

**OPŠTI USLOVI PRUŽANJA I KORIŠĆENJA ELEKTRONSKIH
KOMUNIKACIONIH USLUGA U JAVNOJ FIKSNOJ 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 i pravna lica (U daljem tekstu: Pretplatnici) u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Telenora (U daljem tekstu: Fiksna mreža).

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

Opšti uslovi primenjuju se na sve usluge koje je Telenor ovlašćen da pruža Pretplatnicima na osnovu Licence broj: 1 KAB 3451-1/10-7. od 22.01.2010. godine dodeljene od Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge. Opšti uslovi su doneti i objavljeni na osnovu prava i obaveza iz Licence.

Na sve što nije regulisano Opštim uslovima primeniće se sadržina pojedinačnih pretplatničkih ugovora između Telenora i Pretplatnika, odnosno odredbe pozitivnih propisa Republike Srbije.

Član 2. Javnost, izmene i dopune Opštih uslova ugovora i Cenovnika

Telenor je dužan da Opšte uslove, cenovnik, kao i sve izmene istih učini javno dostupnim na svojoj internet stranici <http://www.telenor.rs/info/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 Pretplatnika.

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

Član 3. Hitni pozivi

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

II POSTPEJD (PRETPLATNIČKI) UGOVOR

Član 4. Zahtev za korišćenje usluga i zaključenje pretplatničkog ugovora

Zahtev za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u Fiksnoj može podneti svako fizičko ili pravno lice. Zahtev se podnosi u pisanoj formi.

Pristup Fiksnoj mreži se obezbeđuje preko radiorelejnog, optičkog, direktnog ili paričnog pristupa.

U slučaju postojanja tehničkih mogućnosti za realizaciju zahteva, Telenor će sa Pretplatnikom zaključiti Pretplatnički ugovor i omogućiti mu pružanje usluga preko radiorelejnog, optičkog ili direktnog pristupa Fiksnoj mreži.

Pretplatnički ugovor stupa na snagu danom potpisivanja istog od strane Telenora i Pretplatnika, izuzev pretplatničkog ugovora koji je zaključen u smislu člana 15 stav 7 Opštih uslova, koji u odnosu na brojeve koji se prenose u Telenor mrežu stupa na snagu danom aktivacije prenetih pretplatničkih brojeva u Telenor mreži.

Ukoliko će se usluge Telenora pružati preko paričnog pristupa Fiksnoj mreži koji se realizuje preko raščlanjenog potpunog ili zajedničkog pristupa lokalnoj petlji (U daljem tekstu: LLU pristup) ili preko pojedinačnog širokopolasnog pristupa (u daljem tekstu ADSL priključak) iz kapaciteta koji se obezbeđuje preko raspoložive infrastrukture Telekom Srbija a.d. Beograd (U daljem tekstu: Telekom), Pretplatnik će sa Telenorom zaključiti Pretplatnički ugovor, nakon čega će Telenor podneti zahtev Telekomu za proveru tehničkih mogućnosti realizacije pristupa Fiksnoj mreži.

Ukoliko Telekom obavesti Telenor da ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahteva za LLU pristup i/ili ADSL priključak iz prethodnog stava, Pretplatnički ugovor zaključen sa Telenorom se smatra automatski raskinutim, danom slanja obaveštenja Pretplatniku o nepostojanju tehničkih uslova za realizaciju usluge, u kom slučaju Telenor nije odgovoran Pretplatniku za eventualnu štetu.

Telenor će obavestiti Pretplatnika o tehničkim mogućnostima realizacije zahteva za LLU pristup odmah nakon dobijanja odgovora od Telekoma, a najkasnije u roku od 15 dana od dana zaključenja Pretplatničkog ugovora. U slučaju da u navedenom roku Telenor ne dobije odgovor od Telekoma, Pretplatnik i Telenor sporazumno mogu produžiti rok definisan ovim stavom, u suprotnom Pretplatnički ugovor se smatra automatski raskinut istekom roka od 15 dana.

Pretplatnik je saglasan da Telenor nije odgovoran za štetu Pretplatnika zbog automatskog raskida Pretplatničkog ugovora u smislu ovog člana, jer isti nastaje zbog oklonosti za koje nije odgovoran Telenor.

Postupak ispitivanja tehničkih mogućnosti za parični pristup je definisan Pretplatničkim ugovorom.

Pretplatnički ugovor sa pretplatnikom se po pravilu zaključuje na neodređeno vreme. Ukoliko su Pretplatničkim ugovorom, Pretplatniku dodeljene određene povlastice Ugovor može biti zaključen na određeno vreme, u kom slučaju se Pretplatnik obavezuje da određeni period koji je definisan Pretplatničkim ugovorom ostane u pretplatničkom odnosu sa Telenorom. Po isteku perioda na koji se Pretplatnik obavezao da ostane u pretplatničkom odnosu sa Telenorom, Pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po zaključenom Pretplatničkom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vreme.

Telenor je dužan da omogući aktivaciju pretplatničkog broja i otpočinjanje korišćenja usluga od strane Pretplatnika u roku od 60 dana, počev od dana potpisivanja pretplatničkog ugovora ukoliko postoji pristupna infrastruktura, izuzev ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije definisan drugi rok.

U slučaju nepostojanja pristupne infrastrukture za Fiksnu mrežu, realizacija iste će biti definisana pretplatničkim ugovorom.

