

Општи услови за пружање услуга у јавној мобилној мрежи Телекома Србија

І. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

1. Предмет, објављивање и измене Општих услова

- 1.1. Овим Општим условима за пружање услуга у јавној мобилној мрежи Телеком Србија а.д. (у даљем тексту: „Општи услови“) утврђују се услови под којима Телеком Србија пружа електронске комуникационе услуге на основу Лиценце за јавну мобилну телекомуникациону мрежу и услуге јавне мобилне телекомуникационе мреже у складу са GSM/GSM1800, UMTS/IMT-2000 и LTE стандардом (у даљем тексту: „Лиценца“), физичким и правним лицима, корисницима његових услуга.
- 1.2. Општи услови као и Ценовник услуга Телекома Србија, јавно су доступни, у складу са важећим прописима, на Интернет страни Телекома Србија¹ и у пословницама и на продајним местима Телекома Србија.
- 1.3. Општи услови чине саставни део уговора о пружању услуга јавне мобилне мреже који се закључују између Телекома Србија и корисника тих услуга (у даљем тексту: „Уговор“).
- 1.4. Одступања од Општих услова морају, да би се примењивала на односе Телекома Србија и корисника, бити предвиђена уговорима између Телекома Србија и корисника закљученим у писаној форми и у име Телекома Србија потписаним од стране овлашћеног лица запосленог у Телекому Србија.
- 1.5. Телеком Србија има право да у складу са променама важећих прописа, услова пружања услуга и своје пословне политике, врши измене и допуне Општих услова, о чему је дужан да обавести кориснике у року од најмање месец дана пре планираног почетка примене измењених Општих услова, односно у другом року предвиђеном важећим прописима.
- 1.6. Телеком Србија је дужан да корисника обавести о његовом праву на раскид Уговора пре истека периода на који је закључен, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, ако се битно мењају Општи услови на начин који није у корист корисника.

¹Општи услови: <https://www.mts.rs/privatni/korisnicka-zona/korisne-informacije/dokumenta>
Информације о понуди и ценама: <https://www.mts.rs/>

II. ПОСТПЕЈД КОРИСНИЦИ

2. Закључење Уговора са постпејд корисницима

- 2.1. Уговор са постпејд корисником се закључује у писаној форми.
- 2.2. Потписивањем Уговора, постпејд корисник прихвата примену Општих услова и истовремено потврђује да је упознат са Ценовником услуга и условима пружања услуга Телекома Србија.
- 2.3. Постпејд тарифни пакет може да садржи СИМ картицу или СИМ картицу и уређај за коришћење услуга које су предмет ових Општих услова.
- 2.4. Пре закључења Уговора са постпејд корисником, идентитет корисника односно потписника Уговора у име корисника утврђује се увидом у одговарајућа документа потребна за проверу личног идентитета (личну карту, а за стране држављане путну исправу или личну карту за странце, односно други одговарајући документ). За малолетно лице захтев подноси родитељ или старатељ, а приликом подношења захтева за правно лице - корисника који обавља пословну делатност, се поред личне карте или путне исправе подносиоца захтева на увид доставља и писано овлашћење уколико захтев не подноси лице овлашћено за заступање. Поред тога, за правна лица и предузетнике се врши увид у податке о упису у регистар и овлашћењу за заступање. Телеком Србија задржава право да затражи и додатну документацију за закључење Уговора.
- 2.5. Захтев за закључење Уговора са постпејд корисником могуће је поднети, осим у пословницама Телекома Србија, на продајним местима дистрибутера услуга Телекома Србија и преко Интернет стране Телекома Србија наведене у члану 1. Општих услова, и позивом на број контакт центра 0800/100100. Постпејд пословни (бизнис) корисници могу да поднесу захтев за закључење Уговора на додатне начине о којима је информације могуће добити позивањем на број контакт центра 0800/123123. Корисник подношењем захтева овлашћује Телеком Србија да, током наредних 30 (тридесет) дана, може да провери његову солвентност. Корисник ће бити обавештен о сврси и начину провере солвентности из овог става у складу са важећим прописима укључујући прописе из области заштите података о личности, посебно у делу давања сагласности/пристанка на проверу, опозива истог, обраде и прикупљања података и обавештавања. У случају да резултат провере објективно покаже да подносилац захтева није солвентан или није уредно извршавао обавезе по претходно закљученим уговорима, или су претходно закључени уговори били раскинути кривицом корисника, Телеком Србија има право да одбије захтев за закључење Уговора или раскине закључени Уговор, о чему доставља обавештење

- 2.6.** По пријему захтева за закључење Уговора са постпејд корисником, као и пријема захтева за коришћење додатних услуга од стране постојећег постпејд корисника, Телеком Србија има право да пре закључења Уговора или почетка пружања услуга затражи одговарајуће средство обезбеђења плаћања у случају да: а) вредност услуга на које се односи захтев премашује динарску противвредност износа од 100 EUR на дан подношења захтева за пружање услуге, или б) уколико би на основу објективне процене Телекома Србија евентуална наплата потраживања судским путем била отежана (укључујући, али не само, процену на основу резултата провере из тачке 2.5. или случај уговарања са лицем које нема пребивалиште или седиште у Републици Србији). Телеком Србија задржава право да из разлога наведених у овој тачки, или у случају да корисник не извршава редовно своје обавезе по Уговору, средство обезбеђења затражи од корисника и касније, током примене Уговора.
- 2.7.** Почетак коришћења услуга и активација СИМ картице омогућавају се по правилу одмах по закључењу Уговора, а најкасније у року од 24 сата од момента закључења Уговора, с тим да Телеком Србија задржава право да их изузетно одложи у случајевима из тачака 2.5. и 2.6, највише до истека рока од 30 (тридесет) дана за проверу солвентности и претходног извршавања уговорних обавеза од стране подносиоца захтева односно до достављања одговарајућег средства обезбеђења.
- 2.8.** На захтев корисника, Телеком Србија ће уз основну услугу пружити кориснику и додатне услуге из своје понуде. Осим уколико је Уговором другачије предвиђено, основни Уговор се примењује и на додатне услуге. Телеком Србија може доставити кориснику потврду о активацији додатне услуге заједно са условима за почетак и престанак коришћења те услуге, у писаној или електронској форми.

