja koriste pretplatnički broj poštuju obaveze utvrđene ovim Opštim uslovima.

Telenor ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj ukoliko Pretplatnik krši odredbe definisane ovim članom.

II ZAVRŠNE ODREDBE

Član 9 - Stupanje na snagu

Opšti uslovi objavljeni su na Telenorovoj internet stranici 1. marta 2013. godine.

Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 1. aprila 2013. godine