Telenor ne odgovara za nemogućnost otpočinjanja korišćenja usluga od strane Pretplatnika, ukoliko Pretplatnik ne obezbedi odgovarajuću telekomunikacionu opremu i kućnu instalaciju u okviru svojih prostorija potrebnu za korišćenje usluga, ako Telenor dobije obaveštenje od Telekoma da ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahteva za parični pristup, ukoliko zbog okolnosti za koje nije odgovoran Telenor nije moguće izgraditi pristupnu infrastrukturu za Fiksnu mrežu, ukoliko Pretplatnik onemogućuje Telenor da postavi terminalnu opremu za priključenje na Fiksnu mrežu, zbog drugih okolnosti koje su na strani Pretplatnika kao i zbog svih drugih okolnosti na koje Telenor nije mogao uticati uključujući ali ne ograničavajući se na nedobijanje dozvola od strane nadležnih organa za postavljanje terminalne i druge opreme Telenora i sl.

Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je dužan da se kod Telenora legitimiše, i to:

- domaća fizička lica ličnom kartom ili drugim zakonom priznatim identifikacionim dokumentom, a strani državljani pasošem;
- pravna lica i preduzetnici potpunim izvodom iz registracije Agencije za privredne registre (ili drugog registra kada su u pitanju preduzetnici) i depoom kartona s potpisima lica ovlašćenih za zastupanje.

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata.

Prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik vrši izbor usluga i tarifnog paketa. Naziv usluga i izabranog tarifnog paketa kao i opis istih sadržan je u Pretplatničkom ugovoru, što podrazumeva da je Pretplatnik upoznat sa svim uslovima i da je prihvatio sve cene i uslove za korišćenje izabrane usluge i tarifnog paketa.

Ukoliko Pretplatnik zahteva zaključenje Pretplatničkog ugovora za više brojeva i/ili usluga, ili je Pretplatnik strano lice, Telenor zadržava pravo da od Pretplatnika zahteva odgovarajuće obezbeđenje plaćanja.

Pretplatnik je obavezan da 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 fiksne mreže u celini kao i internet mreže koju obezbeđuje Telenor putem svoje fiksne 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. Pretplatnik je takođe obavezan da bez odlaganja prijavi svaki problem u funkcionisanju usluge i korisničkog naloga, radi evidentiranja istog od strane Telenora.

Član 5. Provera solventnosti

Započinjanjem postupka zaključenja ugovora s Telenorom, Pretplatnik ovlašćuje Telenor da u narednom roku od 30 dana proveri podatke u vezi sa solventnošću Pretplatnika bez posebne saglasnosti Pretplatnika. Ukoliko podaci do kojih dođe Telenor ukažu na verovatnu insolventnost pretplatnika ili na to da Pretplatnik neuredno ispunjava obaveze prema trećim licima, Telenor će ga o tome obavestiti i zatražiti njegovo izjašnjenje. Po prijemu izjašnjenja Pretplatnika ili isteka roka za izjašnjenje, Telenor će odlučiti o zaključenju i/ili raskidu već zaključenog ugovora, i o tome obavestiti Pretplatnika.

Član 6. Plaćanje

Pretplatnik je dužan da plati cenu za Telenorove usluge na osnovu računa koji će Telenor ispostavljeti pretplatniku najmanje jednom mesečno.

Račun za usluge pružene u prethodnom mesecu dospeva na plaćanje svakog 20. u mesecu, pri čemu je Telenor ovlašćen da na svaki dospelu neizmireni iznos pretplatniku zaračuna zakonsku zateznu kamatu, počev od prvog dana nakon dospeća računa.

U slučaju da pretplatnik ne plati račun u navedenom roku, Telenor je ovlašćen da pretplatnički broj, ili neku od Telenorovih usluga privremeno isključi/obustavi i obračuna zakonsku zateznu kamatu.

Za ponovno uključivanje broja, ili ponovnu aktivaciju neke od Telenorovih usluga naplaćuje se posebna naknada po važećem cenovniku.

Račun koji Telenor ispostavlja sadrži iznos pretplate, naknadu za pružene usluge i iznos poreza na dodatu vrednost, kao i druge zakonom propisane obaveze.

Račun se može platiti na šalterima pošte i banaka ili elektronski. Telenor neće naplaćivati naknadu u vezi s načinom plaćanja.

Član 7. Izostanak računa

Telenor nije odgovoran ukoliko Pošta blagovremeno ne dostavi pretplatniku račun za pružene usluge.

Pretplatnik se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mesečnog računa, a najkasnije 12. dana u mesecu, obavesti Telenor o njegovom izostanku za prethodni mesec, zatraži obaveštenje o visini računa i/ili u poslovnici Telenora ili preko Kontakt centra (0639000) zatraži duplikat računa.

U svakom slučaju, smatraće se da je pretplatnik upoznat sa svojim zaduženjima za prethodni mesec najkasnije 12. dana u mesecu, tj., da tog dana nastupaju posledice kao da je račun blagovremeno primio.

Član 8. Otkaz pretplatnika

Pretplatnički odnos između Telenora i Pretplatnika može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza Pretplatnika, uz poštovanje otkaznog roka od 15 dana ukoliko je Pretplatnički ugovor zaključen na neodređeno vreme.

O uslovima i načinu jednostranog pisanog otkaza pretplatnik je obavešten unapred, a takodje se o istima može informisati u svako doba putem Contact Center-a (0639000) ili odlaskom na prodajno mesto.

Ukoliko Pretplatnik raskine pretplatnički ugovor na određeno vreme ili uzrokuje raskid istog od strane Telenora, pre isteka perioda koji je definisan Pretplatničkim ugovorom, Pretplatnik se obavezuje da Telenoru isplati sve iznose preostalih mesečnih pretplata, za sve usluge koje koristi, počev od dana raskida Pretplatničkog ugovora, pa sve do dana isteka ugovorenog obaveznog trajanja pretplatničkog odnosa za izabrani tarifni paket kao i druge naknade ukoliko su iste predviđene Pretplatničkim ugovorom, a sve prema računu koji će Telenor ispostaviti Pretplatniku.