3. Уступање Уговора

- 3.1.** Права и обавезе постпејд корисника из Уговора могу се пренети на треће лице уз претходну писану сагласност Телекома Србија и уз плаћање накнаде предвиђене Ценовником Телекома Србија.

4. Отказ Уговора

- 4.1.** Постпејд корисник има право на отказ Уговора у свако доба достављањем Телекому Србија обавештења у писаној форми, препорученом пошиљком са повратницом, са отказним роком од 30 (тридесет) дана, или доласком у пословницу (личним или лица које има оверено овлашћење корисника) и потписивањем Захтева за отказ Уговора најмање 30 (тридесет) дана унапред. У случају отказа Уговора, постпејд корисник остаје обавезан на плаћање за услуге пружене у периоду до раскида Уговора, а поред тога може имати и друге обавезе, уколико је Уговор закључен на одређено време, у складу са чланом 6. Општих услова.
- 4.2.** Постпејд корисник поред наведеног има право и на раскид Уговора у складу са чланом 17.2. Општих услова.

5. Плаћање

- 5.1. Постпејд корисник је у обавези да плаћа накнаде за услуге, укључујући и евентуалне рате за купљени уређај са припадајућим порезима уредно и благовремено, у року назначеном на испостављеним рачунима.
- 5.2. Постпејд корисник је у обавези да до дана доспећа рачуна плати исти, а уколико постпејд кориснику не буде достављен рачун, корисник ће о томе обавестити Телеком Србија, доласком у пословницу, писаним путем или позивањем корисничког центра, како би му био достављен рачун односно информација о износу рачуна.
- 5.3. Телеком Србија има право да на износе који нису плаћени у року зарачуна законску затезну камату која се обрачунава до дана уплате средстава на рачун Телекома Србија.
- 5.4. У случају да постпејд корисник не изврши обавезу плаћања по рачуну испостављеном од стране Телекома Србија након доспелости те обавезе, Телеком Србија писаним или електронским путем обавештава постпејд корисника да, уколико ни у накнадном року, не краћем од 8 (осам) дана од обавештења не измири обавезу, Телеком Србија има право да привремено ограничи пружање услуга. Током привременог ограничења пружања услуга због неизвршене обавезе плаћања, постпејд кориснику се омогућавају позиви према службама за хитне интервенције и долазни саобраћај осим роминга
- 5.5. У случају да обавеза плаћања не буде извршена ни 60 (шездесет) дана од доспећа рачуна, при чему је протекло и најмање 30 (тридесет) дана од достављања опомене пред обуставу у којој Телеком Србија постпејд корисника упозорава на обавезу по Уговору и позива да исте измири, Телеком Србија има право да постпејд кориснику обустави пружање свих услуга по Уговору, а након тога раскине Уговор са корисником и деактивира додељену СИМ картицу и/или број, осим у случају када постпејд корисник настави да плаћа текуће обавезе, а поводом фактурисаног доспелог потраживања се води судски поступак са постпејд корисником покренут од стране Телекома Србија.
- 5.6. За поновно успостављање услуга у погледу којих су предузете мере привременог ограничења/обуставе, а након извршења обавеза постпејд корисника, постпејд корисник плаћа накнаде у складу са Ценовником Телекома Србија.

6. Закључење Уговора на одређено време

- 6.1.** Постпејд корисник има могућност да, уз уговарање коришћења услуга на одређено време, купи одговарајући уређај за коришћење услуга јавне мобилне мреже, који је понуђен уз тарифни профил за који се определио и који чини део пакета услуга, и/или оствари друге погодности, као што су куповина уређаја по повлашћеној цени, попуст на цену услуге, плаћање на рате и др. Телеком Србија задржава могућност и право да кодира уређај, тако да је Корисник упознат и сагласан да је у периоду важења Уговора уређај могуће користити само у јавној мобилној мрежи Телекома Србија. Након истека уговореног периода коришћења уређаја у мрежи Телекома Србија, Телеком Србија ће кориснику на његов захтев омогућити добијање неопходних података за декодирање (откључавање) уређаја.
- 6.2.** У случају уговарања коришћења услуга на одређено време, постпејд корисник закључује Уговор на минимални период важења или продужава његово важење на нови минимални период важења. Током минималног периода важења, постпејд корисник има право на замену постојећег тарифног профила новим, са истом или вишом месечном накнадом за услугу. Након истека наведеног минималног периода, важење Уговора се у одсуству обавештења једне од уговорних страна да не жели продужење Уговора на нови минимални период, продужава на неодређено време, осим ако другачије није предвиђено Уговором.
- 6.3.** Уговарањем минималног периода важења, постпејд корисник преузима обавезу да уколико пре истека тог периода откаже Уговор или Телеком Србија раскине Уговор кривицом постпејд корисника, накнади штету Телекому Србија, у року од 20 (двадесет) дана од дана испостављања рачуна - захтева за накнаду штете.

Штета из претходног става утврђује се у износу који одговара укупној висини месечних накнада за услугу за месеце преостале до истека минималног периода важења Уговора обрачунате по Ценовнику Телекома Србија важећем на дан отказа односно раскида Уговора.

Уколико је Уговором предвиђена и минимална месечна потрошња, корисник ће у истом року платити и износ минималне месечне потрошње помножен са бројем месеци преосталих до истека минималног периода важења Уговора. Пословни (бизнис) корисник ће у случају да минимална месечна потрошња није уговорена имати обавезу да уместо износа наведеног у овом ставу у истом року плати просечан износ рачуна за 6 месеци који претходе отказу односно раскиду Уговора помножен са бројем месеци преосталих до истека минималног периода важења Уговора и да Телекому Србија накнади трошкове набавке уређаја које је евентуално купио током минималног периода важења.

III. ПРИПЕЈД КОРИСНИЦИ

7. Закључење Уговора са припејд корисницима

- 7.1. Уговор са припејд корисником закључује се куповином тарифног пакета са СИМ картицом у пословници или на другом продајном месту Телекома Србија или на продајном месту дистрибутера његових услуга.
- 7.2. Куповином тарифног пакета и активирањем СИМ картице, припејд корисник потврђује прихватање Општих услова.
- 7.3. Припејд тарифни пакет може да садржи СИМ картицу или СИМ картицу и уређај за коришћење услуга које су предмет ових Општих услова.
- 7.4. Коришћење услуга започиње се од стране припејд корисника, активацијом СИМ картице.

