

## **OPŠTI USLOVI ZA OSTVARIVANJE ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE KAO DODATNOG KANALA KOMUNIKACIJE PRETPLATNIKA I TELEKOMA SRBIJA**

### **1. UVODNE ODREDBE**

Ovim opštim uslovima za ostvarivanje elektronske komunikacije (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se međusobna prava i obaveze Preduzeća za telekomunikacije Telekom Srbija akcionarsko društvo, Beograd (u daljem tekstu: Telekom Srbija) i Pretplatnika povodom uspostavljanja dodatnih kanala komunikacije prilikom iniciranja korišćenja usluga, dodatnih usluga i servisa, kao i podnošenje prigovora na iznos računa i kvalitet usluge, u vidu dostavljanja zahteva u formi elektronske poruke.

Pretplatnicima, u smislu ovih Opštih uslova smatraju se korisnici usluga Telekoma Srbija koji su, shodno internim aktima Telekoma Srbija, svrstani u kategoriju poslovnih korisnika.

Opšti uslovi primenjuju se na sve usluge Telekoma Srbija koje Pretplatnik koristi u momentu podnošenja zahteva za uspostavljanje elektronske komunikacije (u daljem tekstu: Zahtev za elektronsku komunikaciju), kao i na sve usluge Telekoma Srbija sa korišćenjem kojih Pretplatnik započinje nakon podnošenja Zahteva za elektronsku komunikaciju.

### **2. DEFINISANJE KONTAKTA ZA TELEFONSKU I ELEKTRONSKU KOMUNIKACIJU**

Podnošenjem Zahteva za elektronsku komunikaciju Pretplatnik utvrđuje lica koja će, u njegovo ime, podnositi pojedinačne zahteve za korišćenjem usluga, dodatnih usluga i servisa Telekoma Srbija, odnosno prigovore na iznos računa i kvalitet usluge (u daljem tekstu: Lice ovlašćeno za elektronsku komunikaciju), u formi elektronske poruke (e-mail-om i telefonskim putem), u skladu sa ovim Opštim uslovima (u daljem tekstu: Pojedinačni zahtev/i).

Zahtev za elektronsku komunikaciju Pretplatnik podnosi u pisanoj formi i isti mora biti potpisan od strane lica ovlašćenog za zastupanje Pretplatnika.

### **3. SADRŽINA ZAHTEVA ZA ELEKTRONSKU KOMUNIKACIJU**

Zahtev za elektronsku komunikaciju sadrži podatke o Licu ovlašćenom za elektronsku komunikaciju, i to njegovo ime i prezime, e-mail adresu sa koje će dostavljati Pojedinačne zahteve, broj fiksnog i/ili broj mobilnog telefona sa kojeg će Lice ovlašćeno za elektronsku komunikaciju podnositi Pojedinačne zahteve (za one zahteve koji se, u skladu sa ovim opštim uslovima mogu podneti telefonskim putem).

Pored navedenog u prethodnom stavu ove tačke, Zahtev za elektronsku komunikaciju, koji potpisuje lice ovlašćeno za zastupanje Pretplatnika, mora da sadrži i saglasnost Pretplatnika o preuzimanju celokupne odgovornosti u slučaju eventualne zloupotrebe telefonskog kanala komunikacije od strane neovlašćenog lica prilikom podnošenja Pojedinačnih zahteva koji se, u skladu sa tačkom 5. Opštih uslova, mogu podneti telefonskim putem.

Uz Zahtev za elektronsku komunikaciju Pretplatnik je dužan da dostavi i potpisanu pisanu Izjavu o saglasnosti za prikupljanje i obradu podataka za sva Lica ovlašćena za elektronsku komunikaciju navedena u Zahtevu za elektronsku komunikaciju. Izjavu o saglasnosti za prikupljanje i obradu

podataka potpisuje Lice ovlašćeno za elektronsku komunikaciju čiji su podaci navedeni u Zahtevu za elektronsku komunikaciju.

#### **4. DOSTAVLJANJE POJEDINAČNIH ZAHTEVA**

Pojedinačne zahteve Pretplatnik dostavlja na:

- Korporativne e-mail adrese Telekoma Srbija:
  - e-mail adresa nadležnog key account menadžera i
  - [mojbiznis@telekom.rs](mailto:mojbiznis@telekom.rs)

a Pojedinačne zahteve koji se, u skladu sa Opštim uslovima, mogu podneti telefonskim putem na:

- telefonski broj kontakt centra Telekoma Srbija 0800/123-123.

Svi Pojedinačni zahtevi koji se dostave sa autorizovanih elektronskih adresa Pretplatnika koje su taksativno navedene u Zahtevu za elektronsku komunikaciju na korporativne adrese Telekoma Srbija iz prethodnog stava ove tačke, odnosno koji se dostave telefonskim putem sa telefonskih brojeva utvrđenih Zahtevom za elektronsku komunikaciju na broj telefona kontakt centra Telekoma Srbija smatraju se punovažnim po njihovom evidentiranju i zavođenju.

#### **5. ZAHTEVI KOJI SE MOGU PODNETI TELEFONSKIM PUTEM**

Telefonskim putem, na način utvrđen tačkom 4. Opštih uslova, mogu se podneti zahtevi za:

1. Aktivaciju/deaktivaciju roaming usluge,
2. Promenu VPN profila,
3. Aktivaciju/deaktivaciju tarifnih dodataka,
4. Privremeno isključenje broja na zahtev,
5. Proveru dugovanja,
6. Izdavanje kopije računa,
7. Promenu adrese dostave računa,
8. Dostavu LIB-a za „Moj Račun“,
9. aktivaciju svih drugih usluga, dodatnih usluga i servisa, za čiju realizaciju nije potrebno zaključivanje ugovora između Telekoma Srbija i Pretplatnika u pisanoj formi.

Pojedinačni zahtevi koji nisu navedeni u prethodnom stavu ove tačke mogu se podneti isključivo preko autorizovane elektronske adrese Pretplatnika, u skladu sa tačkom 4. Opštih uslova.

#### **6. PRIGOVORI NA IZNOS RAČUNA I KVALITET PRUŽENE USLUGE**

Prigovori na iznos računa i kvalitet usluga, podneti sa autorizovane elektronske adrese Pretplatnika u skladu sa tačkom 4. Opštih uslova, smatraće se kao da su podneti pisanim putem i isti će biti razmatrani i rešavani u skladu sa važećim propisima, a Pretplatnik će u propisanim rokovima dobiti odgovor na podneti prigovor u pisanoj formi.

## **7. PRAVA I OBAVEZE**

Telekom Srbija se obavezuje da postupa po Pojedinačnim zahtevima u skladu sa važećim Opštim uslovima za pružanje usluga u javnoj mobilnoj mreži Telekoma Srbija i Opštim uslovima za pružanje usluga u javnoj fiksnoj mreži Telekoma Srbija.

Podnošenjem Zahteva za elektronsku komunikaciju Pretplatnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima i prihvata njihovu primenu.