U slučaju raskida ugovora iz bilo kog razloga, Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa i da vrati terminalnu opremu u skladu sa članom 5 Opštih uslova.

Član 9. Kupovina uređaja uz pretplatnički ugovor

Pretplatnik ima mogućnost da prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora ili tokom pretplatničkog odnosa, kupi uređaj iz Telenorove ponude po povlašćenim ili maloprodajnim cenama iz važećeg cenovnika.

Telenor ima pravo da uređaje iz svoje ponude posebno konfigurira, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obeleži svojim zaštitnim znakom (žigom), koji se prikazuje na ekranu telefona prilikom korišćenja.

Zbog navedenog u prethodnom stavu, radi zaštite Pretplatnika i svog zaštitnog znaka, Telenor zadržava mogućnost i pravo da kodira (zaključa) uređaje tako da se mogu koristiti isključivo u njegovoj elektronskoj komunikacionoj mreži.

Ukoliko odluči da iskoristi pogodnost iz stava 1 ovog člana, pretplatnik je dužan da Telenoru plati cenu za izabrani tip telefona/uređaja po važećem cenovniku.

Kupovinom uređaja na opisani način, pretplatnik postaje vlasnik uređaja i preuzima obavezu da ostane u pretplatničkom odnosu i koristi izabrani paket i kupljeni uređaj u Telenorovoj mreži tokom perioda navedenog u pretplatničkom ugovoru ili njegovom aneksu.

Po isteku perioda za koji je pretplatnik prihvatio obavezu da ostane u pretplatničkom odnosu sa Telenorom, pretplatnik će nastaviti s korišćenjem usluga Telenora, kao po ugovoru na neodređeno vreme.

Potpisom na pretplatničkom ugovoru ili njegovom aneksu prilikom preuzimanja kupljenog uređaja, pretplatnik potvrđuje da je primio uređaj u originalnom pakovanju koje je pred pretplatnikom prvi put otvoreno, kao i da je uređaj uspešno aktiviran.

U slučaju servisiranja uređaja tokom garantnog roka, Telenor će u roku od dva radna dana od prijema uređaja obezbediti pretplatniku zamenski uređaj.

Zamenski uređaj iz prethodnog stava je uređaj bilo koje klase raspoloživ na prodajnom mestu u kome je pretplatnik predao svoj uređaj na servisiranje.

Član 10. Ustupanje ugovora i seoba usluge

Pretplatnik može ustupiti pretplatnički ugovor i/ili pretplatnički broj i/ili određenu uslugu iz pretplatničkog ugovora trećem licu, uz prethodnu saglasnost Telenora, pod uslovom da je izmirio sve svoje dospеле obaveze prema Telenoru i da lice kome se ustupa Ugovor ispunjava tehničke uslove za realizaciju usluge kao i da ispunjava uslove iz člana 2 i 3 Opštih uslova.

Pretplatnik je obavezan da nakon ustupanja ugovora/broja/određene usluge izmiri račun za usluge koje je koristio do dana ustupanja.

Telenor će sa novim Pretplatnikom zaključiti novi Pretplatnički ugovor na koji se prenose sva ili deo prava i obaveza iz pretplatničkog ugovora za koji se vrši ustupanje.

U slučaju promene adrese prebivališta/boravišta/registrovanog sedišta Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da traži seobu usluge uz plaćanje naknade koja je utvrđena cenovnikom Telenora.

Telenor će obezbediti seobu usluge ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, o čemu će Telenor obavestiti Pretplatnika u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva.

Ukoliko postoje tehnički uslovi iz prethodnog stava, Telenor i Pretplatnik će zaključiti aneks pretplatničkog ugovora kojim će se definisati promena adrese na kojoj će se pružati usluga i u roku od maksimalno 15 dana od zaključenja navedenog aneksa, Telenor će izvršiti seobu usluge uz uslov da je Pretplatnik izmirio svoja dugovanja prema Telenoru. Pretplatnik je dužan da Telenoru plati naknadu za seobu usluge koja će Pretplatniku biti fakturisana uz prvi sledeći mesečni račun.

Ukoliko je za realizaciju seobe usluge neophodna izgradnja pristupne infrastrukture, Pretplatnik i Telenor će zaključiti Aneks Pretplatničkog ugovora kojim će se definisati pristupna mreža (izgradnja pristupne infrastrukture) za novu lokaciju na kojoj će se koristiti usluge Telenora, kojim će se Pretplatnik saglasiti sa troškovima i drugim uslovima izgradnje pristupne infrastrukture ili će se Aneksom pretplatničkog ugovora utvrditi ugovorna obaveza minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa umesto naknade navedenih troškova izgradnje.

Telenor nije odgovoran za eventualno nepostojanje tehničkih uslova za seobu usluge. U slučaju nepostojanja tehničkih mogućnosti za seobu usluge, Pretplatnik ima pravo da raskine Pretplatnički ugovor, uz obavezu isplate naknade za prevremeni raskid pretplatničkog ugovora koji je definisan Pretplatničkim ugovorom i članom 10 Opštih uslova, ukoliko je isti zaključen sa obavezom minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa. Pretplatnik ima pravo da umesto plaćanja naknade za prevremeni raskid ugovora, pretplatnički ugovor ustupi trećem licu uz obavezu trećeg lica da preuzime ugovornu obavezu minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa koja je definisana pretplatničkim ugovorom.