8. Допуна кредита

- 8.1. Услови допуне и важења кредита објављују се на Интернет страници <https://www.mts.rs/privatni/mobilna/pripejd/tarife>.

9. Регистрација СИМ картице

- 9.1. Припејд корисник може да поднесе захтев за регистрацију СИМ картице, уз омогућавање увида у одговарајућа документа потребна за проверу личног идентитета (личну карту, а за стране држављане путну исправу или личну карту за странце, односно други одговарајући документ). Поред наведених докумената, нерегистровани припејд корисник на увид даје и СИМ картицу и ПУК број. За малолетно лице захтев подноси родитељ или старатељ, а приликом подношења захтева за правно лице - корисника који обавља пословну делатност се поред личне карте или путне исправе подносиоца захтева на увид доставља и писано овлашћења за заступање из тачке 2.4. Општих услова, чиме стиче права на замену СИМ картице, увид у детаљну спецификацију пружених услуга, изјављивање рекламације, као и уступање СИМ картице, како је наведено у Општим условима.

IV. УСЛУГЕ

10. Квалитет услуга

- 10.1. Телеком Србија се обавезује да корисницима пружа услуге из своје понуде у оквиру расположивих капацитета и стандардног квалитета, а сагласно важећим прописима и обавезама предвиђеним важећим прописима. На дан ступања на снагу Општих услова, рокови успостављања услуга регулисани су Правилником о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и спровођењу контроле обављања делатности електронских комуникација („Службени гласник РС“ број 73/11) и изменама и допунама Правилника о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и спровођењу контроле обављања делатности електронских комуникација (Службени гласник РС“ број 3/14).

10.2. Телеком Србија гарантује расположивост услуга унутар граница територијалне покривености са допуштеним изузецима за поједине специфичне локације и то континуирано, са могућим одступањима у одређеном временском периоду.

10.3. Без обзира на претходно наведено у овом члану 10, Телеком Србија задржава право да због радова на мрежи привремено обустави пружање услуга у целости или то учини делимично (ограничи услуге), а уколико се јави потреба за отклањањем кварова, ванредним изменама или ванредним одржавањем мреже, може предузети наведене мере и без претходне најаве.

11. Ограничења приликом коришћења услуга

11.1. Корисник је обавезан да не угрожава рад и не наноси штету функционалности мреже, не узнемирава друге кориснике и да не користи услугу и/или омогућава и/или помаже трећим лицима да користе услугу на начин који може проузроковати сметње другим корисницима, или за неовлашћени приступ туђим информацијама или ресурсима, или за вршење нелегалне радње укључујући, али се не ограничавајући на:

- бypass међународног саобраћаја;
- слање ланчаних порука;
- неовлашћено откривање података о личности;
- кршење права интелектуалне својине неовлашћеном дистрибуцијом или неовлашћеним преузимањем садржаја, посебно преко Интернета;
- слање, примање и/или складиштење било каквих података који могу да нанесу штету било које врсте Телекому Србија, кориснику или трећем лицу, који дискриминишу, вређају, односно који су неморални, претећи, обмањујући, погрдни, клеветничке садржине и сл;
- дистрибуцију СМС, ММС, е-mail порука и/или другог садржаја чије је саопштавање, промет или чињење доступним јавности забрањено било којим законом или на други начин;
- коришћење СИМ картице у уређајима који нису мобилни телефони, нити други уређаји које је корисник набавио од Телекома Србија, или су уређаји који нису погодни за коришћење у мрежи Телекома Србија;
- коришћење СИМ картице у уређају који је украден;
- узнемиравање или вређање других корисника или трећих лица са корисничког броја;
- слање нежељених или незатражених порука другом кориснику услуга Телекома Србија односно другом лицу, као и објављивање или пренос промотивних и рекламних материјала осталим корисницима Телекома Србија или другим лицима без њиховог пристанка или захтева.

- 11.2.** Корисник се обавезује да услуге користи искључиво за сопствене потребе. Корисник има само право коришћења услуга, без могућности преношења права коришћења било које услуге на трећа лица по било ком основу и/или омогућавања неовлашћеним лицима коришћења било каквих ресурса електронске комуникационе мреже Телекома Србија који су кориснику доступни коришћењем услуга. Електронска комуникациона мрежа остаје искључиво у власништву Телекома Србија
- 11.3.** Корисник је у обавези да се придржава сваког упутства и обавештења Телекома Србија које се односи на правилно коришћење услуге.
- 11.4.** У случају да се утврди да је корисник прекршио било коју од његових обавеза наведених у тачкама 11.1, 11.2. и 11.3. овог члана, корисник је обавезан да преузме одговорност, као и да Телекому Србија накнади целокупну штету и/или трошкове, укључујући трошкове вођења спора, проузроковане у вези са тим.
- 11.5.** Телеком Србија је дужан да у складу са важећим прописима из области електронских комуникација, за злонамерне и узнемиравајуће позиве из тачке 11.1. алинеја 9 упуту упозорење кориснику, односно, у случају поновног узнемиравања предузме друге одговарајуће мере ради спречавања даљег узнемиравања.
- 11.6.** Телеком Србија је дужан да у складу са важећим прописима из области електронских комуникација, у случају слања незатражених и штодљивих електронских порука из тачке 11.1. алинеја 10, у зависности од степена злоупотребе, опомене корисника или му привремено онемогући коришћење услуге и о томе га обавести без одлагања.
- 11.7.** Телеком Србија има право да у случају да постоји било каква недопуштена или преварна радња наведена у овом члану 11, или радња која може нанети штету Телекому Србија и/или трећем лицу, и/или кориснику, а у складу са важећим законским прописима изврши детаљну проверу свих расположивих података о оствареном саобраћају и након тога, у зависности од степена злоупотребе, кориснику привремено обустави услуге у целини или то учини делимично, тј. ограничи их без претходног упозорења, односно опомене. Обраду података из ове тачке врше запослени који обављају послове издавања рачуна, управљања мрежним саобраћајем, одговарања на питања корисника, откривања превара, оглашавања и продаје услуга електронских комуникација, као и пружања услуга са додатом вредношћу у мери неопходној за обављање наведених активности.
- 11.8.** Корисник је обавезан да се у случају привременог ограничења односно обуставе пружања услуге обрати корисничком сервису за спровођење неопходних провера и поновно укључење услуге. За поновно успостављање услуге, корисник плаћа накнаду у складу са Ценовником Телекома Србија.
- 11.9.** У случају тежег кршења обавеза из овог члана 11, или поновљене недопуштене радње, Телеком Србија има право да обустави услуге кориснику и раскине Уговор.

11.10. У случајевима када је недозвољени садржај или другу злоупотребу у складу са законом овлашћен да утврди надлежни орган, мере привременог обустављања услуга могу се предузети након утврђивања такве злоупотребе од стране надлежног органа.

12. Контрола трошкова и контрола потрошње

12.1. Телеком Србија ће у складу са својим техничким могућностима, омогућити корисницима на једноставан начин и без накнаде, забрану одлазних позива и слања електронских порука када месечни трошкови тих услуга пређу унапред одређени износ, а након потрошеног саобраћаја урачунатог у уговорени тарифни профил, у следећим случајевима:

- када је унапред одређен износ дефинисан у структури тарифног профила за који се корисник приликом закључења Уговора определио, при чему уговорени тарифни профил подржава могућност да корисник, након потрошеног кредита за разговоре, СМС поруке и пренос података укључених у месечну накнаду за тарифни профил, сам контролише даљи обим коришћења услуге.
- када је унапред одређен износ дефинисан од стране самог корисника приликом закључења уговора или накнадно, при чему се лимит може омогућити искључиво за национални *voice* саобраћај и електронске поруке (СМС) у националном саобраћају. У том случају, Телеком Србија ће СМС поруком обавештавати корисника о достизању унапред одређеног износа, а корисник има право да у току обрачунског периода одустане од овог ограничења уз претходно обавештавање Телекома Србија.

12.2. Телеком Србија ће у складу са својим техничким могућностима, омогућити корисницима на једноставан начин и без накнаде забрану одређених врста одлазних позива и позива или слања електронских порука на одређене врсте бројева.

12.3. Поред напред наведеног, Телеком Србија корисницима свих тарифних профила омогућава путем слања захтева-УССД кода, позивањем говорног аутомата или путем *WEB* портала проверу тренутног стања месечног задужења. Корисници могу да захтевају забрану одлазних позива, односно у складу са техничким могућностима и осталих врста саобраћаја позивањем контакт центра или одласком у пословницу.

12.4. Не ограничавајући права корисника утврђена претходним ставовима ове тачке, Телеком Србија, задржава право контроле потрошње и коришћења услуга које пружа својим корисницима, у циљу заштите корисника и Телекома Србија.

12.5. Телеком Србија задржава право да утврди износ дневне и месечне контроле потрошње, као и да утврди случајеве у којима корисник врши прекорачење својих права на коришћење услуга из Уговора. Телеком Србија ће на адекватан начин (телефонским позивом или СМС поруком) обавестити корисника о прекорачењу потрошње, односно о прекорачењу права у коришћењу услуга, као и о обавезама које се тим поводом за корисника успостављају и о привременом ограничењу односно обустављању пружања услуге уколико ће бити предузето.

13. Идентификација позивајућег броја

13.1. Приликом успостављања везе број позиваоца се увек, ако је то технички могуће, преноси преко мреже, изузев ако је позиваоцу на његов захтев реализовано спречавање идентификације позивајућег броја. Идентификација позивајућег броја се обавезно приказује у случајевима позивања служби за хитне интервенције, или служби Телекома Србија за пријаву квара, рекламације, подношење захтева за услугу и контролу мреже и откривање преварних радњи.

14. Информације и подршка корисницима

14.1. Обавештења у вези са понудом Телекома Србија, ценама услуга и начином њиховог коришћења корисници, у складу са важећим прописима, могу добити на Интернет страни Телекома Србија наведеној у члану 1. Општих услова, као и, за приватне (резиденцијалне) кориснике, позивом на број контакт центра 0800/100100, у пословницама и на другим продајним местима Телекома Србија, преко е-mail адресе mtsinfo@telekom.rs. Подршку у вези са коришћењем услуга приватни (резиденцијални) корисник може затражити преко истих бројева, односно исте Интернет стране Телекома Србија. Пословни (бизнис) корисници (Велике компаније, државна управа и јавна предузећа), све информације и подршку могу добити позивом на број контакт центра 064/795 и путем е-mail адресе korisnicki.biznis@telekom.rs, а за пријаву сметње на располагању им је 0800010010, као и е-mail адреса tp.kd@telekom.rs. Мала и средња предузећа, све информације и подршку, могу добити путем контакт центра на број 0800123123, као и е-mail адресе mojbiznis@telekom.rs. Информације о параметрима квалитета услуга корисници могу да добију у пословницама, на продајним местима и на Интернет страни Телекома Србија наведеној у члану 1. Општих услова.

14.2. Осим у случајевима када је другим одредбама Општих услова или одредбама Уговора другачије предвиђено, корисници могу доставити Телекому Србија сва обавештења и захтеве везане за коришћење услуге и примену Уговора укључујући пријаву незатражених и штетних порука, слањем на адресе или позивом на бројеве наведене у тачки 14.1. Општих услова, или преко њих добити обавештења о начину на који се достављају поједине врсте захтева.

14.3. За пословне кориснике, поред прегледа спецификације одлазног саобраћаја (листинг) преко портала, омогућено је подношење захтева електронском поштом на e-mail адресе mojbiznis@telekom.rs (за мала и средња предузећа) или korisnicki.biznis@telekom.rs (Велике компаније). Захтев се може поднети и на факс бројеве 011/312-31-23 (мала и средња предузећа) и 011/320-93-42 (Велике компаније) или поштом на адресу: Телеком србија а.д., Дирекција за пословне кориснике, Булевар уметности 16, 11070 Нови Београд. По пријему и реализацији захтева одговор ће бити прослеђен на адресу седишта корисника, овлашћеном лицу.

15. Понуда услуга и цене

15.1. Понуду услуга са спецификацијом услуга, цене услуга и друге комерцијалне услове Телеком Србија објављује на Интернет страни Телекома Србија наведеној у члану 1. Општих услова, као и у пословницама и на другим продајним местима Телекома Србија.