Član 11 Sukcesija pretplatnika

Telenor će omogućiti promenu vlasništva broja u slučaju smrti pretplatnika i na pisani zahtev naslednika podnet tokom 60 dana od smrti i s naslednikom zaključiti novi pretplatnički ugovor.

Telenor će takođe zaključiti novi pretplatnički ugovor sa svakim pravnim naslednikom preduzetnika ili pravnog lica koje je prestalo da postoji pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora.

Telenor zadržava pravo da u slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije nad pretplatnikom pravnim licem jednostrano raskine pretplatnički ugovor i/ili ponudi zaključenje novih pripejd ili postpejd ugovora fizičkim licima krajnjim korisnicima pretplatničkih brojeva pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora i uslovima koje ispunjavaju u smislu tarifnih paketa u Telenorovoj ponudi.

III PRAVA KORISNIKA

Član 12. Informisanje

Pretplatnik se o vrstama dostupnih usluga, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama potrebnim za pristup pojedinim uslugama može obavestiti u svako vreme pozivom na broj 063 9000, ili na internet stranici www.telenor.rs, i www.telenor.rs/paketi kao i na prodajnom mestu Telenora.

Pretplatnik je saglasan da ga Telenor informiše o dospelim dugovanjima, nudi svoje dodatne usluge i učestvovanje u marketinškim akcijama Telenora, informiše o nedozvoljenim radnjama, privremenim i trajnim isključenjima i drugim obaveštenjima bitnim za ispravno funkcionisanje usluga preko telefonskog broja i/ili e-mail adrese koje je Pretplatnik dao Telenoru prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora ili na drugi prigodan način.

Član 13. Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti, pristanak na obradu i poverljivost

Telenor prikuplja, obrađuje i čuva podatke o identitetu i adresama Pretplatnika, podatke o obavljenim komunikacijama Pretplatnika, podatke o potrošnji i finansijskom zaduženju kao i druge podatke koji su neophodni za obračun i izradu računa, naplatu usluga, oglašavanje i prodaju usluga Telenora, pružanje usluga sa dodatnom vrednošću kao i podatke koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama. Obrada i čuvanje podataka o Pretplatnicima vrši se u rokovima utvrđenim zakonom.

Obradu podataka o Pretplatnicima vršiće zaposleni i druga lica koja za potrebe Telenora obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i prigovore pretplatnika, otkrivanja prevara, zaštite pretplatnika od zloupotreba, kao i druge poslove iz stava 1, u meri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti. Mogući korisnici podataka iz stava 1 su još i Regulatorana agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge, u slučajevima kada su podaci od značaja za odlučivanje u sporovima povodom računa za usluge ili međupovezivanja, kao i nadležni državni organi, u slučajevima i na način predviđenim zakonom.

Svojim potpisom na ugovoru čiji su sastavni deo ovi Opšti uslovi, Pretplatnik dobrovoljno daje pristanak da Telenor prikuplja, obrađuje i čuva podatke iz stava 1 ovog člana, pod uslovima iz stava 2 ovog člana. Pretplatnik Telenoru takođe daje pristanak da obrađuje njegove lične podatke u marketinške, istraživačke i druge svrhe radi unapređenja i modernizacije svojih usluga, kao i zajedničkih usluga koje Telenor pruža sa Telenor bankom.

Pretplatnik ima pravo da pristanak iz prethodnog stava ovog člana delimično ili u potpunosti opozove. Opoziv pristanka mora biti u pisanoj formi, uz nesumnjivu potvrdu identiteta lica na koje se podaci odnose. Pretplatnik koji je opozvao pristanak za obradu njegovih ličnih podataka, ima obavezu da Telenoru naknadi opravdane troškove i štetu, u skladu sa propisima koji uređuju odgovornost za štetu.

Telenor bez pristanka Pretplatnika može obrađivati lične podatke Pretplatnika koji su neophodni za izvršavanje obaveza iz ugovora zaključenog između Telenora i Pretplatnika, kao i podatke koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama.

U slučaju sumnje na nedozvoljenu obradu podataka od strane Telenora ili drugih lica koji obradu vrše u ime i za račun Telenora, lice na koje se podaci odnose ima pravo da podnese reklamaciju Telenoru.

Telenor primenjuje organizacione i tehničke mere koje su primerene postojećim rizicima, u skladu sa industrijskim standardima zaštite tajnosti ličnih podataka Pretplatnika, podataka o saobraćaju, podataka o lokaciji i sadržaju komunikacija u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Telenora u skladu sa važećim zakonima.

Telenor zadržava pravo da, u slučaju reklamacije Pretplatnika i u slučaju prijave uznemiravanja od drugih korisnika, proveri podatke o saobraćaju Pretplatnika za koga se sumnja da je uznemiravanje izvršio.

Telenor radi dokazivanja komercijalnih transakcija ili drugih bitnih elemenata poslovnih odnosa s pretplatnicima može snimati telefonske razgovore Pretplatnika i Telenora preko broja 063 9000, o čemu je Pretplatnik upoznat u Opštim uslovima, kao i automatskom govornom porukom koja se emituje prilikom pozivanja navedenog broja.

Član 14. Javni telefonski imenik

Telenor vodi imenik svojih pretplatnika u koji se unosi njihovo ime, prezime i/ili naziv, adresa i broj.

Imenik pretplatnika dostupan je na Telenorovoj internet stranici i preko broja 11833.

Pretplatnik može zahtevati da se njegovi podaci i broj unesu u Javni telefonski imenik pretplatnika, na osnovu pisanog pristanka Telenoru za unošenje podataka u Javni telefonski imenik. Pretplatnik ima pravo da svoj pristanak povuče u svako vreme pisanim putem, nakon čega je Telenor dužan da podatke izbriše iz imenika.