15.2. Позиви према службама за хитне интервенције омогућавају се без накнаде.

15.3. Телеком Србија може да измени цене услуга и/или друге комерцијалне и друге услове пружања услуга, као и Опште услове, о чему обавештава кориснике месец дана пре почетка примене нових цена и других комерцијалних услова, односно у другом року предвиђеном законом, на Интернет страни Телекома Србија наведеној у члану 1. Општих услова, као и у пословницама и на другим продајним местима Телекома Србија.

15.4. Уколико се овим променама битно на штету корисника мењају услови под којима је закључен Уговор, обавештење ће се доставити месец дана пре примене нових цена поштом, уз месечни рачун, или СМС поруком, или e-mail поруком или преко других канала комуникације са којима се корисник сагласи. Корисник на кога се примењују наведене промене може раскинути Уговор без обавеза према Телекому Србија по основу раскида Уговора, са отказним роком до дана примене нових цена односно услова, а ако то не учини сматра се да је прихватио наведене промене.

16. Рачун и спецификација рачуна

16.1. Рачун за услуге Телекома Србија се издаје сваког првог у месецу и благовремено доставља кориснику на његову адресу, осим ако он сам није затражио достављање на други начин, а доступан је у електронском облику свим корисницима преко Интернет стране Телекома Србија наведене у члану 1. Општих услова, email-а, инфо-терминала, контакт центра, пословница или продајних места Телекома.

16.2. Телеком Србија ће на захтев постпејд корисника и регистрованог припејд корисника издати детаљну спецификацију пружених услуга које се наплаћују са обрачуном накнада за сваку појединачну услугу. Наведено се омогућава најмање у периоду у коме корисник може да поднесе приговор на износ рачуна.

17. Преносивост броја

- 17.1.** Корисници услуга јавне мобилне мреже Телекома Србија и других оператора имају право да, на њихов захтев и под условима предвиђеним важећим прописима, приликом промене оператора задрже претходно додељени број.
- 17.2.** Поступак преноса броја почиње подношењем захтева за пренос броја код новог оператора (оператора примаоца броја), који се истовремено сматра и захтевом за раскид уговора са оператором чије је услуге корисник користио до подношења захтева (оператора даваоца броја). Уговор између корисника и оператора даваоца броја раскида се тренутком искључења броја из мреже тог оператора.
- 17.3.** Захтев за пренос броја не може да обухвати и пренос било које од додатних услуга оператора даваоца броја коришћених до подношења захтева. Припејд корисници не могу од оператора даваоца броја да захтевају накнаду за преостали износ на свом рачуну и неискоришћени саобраћај.
- 17.4.** Захтев за пренос броја подноси се Телекому Србија уколико је Телеком Србија оператор прималац броја, тј. уколико корисник другог оператора прелази на коришћење услуга Телекома Србија уз задржавање броја који му је претходно додељен од стране другог оператора. Наведени захтев може да се поднесе на за то прописаном обрасцу и уз омогућавање увида у документа потребна за проверу личног идентитета (личну карту а за стране држављане путну исправу или личну карту за странце, односно други одговарајући документ). Поред наведених докумената, нерегистровани припејд корисник на увид даје и СИМ картицу и ПУК број. За малолетно лице захтев подноси родитељ или старатељ, а приликом подношења захтева за правно лице-корисника који обавља пословну делатност се поред личне карте или путне исправе подносиоца захтева на увид доставља и писано овлашћење уколико захтев не подноси лице овлашћено за заступање. Приликом подношења захтева за пренос броја, корисник плаћа накнаду за услугу преноса броја која ни у ком случају не може бити већа од накнаде за ову услугу предвиђене важећим прописом који регулише преносивост броја за услуге које се пружају преко јавних мобилних комуникационих мрежа.
- 17.5.** Телеком Србија, као оператор давалац броја, може да одбије захтев за пренос броја ако је: захтев поднело неовлашћено лице; захтев за пренос броја нетачан или непотпун; припејд корисник нерегистрован; утврђено да постоје неиспуњена доспела дуговања корисника, укључујући све обавезе према оператору даваоцу броја које проистичу из уговора са оператором даваоцем броја услед превременог раскида тог уговора; број већ у поступку преноса, или је од последњег преноса броја протекло мање од три месеца; корисник у мрежи даваоца броја краће од три месеца; број украден, непостојећи, привремено или трајно искључен из мреже даваоца броја; тражен пренос броја који је један из везане серије бројева или припада корисничкој групи бројева у мрежи оператора даваоца броја.

Корисник ће о разлозима одбијања преноса броја бити обавештен у року од два радна дана од дана када је Телеком Србија примио захтев за пренос броја.

17.6. Уколико корисник не измири све обавезе по основу уговора које је имао са другим оператором, настале до тренутка искључења броја из мреже тог оператора, Телеком Србија као оператор прималац броја је дужан да изврши привремену или трајну обуставу пружања услуга у складу са важећим прописима.

17.7. Право корисника на пренос броја не дира у право Телекома Србија као оператора даваоца броја (матичног оператора броја) да мења корисничку нумерацију у складу са Планом нумерације и уз сагласност Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Рател).

18. Приговори/рекламације

18.1. Сваки корисник може уложити приговор на износ рачуна у року од 30 (тридесет) дана од дана доспећа обавезе плаћања. Уколико је постпејд корисник поднео приговор остаје обавезан да плати неспорни део рачуна, а у случају да је рачун оспорио у целини, у обавези је да плати просечно месечно задужење које се утврђује у односу на 3 (три) месеца која претходе обрачунском периоду на који се односи приговор.

18.2. Приговор на квалитет пружене услуге сваки корисник може да поднесе у року од 30 (тридесет) дана од дана пружања услуге.

18.3. Приговори на износ рачуна и на квалитет услуге се подносе у писаној форми, у пословницама Телекома Србија, а изузетно уколико корисник има својство потрошача у смислу одредаба закона о заштити потрошача - (физичко лице) које прибавља услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности у смислу важећих прописа и усмено на продајним местима Телекома као и телефонским путем, или на адресу:

Приватни (резиденцијални) корисници:

Телеком Србија а.д.

Дубровачка 35

11000 Београд

Пословни (бизнис) корисници:

Телеком Србија а.д.

Булевар уметности 16

11070 Нови Београд

Сви корисници ће благовремено бити обавештени о свакој промени адресе на коју се достављају приговори.

- 18.4.** Приликом достављања приговора, потребно је да сваки корисник јасно назначи да ли се ради о приговору на износ рачуна или приговору на квалитет пружене услуге. Такође је потребно да физичко лице које подноси приговор достави одговарајуће податке потребне за проверу личног идентитета (личну карту). За малолетно лице приговор подноси родитељ или старатељ, а приликом подношења приговора за правно лице - корисника који обавља пословну делатност, се поред личне карте или путне исправе подносиоца захтева на увид доставља и писано овлашћење и приговор подноси овлашћено лице корисника, на меморандуму, потписан и оверен печатом.
- 18.5.** Телеком Србија ће испитати приговор и обавестити корисника о исходу у року од 15 (петнаест) дана од пријема приговора. Обавештење Телекома Србија доставља се у писаној форми, или на други начин уколико га је корисник назначио у свом захтеву.
- 18.6.** Приговор на износ рачуна и на квалитет услуге уложен од стране физичког лица које се у смислу Закона о заштити потрошача сматра потрошачем уједно се сматра рекламацијом у смислу наведеног закона . Рок за одговор на наведени приговор/рекламацију 8 (осам) дана. Наведени одговор садржи одлуку да ли се приговор/рекламација прихвата, изјашњење о захтеву потрошача, конкретан предлог и рок за решавање рекламације који не може да буде дужи од 15 (петнаест) дана од дана подношења рекламације/приговора, односно 30 (тридесет) дана за уређаје.
- 18.7.** У случају да се утврди да је приговор/рекламација на износ рачуна основан, постпејд кориснику ће бити умањен рачун за више фактурисани износ, а уколико је рачун плаћен овај износ ће бити одобрен као аконтација за наредне рачуне или враћен на захтев корисника, док ће припејд кориснику за исте износе бити увећан кредит.
- 18.8.** У случају да квалитет услуга буде нижи од прописаног или да прекид услуге из разлога који се налазе на страни Телекома Србија траје 48 сати непрекидно, након решавања приговора/рекламације на квалитет услуге ће, за сразмеран део накнаде за услугу, постпејд кориснику бити умањен рачун, а припејд кориснику увећан кредит.
- 18.9.** За услуге оператора услуга са додатом вредношћу који своје услуге пружају преко мреже Телекома Србија одговарају оператори услуга са додатом вредношћу и приговори на износ задужења и на квалитет услуге достављају се наведеним операторима и решавају од стране тих оператора.
- 18.10.** Уколико корисник није задовољан начином на који је приговор/рекламација решен, корисник може да се, поред осталих права које има у складу са законом, у року од 15 (петнаест) дана по пријему одговора Телекома Србија односно од истека рока за достављање одговора, обрати Рател-у или другом телу ради посредовања у вансудском решавању спора или да покрене парнични поступак пред надлежним судом.

19. Услуге других мобилних мрежа

- 19.1. Телеком Србија омогућава коришћење услуга у јавним мобилним мрежама оператора, укључујући операторе у иностранству са којима има закључене уговоре којим се обезбеђује примање и обављање позива коришћењем мобилних мрежа других оператора (роминг).
- 19.2. Коришћење услуга у ромингу је аутоматски доступно свим новим постпејд корисницима приликом активације постпејд картице. Постојећи постпејд корисници коришћење услуга у ромингу активирају доласком у пословницу, позивом контакт центра или путем електронске поште. Детаљна обавештења о условима коришћења услуга у ромингу корисници могу добити на начине наведене у тачки 15.1.
- 19.3. Корисник се обавезује да ће приликом коришћења услуга у мрежама других оператора поштовати важеће услове оператора тих мрежа и да ће Телекому Србија платити услуге по Ценовнику Телекома.

V. СИМ КАРТИЦА И УРЕЂАЈИ ЗА КОРИШЋЕЊЕ УСЛУГА

20. СИМ картица

- 20.1. СИМ картица додељена кориснику остаје и даље власништво Телекома Србија.
- 20.2. Телеком Србија одређује број СИМ картице, с тим да постпејд корисници имају могућност да траже одређени број, као посебну услугу из понуде Телекома Србија, која се наплаћује по важећем Ценовнику.
- 20.3. Корисник се обавезује да на захтев Телекома Србија врати СИМ картицу, у случају престанка важења Уговора из било ког разлога, као и у случају замене СИМ картице из техничких или функционалних разлога.
- 20.4. С обзиром да СИМ картица садржи податке који омогућавају приступ услугама и штите од злоупотреба (идентификациони и сигурносни кодови и др.), корисник је у обавези да онемогући трећа лица да дођу у посед СИМ картице или сазнају наведене податке.
- 20.5. Почев од тренутка укључења сматра се да су сви телефонски разговори и друге услуге које се обављају посредством додељене СИМ картице обављени од стране корисника или уз његову сагласност, тако да корисник у целости преузима одговорност за све настале трошкове односно евентуалне злоупотребе и обавезан је да измири све износе за услуге коришћене посредством додељене СИМ картице.
- 20.6. У случају нестанка СИМ картице (услед губитка или крађе или других разлога који могу довести до злоупотребе) корисник је дужан да о томе обавести пословницу или контакт центар Телекома Србија позивом на број 0800/100100, који ће предузети све што је потребно да се одмах изврши искључење услуга, а сва дуговања за услуге извршене до момента обавештавања падају на терет корисника.

20.7. У случају оштећења СИМ картице услед неправилне употребе, као и у случају губитка или крађе СИМ картице, Телеком Србија ће на захтев корисника заменити картицу новом уз задржавање корисничког броја, за шта корисник плаћа накнаду у складу са Ценовником Телекома Србија важећим у тренутку замене. У случају техничке неисправности СИМ картице, Телеком Србија ће исту заменити без накнаде.

21. Уређаји за коришћење услуга

21.1. Корисник се обавезује да за повезивање са мрежом користи само уређаје/апарате који испуњавају услове из техничких прописа Републике Србије, да се придржава свих упутстава за коришћење апарата, и да исте одржава у исправном стању.