Član 15. Stalnost, kvalitet usluga i oblast pokrivenosti

Telenor će elektronske komunikacione usluge pružati u kontinuitetu, poštujući važeće standarde i u skladu sa ponuđenim parametrima kvaliteta svoje mreže sa kojima se Pretplatnik može upoznati na stranici www.telenor.rs/kvalitet.

Telenor zadržava pravo da zbog potreba otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje ili preopterećenja svoje Fiksne mreže privremeno obustavi (delimično ili potpuno) ili smanji kvalitet usluga koje pruža Pretplatnicima. Ukoliko navedene okolnosti traju duže od 48 sati pretplatnik ima pravo na srazmerno umanjenje pretplate.

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

Oblast pokrivenosti pružanja elektronskih komunikacionih usluga u Fiksnoj mreži je teritorija Republike Srbije. Telenor zadržava pravo provere tehničkih mogućnosti za omogućavanje korišćenje usluga od strane Pretplatnika, za svaki pojedinačni slučaj.

U cilju zaštite Pretplatnika od nenamerno izazvanog troška, kontinuirano trajanje poziva u Telenor fiksnoj mreži ograničeno je na 60 minuta.

Član 16. Reklamacije

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

Pretplatnik je dužan da plati nespornan deo iznosa računa. Ako osporava ceo račun, Pretplatnik 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 telefona, ili drugog uređaja 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 se mogu podneti na adresi Telenora Beograd, ul. Omladinskih brigada br. 90, na broj 063 9002, ili na imejl adresu reklamacije@telenor.rs.

Telenor je dužan u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije, da odgovori Pretplatniku na izjavljenu reklamaciju. Ukoliko prihvati reklamaciju, Telenor će u roku od 15 dana otkloniti uzrok reklamacije, odnosno u roku od 30 dana kada se reklamacija odnosi na eventualnu neispravnost uređaja iz stava 4 ovog člana

Počev od dana primene Zakona o zaštiti potrošača (Sl. glasnik RS 62/14) rok od 15 dana za odgovor na reklamaciju pretplatnika koji je fizičko lice, iz prethodnog stava ovog člana, zamenjuje se rokom od 8 dana.

Pretplatnik kome je odbijena reklamacija ili kome nije dostavljen odgovor u roku od 8 dana može se obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge.

Pretplatnik je saglasan da ga o ishodu reklamacije vezane za servisiranje aparata Telenor obavesti SMS-om ili pozivom.

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

Član 17. Oprema Pretplatnika i Terminalna oprema

Pretplatnik je obavezan da obezbedi o svom trošku kućnu instalaciju i telekomunikacionu opremu (kućna centrala, telefonski aparat i dr.) za omogućavanje korišćenja usluga Telenora.

Pretplatnik je obavezan da o svom trošku obezbedi, gradi i održava svoju unutrašnju instalaciju preko koje se priključuje na Fiksnu mrežu, i u obavezi je da poštuje tehničke uslove Telenora. Pretplatnik je odgovoran za ispravnost i korišćenje takvih instalacija i opreme. Pretplatnik će se pridržavati uputstava Telenora kada priključuje instalaciju i opremu na fiksnu mrežu Telenora i prilikom korišćenja usluga Telenora. U slučaju sumnje u ispravnost, zakonito i ugovoreno korišćenje, Telenor ima pravo da bez prethodne najave izvrši pregled Pretplatnikove instalacije i opreme (hardvera i softvera).

Pretplatnik je odgovoran za sva korišćenja svog pristupa Fiksnoj mreži, uključujući i sva korišćenja od neautorizovanog trećeg lica. Telenor nije odgovoran za štetu prčinjenu trećem licu koja je izazvana preko Pretplatnikovog pristupa Fiksnoj mreži Telenora.

Terminalnu opremu (oprema na osnovu koje se može koristiti telekomunikaciona oprema Pretplatnika iz stava 1 ovog člana), za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u Fiksnoj mreži, obezbeđuje Telenor davanjem iste na korišćenje Pretplatniku. Prilikom primopredaje opreme, Pretplatniku će biti izdat revers u kome će biti navedna vrsta opreme koja je data na korišćenje.

Terminalna oprema, izuzev ako ugovorom nije drugačije predviđeno, ne prelazi u vlasništvo Pretplatnika.

Pretplatnik je dužan da se pridržava tehničkih uputstava za korišćenje terminalne opreme.

Telenor će izvršiti sva neophodna konfigurisanja terminalne opreme i unos podataka koji Pretplatniku obezbeđuju paket usluga koje je izabrao.

Pretplatnik je obavezan da u slučaju podnošenja zahteva za jednostrani raskid ugovora, odnosno prestanka pretplatničkog ugovora iz bilo kog razloga, vrati Telenoru terminalnu opremu koja mu je data na korišćenje u ispravnom i neoštećenom stanju, u roku od 30 dana od dana podnošenja zahteva za raskid pretplatničkog ugovora odnosno prijema obaveštenja o raskidu ugovora primljenom od strane Telenora.

Ukoliko Pretplatnik ne vrati Telenoru terminalnu opremu ili je vrati u oštećenom ili neispravnom stanju, dužan je da Telenoru plati pun iznos naknade za vrednost terminalne opreme prema važećem cenovniku Telenora za opremu koja je data na korišćenje odnosno ukoliko takva oprema više nije u ponudi za opremu istog ranga kao oprema koja je data na korišćenje, a koju će Telenor fakturisati Pretplatniku uz poseban račun ili uz mesečni račun za pružene usluge.