21.2. Постпејд корисник ће приликом закључења Уговора бити обавештен о посебним ограничењима у коришћењу уређаја укључених у пакет услуга.

21.3. Телеком Србија задржава право да одмах, без претходне најаве, искључи кориснику услуге, ако корисник прекрши неку од обавеза из тачке 21.1, а које за последицу могу изазвати штету на мрежи или у функционисању сервиса.

21.4. По престанку важења Уговора, корисник је у обавези да врати Телекому Србија у исправном стању терминалну опрему која није у власништву корисника, или да накнади вредност те опреме Телекому Србија, према Уговору односно важећем Ценовнику Телекома Србија, а уколико цена опреме није утврђена Уговором или Ценовником, према тржишној вредности опреме на дан престанка њеног коришћења умањену за амортизацију опреме/уређаја.

VI. ПОДАЦИ О КОРИСНИКУ, ИМЕНИК И ОГЛАШАВАЊЕ

22. Прикупљање и обрада података о кориснику

22.1. Корисник је у обавези да благовремено обавести Телеком Србија о променама података датих у захтеву за закључење Уговора и других података који су од значаја за испуњење преузетих обавеза, а уколико то пропусти одговоран је за штету и трошкове настале из тог разлога.

22.2. Телеком Србија прикупља, обрађује и чува податке о идентитету и адресама корисника/регистрованих припејд корисника, податке о потрошњи и финансијском задужењу, као и друге податке који су неопходни за обраду и израду рачуна, наплату пружених услуга, оглашавање и продају услуга Телекома Србија, пружање услуга Телекома Србија, пружање услуга са додатом вредношћу, као и податке који се задржавају у складу са одредбама Закона о електронским комуникацијама и Закона о заштити података о личности.

Обраду података о корисницима вршиће запослени и друга лица која за потребе Телекома Србија обављају послове издавања рачуна, испоруке уређаја и корисничке документације, управљања мрежним саобраћајем, одговарања на питања и приговоре корисника, откривања превара, заштите корисника од злоупотреба, као и друге послове из става 1 ове

тачке, у мери неопходној за обављање наведених активности. Могући корисници података из става 1 ове тачке су Рател у случајевима када су подаци од значаја за одлучивање у споровима поводом рачуна за пружене услуге или међуповезивања, лица која се у име и за рачун Телекома Србија баве наплатом потраживања, као и надлежни државни органи, у случајевима и на начин предвиђен важећим прописима.

Корисник је сагласан да Телеком Србија овласти друго правно или физичко лице да му се обраћа (лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину) ради наплате потраживања из Уговора.

Прихватањем ових Општих услова, корисник добровољно даје пристанак да Телеком Србија прикупља, обрађује и чува податке из става 1 ове тачке, под условима из става 2 ове тачке. Корисник Телекому Србија такође даје пристанак да обрађује његове личне податке у маркетиншке, истраживачке и друге сврхе ради унапређења и модернизације својих услуга, као и заједничких услуга које Телеком Србија пружа са mts bankom.

Корисник има право да пристанак из претходног става ове тачке делимично или у потпуности опозове. Опозив пристанка мора бити у писаној форми, уз несумњиву потврду идентитета лица на које се подаци односе. Корисник који је опозвао пристанак за обраду његових личних података, има обавезу да Телекому Србија накнади оправдане трошкове и штету, у складу са прописима који уређују одговорност за штету. Телеком Србија без пристанка корисника може обрађивати његове личне податке који су неопходни за извршавање обавеза из Уговора закљученог између Телекома Србија и корисника, као и податке који се задржавају у складу са одредбама Закона о електронским комуникацијама.

23. Именик

23.1. Телеком Србија ће пре укључивања података о личности постпејд корисника и регистрованих припејд корисника у јавно доступан телефонски именик корисника обавестити о могућности да његови подаци о личности буду укључени у именик, о сврси именика и могућностима за претрагу података у електронском именику, а корисник има право да одбије сагласност за укључивање његових података о личности у јавно доступан именик. Телеком Србија није обавезан да проверава тачност података које је корисник дао у именику. Корисник има могућност да Телекому Србија, без обавезе плаћања накнаде, ускрати претходно дату сагласност, односно затражи брисање његових података из именика.

24. Оглашавање

- 24.1.** Корисник закључењем Уговора даје сагласност да Телеком Србија може да непосредно доставља кориснику, путем електронске поште, СМС-а, УССД-а и других канала комуникације, обавештења о понудама услуга Телекома Србија као и услуга које је Телеком Србија развио са својим партнерима, тако да те услуге пружа заједнички са партнером или обезбеђује подршку пружању услуга партнера. Корисник има могућност да слањем СМС поруке на кратак број 6560 забрани достављање наведених порука. Корисник има могућност да слањем СМС поруке на кратак број 6410 поново омогући примање наведених СМС порука.
- 24.2.** Телеком Србија ће путем СМС и других канала комуникације вршити информисање корисника о битним питањима везаним за пружање услуга, као што су, али не само: износ рачуна, упозорења о лимитима, информације о изменама Општих услова, као и услова пружања појединих услуга и др, а која се не могу окарактерисати као непосредно оглашавање услуга из тачке 24.1.

VII. ОДГОВОРНОСТ И РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

25. Одговорност

- 25.1.** Телеком Србија, у границама допуштеним законом, одговара за стварну штету насталу као директна последица кривице овлашћених лица Телекома Србија и није одговоран за изгубљену добит нити посредну и последичну штету.
- 25.2.** Телеком Србија неће бити одговоран за функционисање мреже и квалитет услуге у случају да су квалитет и расположивост услуга под утицајем промена којима је подложен радио-мобилни систем, као што су: физичке сметње, атмосферски услови, интерференција и др, или због техничких проблема, неефикасности или непокривености подручја других мобилних оператора на чију мрежу је у одређеним зонама повезана мрежа Телекома Србија.
- 25.3.** Телеком Србија није одговоран за квалитет услуга других оператора приликом коришћења услуге у ромингу у њиховим мрежама као ни за евентуалне грешке у подацима које су доставили други оператори, а на основу којих се врши обрачун услуга у ромингу пружених кориснику.
- 25.4.** Телеком Србија не одговара за неауторизовани приступ или сметње на уређају корисника када корисник приступа Интернету преко мобилне мреже.