Eventualno oštećenje ili neispravnost terminalne opreme ceni ovlašćeno lice Telenora i navedena oštećenja/neispravnost konstatuje na reversu prilikom preuzimanja terminalne opreme od strane Pretplatnika.

Pretplatnik se obavezuje da ne koristi opremu i/ili uređaje na način koji bi mogao da uznemirava ili narušava prava trećih lica ili da naruši javni red i mir, kao i da spreči korišćenje navedene opreme od strane trećih lica ako bi takvo korišćenje bilo u suprotnosti sa Opštim uslovima i pozitivnim propisima Republike Srbije.

Ukoliko se navedena oprema koristi sutprotno prethodnom stavu, Telenor neće snositi bilo kakvu odgovornost po osnovu takvog korišćenja od strane Pretplatnika i/ili trećih lica.

Član 18. Promena ličnih podataka

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

Pretplatnik se takođe obavezuje da u slučaju promene telefonskog broja ili e-mail adrese koje je Pretplatnik dao Telenoru prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, a koji služe za primanje obaveštenja u smislu člana 16 ovih Opštih uslova, u roku od 7 dana od nastale promene prijavi Telenoru novi broj i e-mail adresu na koje će primati obaveštenja. Telenor nije odgovoran za informacije prosleđene na broj/e-mail adresu koji nisu blagovremeno ažurirani i smatraće se da je Pretplatnik obavešten o relevantnim informacijama u smislu člana 16.

Član 19. Dodela i prenosivost broja

Telenor određuje brojeve koje dodeljuje Pretplatnicima prema raspoloživom planu numeracije.

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

Telenor može na zahtev Pretplatnika izmeniti dodeljeni broj, uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećem Cenovniku.

Pretplatnik ima pravo da promeni operatora javnih fiksnih elektronskih komunikacionih usluga i da zadrži dodeljeni broj u skladu s Pravilnikom o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji (Službeni glasnik Republike Srbije 52/2011).

Zahtev za prenos broja se podnosi operatoru primaocu broja i isti moraju potpisati Pretplatnik i službeno lice operatora primaoca broja. Zahtev za prenos broja se istovremeno smatra zahtevom za raskid pretplatničkog ugovora Pretplatnika i Telenora. Ugovor se smatra raskinutim isključenjem pretplatničkog broja iz Telenorove mreže. Pretplatnik je obavezan da izmiri sve obaveze prema Telenoru do trenutka prenosa broja u drugu mrežu.

Pod istim (navedenim) uslovima, korisnici usluga drugih fiksnih operatora imaju pravo da dodeljene brojeve prenesu u Telenorovu mrežu.

Pretplatnički ugovor za pretplatničke brojeve koji se prenose u mrežu Telenora, stupa na snagu danom aktivacije pretplatničkih brojeva u Telenor fiksnoj mreži, nakon uspešne realizacije prenosa broja.

IV CENE TELENOROVIH USLUGA

Član 20. Cenovnik

Cene usluga i druge komercijalne uslove za korišćenje usluga određuje Telenor u skladu sa svojom poslovnom politikom, putem Cenovnika objavljenih na internet stranici <http://www.telenor.rs/info/cenovnici>.

Sadržaj važećeg Cenovnika takodje će biti dostupan na prodajnim mestima Telenora na kojima se vrši prodaja usluga Fiksne mreže Telenora.

Član 21. Izmena Cenovnika

Telenor može da izmeni cene usluga i/ili druge komercijalne uslove o čemu je dužan da najmanje mesec dana unapred obavesti Pretplatnika objavljivanjem izmena na internet stranici <http://www.telenor.rs/info/cenovnici>.

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

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

Član 22. Kontrola potrošnje

Telenor zadržava pravo kontrole u potrošnji i korišćenju svojih usluga radi zaštite korisnika.

Telenor zadržava pravo da utvrdi dnevni, nedeljni i mesečni limit u iznosu potrošnje, kao i da utvrdi slučajeve u kojima korisnik vrši prekoračenje svojih prava u korišćenju usluga iz zaključenog ugovora.

Telenor će na adekvatan način (telefonskim pozivom ili SMS-om) obavestiti korisnika o prekoračenju potrošnje, odnosno, o prekoračenju prava prilikom korišćenja usluga, kao i o obavezama koje tim povodom korisnik ima.

Telenor ima pravo da isključi broj ili brojeve na zbirnom ugovoru ili da ograniči druga prava korisnika prilikom korišćenja usluga iz ugovora sve dok se novčane obaveze prema Telenoru zbog učinjenog prekoračenja ne izmire.

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

Član 23. Teret plaćanja

Od trenutka aktiviranja dodeljenog pretplatničkog broja i/ili usluga Fiksne mreže za koje je Pretplatnik zaključio ugovor, smatra se da su svi razgovori izvršeni i sve usluge, korišćene od strane Pretplatnika ili uz njegovu saglasnost.

Pretplatnik je u celosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem njemu dodeljenog pretplatničkog broja kao i korišćenje usluga preko terminalne opreme koja je instalirana na adresi iz pretplatničkog ugovora.

Član 24. Specifikacija

Telenor će na zahtev Pretplatnika uz naknadu po važećem Cenovniku, obezbediti pružanje informacija (specifikacija odlaznog saobraćaja) o elektronskim komunikacionim uslugama ostvarenim korišćenjem pretplatničkog broja dodeljenog Pretplatniku odnosno korišćenjem drugih usluga Telenora u obračunskom periodu, za tekući mesec, a najviše za 11 prethodnih obračunskih perioda. Pravo na specifikaciju odlaznog saobraćaja pretplatnik može ostvariti najkasnije 60 dana od dana deaktivacije broja.

Član 25. Nepostojanje odgovornosti

Telenor ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene broja Pretplatnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja Telenora, neovlašćenog korišćenja pretplatničkog broja i/ili usluga za

koje je Pretplatnik zaključio pretplatnički ugovor, nepokrivenosti nekog područja mrežom, smanjenog protoka u prenosu podataka, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko Pretplatnik upotrebljava telekomunikacionu opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telenora, ili prouzrokuje smetnje u radu javne fiksne komunikacione mreže, Telenor ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od usluga.

Pretplatnik je saglasan da Telenor ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga mreže.

Telenor nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpe izuzev ako se radi o šteti koja je izazvana namerom ili grubom nepažnjom.

U svakom slučaju, odgovornost Telenora ograničava se na iznos od 1.000.000,00 dinara što Pretplatnik prihvata činom zaključenja ugovora sa Telenorom.

Član 26. Nedozvoljene 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 zloupotrebjenog saobraćaja u smislu ove tačke na osnovu: reklamacija Pretplatnika 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/telekomunikaciona oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom Telenora, kao i ako se usluge Telenora na način koji može ugroziti telekomunikacionu mrežu i pružanje usluga u istoj, kao i ako Pretplatnik krši obaveze iz člana 5 Opštih uslova;
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 Pretplatnika;
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 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 organa;

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, pogrdni 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 Pretplatnika ili terminalnu opremu koja je Pretplatniku data na korišćenje poštuju obaveze utvrđene ovim Opštim uslovima.

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

Član 27. Isključenje odgovornosti

Telenor nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Pretplatnika pretrpi drugi Pretplatnik ili bilo koje treće lice ili sam Pretplatnik.

Pretplatnik je odgovoran Telenoru, drugom Pretplatniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika u korišćenju usluga Telenora, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve iz člana 25 ovih Opštih uslova.

Telenor nije odgovoran Pretplatniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Pretplatnika od strane trećih lica, povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju izvrši treće lice na štetu Pretplatnika putem interneta, sigurnost i tačnost informacija koje Pretplatnik razmenjuje sa ostalim korisnicima interneta, štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice usled povrede pretplatnikove obaveze čuvanja podataka na svom korisničkom nalogu, za štetu prouzrokavnu sadržajima koji se nalaze ili su preuzeti sa interneta, za štetu na uređajima Pretplatnika nastalu usled virusa i sl, do kojih dođe nakon konekcije Pretplatnika na javnu fiksnu komunikacionu mrežu Telenora, ili do koje dođe usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Telenora.

Telenor ne snosi odgovornost za nemogućnost ili otežanost korišćenja usluga nastalih:

1. Zbog zagušenja, kašnjenja ili grešaka u radu Fiksne mreže na koje objektivno Telenor ne može da utiče;
2. Zbog unapred najavljenih radova na održavanju sistema i mreže;
3. Zbog nepravilne instalacije, konfigurisanja i rada opreme na lokaciji Pretplatnika uključujući i opremu u stambenoj/poslovnoj zgradi u kojoj se nalazi poslovni prostor/stan Pretplatnika u kome se pruža usluga Telenora kao i nepridržavanja uputstava koje je Pretplatnik dobio od strane Telenora;
4. Zbog neispravnog rada ili nemogućnosti korišćenja pretplatnikove opreme i programa ili elektronskih komunikacionih kanala koje zakupljuje od drugih operatora, a koji su neophodni za uspostavljanje konekcije sa Telenorom;
5. Zbog radnji trećih lica na koja Telenor ne može objektivno da utiče;
6. Ukoliko Pretplatnik onemogućava Telenor da realizuje pristupnu infrastrukturu (npr. onemogućava pristup lokaciji na kojoj treba da se aktivira usluga, ne obezbedi potrebne saglasnosti za instalaciju opreme i sl.)
7. U slučaju da Telenor ne dobije dozvole od nadležnih organa za realizaciju pristupne infrastrukture/instalaciju terminalne opreme na lokaciji na kojoj treba da se pruži usluga;
8. Usled nedostatka kapaciteta ili prestanka pružanja neke usluge javne elektronske komunikacione mreže Telekom Srbije koja je neophodna za uspostavljanje konekcije sa Telenorom;

9. U slučaju korišćenja usluga preko ADSL infrastrukture, za tehničke probleme u funkcionisanju infrastrukture Telekomu kao i za neplaćanje računa od strane Pretplatnika Telekomu za korišćenje telefonskog priključka na kome je pušten ADSL priključak, zbog čega je Telekom isključio Pretplatnika sa svoje mreže.

V ISKLJUČENJE KORISNIKA IZ JAVNE KOMUNIKACIONE MREŽE

Član 28. Privremeno isključenje

Pored slučajeva navedenih napred u ovim Opštim uslovima, Telenor je ovlašćen da privremeno isključi broj dodeljen Pretplatniku/obustavi pružanje usluge u sledećim slučajevima:

- na pisani zahtev Pretplatnika, zbog dužeg odsustva, najviše do 30 dana, i to do dva puta u jednoj kalendarskoj godini, a u slučajevima za koje Telenor proceni da su posebno opravdani i u dužem vremenskom periodu, ali najduže do 6 meseci;
- ukoliko postoji sumnja da telekomunikaciona oprema Pretplatnika ometa rad javne fiksne komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje terminalne opreme drugih Pretplatnika – do otklanjanja smetnji, uz prethodno obaveštenje;
- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži;
- u slučaju uznemiravanja i
- u slučaju neplaćanja računa u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.