- 25.5.** Телеком Србија није одговоран за садржај комуникације остварене коришћењем његових услуга, што је у домену одговорности корисника односно других учесника комуникације. У случају коришћења услуге за неовлашћени приступ туђим информацијама или ресурсима односно за вршење нелегалних радњи, укључујући кршење права интелектуалне својине, или за омогућавање било чега од наведеног трећем лицу, корисник ће бити у обавези да преузме сву одговорност, те да Телекому Србија накнади целокупну из таквог разлога претрпљену штету и трошкове, укључујући трошкове вођења спора.
- 25.6.** Уколико корисник користи услуге Телекома Србија за куповину робе или услуга од трећег лица или за потребе коришћења услуга трећег лица преко мреже Телекома Србија, за услуге или робу купљене или наручене на наведени начин одговара пружалац тих услуга односно продавац робе.
- 25.7.** Телеком Србија неће бити одговоран за било какву штету насталу из разлога који су ван његове контроле (укључујући али не ограничавајући се на вишу силу, акт надлежног органа или регулаторног тела, или престанак права по Лиценци или неизвршавање обавеза оператора других мрежа).

26. Решавање спорова

- 26.1.** Телеком Србија и корисник ће све спорове настојати да реше споразумом. Спорови који не могу да се реше споразумно решаваће се пред надлежним судом.

VIII. ПРИВРЕМЕНО ОГРАНИЧЕЊЕ И ОБУСТАВА ПРУЖАЊА УСЛУГА

27. Привремено ограничење пружања услуга

- 27.1.** Телеком Србија може привремено ограничити пружање услуга у случајевима:
- да постпејд корисник не изврши обавезу плаћања под условом да је протекло и најмање 8 (осам) дана од обавештења постпејд корисника због неизвршења обавезе плаћања, тако да се ограничава одлазни саобраћај осим позива ка службама за хитне интервенције,
 - да се утврди да је корисник извршио недопуштену или преварну радњу, или да је могуће да наступи штета за Телеком Србија, корисника или треће лице (укључујући случајеве из чланова 11. и 12. Општих услова);
 - да постпејд корисник на захтев Телекома Србија не достави одговарајуће средство обезбеђења (тачка 2.6. Општих услова);
 - потребе за отклањањем кварова, ванредним изменама или одржавањем мреже;
 - на захтев резиденцијалног корисника, током периода од 3 (три) месеца при чему је корисник у наведеном периоду обавезан за плаћање месечне накнаде за услугу.

27.2. У случајевима привременог ограничења, односно обуставе пружања услуга за које је разлог кривица корисника, корисник у периоду ограничења/обуставе остаје обавезан на плаћање месечне накнаде за услугу.

28. Обустава пружања услуга

28.1. Пружање услуга се може обуставити, уз престанак важења Уговора, достављањем писаног обавештења, или, када корисник отказује или раскида Уговор, потписивањем обавештења у пословници Телекома Србија, а у следећим случајевима:

- отказа Уговора од стране корисника, достављањем обавештења у писаној форми или потписивањем обавештења у пословници Телекома Србија, са отказним роком од 30 (тридесет) дана;
- отказа Уговора закљученог на неодређено време од стране Телекома Србија, достављањем писаног обавештења са отказним роком од 30 (тридесет) дана;
- раскида Уговора од стране корисника, у случају промене услова коришћења услуге на начин којим се битно на његову штету мењају услови под којима је Уговор закључен (тачка 15.4 Општих услова);
- раскида Уговора од стране Телекома Србија, услед неизвршења обавезе плаћања корисника у року од 60 (шездесет) дана од доспећа рачуна за плаћање, при чему је протекао рок од најмање 30 (тридесет) дана од достављања опомене пред обуставу у којој Телеком Србија Корисника упозорава на обавезу по уговору и позива да исте измири;
- раскида Уговора од стране Телекома Србија, на основу резултата провере солвентности током првих 30 (тридесет) дана од подношења захтева за коришћење услуга (тачка 2.5. Општих услова);
- раскида Уговора од стране Телекома Србија, уколико постпејд корисник на захтев Телекома Србија не достави одговарајуће средство обезбеђења (тачка 2.6. Општих услова);
- раскида Уговора од стране Телекома Србија, услед теже или поновљене недопуштене или преварне радње за коју одговара корисник;
- раскида Уговора од стране Телекома Србија или корисника у случају да друга уговорна страна не изврши уговорну обавезу односно не престане са кршењем Уговора ни 30 (тридесет) дана од дана обавештења којим се то захтева;
- раскида Уговора од стране Телекома Србија у случају да се против корисника покрене стечајни или ликвидациони поступак, а уколико су за то испуњени услови према важећим прописима;
- акта надлежног државног органа или регулаторног тела или престанка пружања услуге од стране Телекома Србија.

- 28.2.** Телеком Србија кориснику који поднесе приговор и уредно изврши обавезу плаћања неспорног дела износа рачуна, односно уколико оспорава цео рачун плати просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се приговор односи, не сме да обустави пружање услуге пријема позива, позивања служби за хитне интервенције, као ни да искључи терминалну опрему корисника из своје мреже, до истека рока за покретање вансудског или судског поступка, односно до окончања вансудског или судског поступка.
- 28.3.** Телеком Србија корисника, који је покренуо спор којим оспорава постојање или висину својих обавеза за пружене услуге, а при томе редовно измирује текуће обавезе, не може искључити са мреже нити може обуставити пружање услуга све до окончања судског спора.

IX. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

29. Примена на постојеће Уговоре

- 29.1.** Ови Општи услови се примењују и на кориснике који су Уговор закључили пре дана њиховог објављивања, с тим да корисник, у случају да се овим Општим условима битно и на његову штету мењају услови под којима је Уговор закључен, има право да у року од месец дана, односно у другом року предвиђеном законом, од дана објављивања Општих услова раскине Уговор.

30. Почетак примене Општих услова

- 30.1.** Ови Општи услови објављени су на дан 01.03.2017. године на Интернет страни Телеком Србија, који је истовремено и датум ступања на снагу и примене Општих услова.

Даном почетка примене ових Општих услова престаје важење Општих услова за пружање услуга у јавној мобилној мрежи објављених 06.07.2015. године, са припадајућом изменом.