Za vreme trajanja privremenog isključenja, Pretplatnik je dužan da plaća ugovorenu pretplatu.

Član 29. Trajno isključenje

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa Pretplatnikom i deaktivirati dodeljeni broj i/ili uslugu, kako je napred navedeno u ovim Opštim uslovima, uz prethodno obaveštenje kao i u sledećim slučajevima:

- ukoliko Pretplatnik ne plati zaduženje po računu u roku od 30 dana počev od dana privremenog isključenja;
- ukoliko Pretplatnik ne otkloni posledice učinjenih prekoračenja u korišćenju usluga u roku od 30 dana počev od privremenog isključenja (suspenzije);
- ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa broja Pretplatnika ponovi uznemiravanje drugih Pretplatnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je Telenor saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe;
- ukoliko Pretplatnik, suprotno ovim Opštim uslovima svoj broj i/ili mogućnost korišćenja usluga Telenora ustupi i/ili preproda, odmah pošto je Telenor saznao za ove radnje;
- ukoliko Pretplatnik, po isteku 30 dana počev od dana isključenja broja na sopstveni zahtev, u narednom roku od 15 dana ne zahteva ponovno uključenje (aktivaciju) svog broja;
- ukoliko Telenor utvrdi da postoji ozbiljna sumnja da je Pretplatnik u odnosu na Telenor postupao na prevaran način ili koristio lažna dokumenta, odmah po saznanju Telenora za ovakve okolnosti;
- ukoliko Pretplatnik u roku od 15 dana počev od privremenog isključenja zbog zloupotreba u smislu člana 25 Opštih uslova ne potpiše i Telenoru dostavi izjavu kojom se obavezuje da nadalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave izjave ponovi nedozvoljene radnje, odmah po nastupanju navedenih okolnosti;
- ukoliko nakon privremenog isključenja Pretplatnika u smislu člana 25 i 27 Opštih uslova Telenor utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava pretplatnika, tako da se od Pretplatnika nadalje ne može očekivati savesno postupanje prilikom korišćenja usluga Telenora;
- ukoliko Pretplatnik ni nakon drugog pokušaja Telenora u roku od 3 dana ne omogući pristup Telenoru svom posedu ili posedu koga ima pravo da koristi, svojoj instalaciji, ili svojoj opremi u cilju otklanjanja smetnje na mreži.

Telenor zadržava pravo da Pretplatniku koji je koristio usluge Telenora u skladu sa zakonom i Opštim uslovima a čiji je broj trajno isključen, omogući u daljem roku od 30 dana od dana trajnog isključenja ponovno korišćenje istog pretplatničkog broja pod uslovom izmirenja eventualnih zaostalih dugovanja.

Član 30. Obaveštavanje Pretplatnika

Potpisom na pretplatničkom ugovoru, Pretplatnik 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 stavljaju na teret pretplatniku;
- 4) načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama pretplatnika;
- 5) pravu Pretplatnika na jednostrani raskid ugovora pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o elektronskim komunikacijama;
- 6) podršci koju Telenor pruža Pretplatniku posle prodaje, ugovornim garancijama i uslovima pod kojima ima pravo na njih;
- 7) vremenu na koje je ugovor zaključen ako je sklopljen na određeno vreme, a ako je zaključen na neodređeno vreme, o uslovima za raskid ugovora;
- 8) minimalnom trajanju ugovorne obaveze Pretplatnika ako je potrebno odrediti njeno trajanje;
- 9) obavezi Pretplatnika da pruži bilo kakvo obezbeđenje na zahtev Telenora i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji.
- 10) postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog ugovora;
- 11) u slučaju kupovine i naručivanja usluge, telefona ili drugog uređaja preko *e-shopa* ili telefonskim putem (*telesales* kupovina) potvrđuje i da je upoznat:
 - a) da eventualni spor između njega i Telenora može biti rešen vansudski;
 - b) s cenom upotrebe sredstava komunikacije na daljinu ukoliko se ne obračunava po osnovnoj tarifi;
 - c) da ima mogućnost jednostranog raskida ugovora/aneksa pod uslovima definisanim zakonom, kao i da su mu uz ugovornu dokumentaciju predati obaveštenje i obrazac o jednostranom raskidu;
 - d) da gubi pravo na jednostrani raskid ukoliko se saglasio da Telenor započne pružanje usluge pre isteka vremena kada je dozvoljen jednostrani raskid ugovora/aneksa, odnosno, ukoliko je u roku ostavljenom za jednostrani raskid otpečatio proizvod koji sadrži računarski softver;
 - e) da stupa u ugovorni odnos s Telenorom i uživa zaštitu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ukoliko je Pretplatnik fizičko lice;
 - f) da će najkasnije u roku od 30 dana od prijema izjave o jednostranom raskidu Pretplatniku, datom u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, biti vraćen iznos koji je Telenor primio na osnovu ugovora/aneksa;
 - g) sa kodeksom ponašanja Telenora, kome može pristupiti putem www.telenor.rs.

Član 31. Rešavanje sporova

Za sve sporove između Telenora i Pretplatnika koji su pravna lica ili preduzetnici nadležan je Privredni sud u Beogradu.

Za sve sporove između Telenora i Pretplatnika koji su fizička lica, nadležan je stvarno nadležni sud, u skladu sa zakonom.

Član 32. Stupanje na snagu

Opšti uslovi objavljeni su na Telenorovoj internet stranici 20.08.2014 godine.

Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 20.09.2014. godine.

Za Telenor d.o.o.
Direktor Ove Fredheim