

# OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA

(prečišćena verzija)

## 1. OSNOVNE ODREDBE

### Član 1.

Opštim uslovima pružanja usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) se na jedinstven način uređuju uslovi pod kojima Društvo za proizvodnju, promet i inženjering Kopernikus technology d.o.o. Beograd, Društvo za inženjering, trgovinu i usluge Radijus vektor d.o.o. Beograd, Preduzeće za audio i vizuelne komunikacije Avcom d.o.o., Beograd, Društvo za inženjering, trgovinu i usluge Masko d.o.o. Beograd i Preduzeće za promet, usluge, inženjering i telekomunikacije BPP ING doo Grocka (u daljem tekstu svi zajedno: Vlasnik KDS-a) zasniva korisničke odnose i pruža usluge u okviru svog kablovskog distribucionog sistema (u daljem tekstu: KDS) i utvrđuje postupak za ostvarivanje međusobnih prava i obaveza Vlasnika KDS-a i lica koja po osnovu korisničkog Ugovora koriste usluge KDS-a (u daljem tekstu: Korisnik). Ovi Opšti uslovi čine sastavni deo korisničkog Ugovora i obavezuju na isti način kao i ugovorne odredbe.

### Član 2.

Vlasnik KDS-a i Korisnik su dužni da se u izvršavanju međusobnih prava i obaveza, koja proizilaze iz međusobnih odnosa, u svemu pridržavaju usvojenih propisa i zakona u ovoj oblasti.

Korisnički odnos se zasniva, na zahtev Korisnika, danom potpisivanja Ugovora o priključenju na KDS i zasnivanju korisničkog odnosa (u daljem tekstu: Ugovor). Korisnik se prilikom zaključenja Ugovora obaveštava o ponudi usluge, eventualnoj vremenskoj obavezi korišćenja servisa, cenama u skladu sa važećim Cenovnikom kao i o posebnim pogodnostima i mogućnostima promene paketa odnosno raskida ugovora. Korisnik je dužan da prilikom odabira odgovarajuće usluge pored ugovora popuni obrasce Vlasnika KDS-a kojima se bliže određuje predmet usluge, cena, podaci o opremi i ugrađenom materijalu što sve čini sastavni deo Ugovora i ugovorne dokumentacije.

## 2. PRIKLJUČENJE NA KDS

### Član 3.

Vlasnik KDS-a se obavezuje da će izvršiti priključenje Korisnika na KDS u roku od 8 dana od dana zaključenja Ugovora pod uslovom da na lokaciji postoje svi neophodni tehnički uslovi za priključenje Korisnika (uključujući i ispunjenje preuzetih obaveza od strane Korisnika ukoliko su iste uslov za priključenje) odnosno odmah posle sticanja tehničkih uslova ili najkasnije u roku od 30 radnih dana od dana zaključenja Ugovora.

U slučaju nepredviđenih tehničkih problema ili više sile ovaj rok se može produžiti do otklanjanja istih. Ukoliko ni u naknadnom roku od 30 radnih dana nije moguće otkloniti uzrok tehničkih problema i izvršiti priključenje, Korisnik i Vlasnik KDS-a zadržavaju pravo raskida zaključenog Ugovora. Nakon otklanjanja tehničkih problema Korisnik i Vlasnik KDS-a mogu zaključiti novi Ugovor a u skladu sa važećom Ponudom sa cenovnikom.

### Član 4.

Prilikom potpisivanja Ugovora, u slučaju da adresa na koju se vrši priključenje na KDS nije ujedno i adresa prebivališta Korisnika iz lične karte, potrebno je da Korisnik dostavi dokaz o vlasništvu nad objektom koji se priključuje na KDS. Ukoliko Korisnik nije vlasnik objekta, a ima zakonsko pravo da u njemu boravi, potrebno je da dostavi saglasnost vlasnika da može da potpiše Ugovor. U slučaju kada Korisnik nije vlasnik objekta, svu odgovornost za dostavu tačnih podataka snosi Korisnik i Vlasnik KDS-a neće snositi nikakve negativne posledice bilo kakvog propusta na strani Korisnika a naročito ne u odnosu na vlasnika objekta koji se priključuje na KDS. U slučaju promene vlasništva na objektu odnosno prenosa priključka sa jednog Korisnika na drugog, novi Korisnik je dužan, u zavisnosti od paketa usluga koje je stari Korisnik imao, da potpiše Ugovor na svoje ime ili zahtev za prenos priključka.

### Član 5.

Izgrađeni KDS do ulaska u stan ili do najbližeg priključnog mesta (bandera, stub i dr.) preko kojeg se priključuje kuća, je trajno vlasništvo i sa njim kao osnovnim sredstvom upravlja Vlasnik KDS-a, kao imalac KDS-a, a Korisnik ima pravo korišćenja iste. Instalacija u priključenom objektu je u vlasništvu Korisnika.

Za izvedene radove i materijal, koji se upotrebi prilikom instalacije telekomunikacione infrastrukture unutrašnjeg razvoda (od ulaska u kuću, stan ili poslovni prostor do priključka) za jedan ili više TV prijemnika u kući, stanu ili poslovnom prostoru, Korisnik je dužan da plati naknadu Vlasniku KDS-a kroz prvi mesečni račun u visini cene priključne / instalacione takse u skladu sa važećim Cenovnikom Vlasnika KDS-a.

U situacijama kada Korisnik, na svoj zahtev, želi da zadrži postojeću instalaciju u svom objektu, sve naknadne intervencije prilikom održavanja u priključenom objektu (utrošeni materijal i rad), Vlasnik KDS-a može naplatiti u skladu sa važećom Ponudom sa cenovnikom.

Pravilo iz prethodnog stava Vlasnik KDS-a će primeniti i u slučaju da je do oštećenja instalacije koju je postavio Vlasnik KDS-a došlo krivicom Korisnika.

### Član 6.

Vlasnik KDS-a se obavezuje da redovno održava KDS kroz mere i radnje kojima će omogućiti Korisniku kvalitetan prijem zemaljskih i satelitskih TV programa na maksimalno 2 (dva) TV prijemnika koji podržavaju CATV (S) opseg, uz uslov da vod unutrašnjeg razvoda ima dužinu manju od 15 metara. Korisnik se obavezuje da će održavati instalaciju u svom stanu tako da neće uticati na nesmatan rad

KDS i tako što će omogućiti ovlašćenim licima Vlasnika KDS-a da u vreme izgradnje kablovske mreže, kontrole i održavanja, otklanjanja eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje KDS-a mogu izvoditi radove na priključnom mestu, u zajedničkim prostorijama zgrade i omogućiti nesmetan pristup instalacijama sistema u njegovom objektu kao i do susednih objekata prema projektnoj dokumentaciji, bez prava na bilo kakvu nadoknadu za navedene slučajeve.

### Član 7.

Korisnik ima pravo preseljenja KDS priključka na drugu lokaciju ukoliko postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji za priključenje objekta na KDS i ukoliko je izmirio sva dospelja dugovanja. Proveru tehničkih mogućnosti za priključenje na KDS vrše ovlašćena lica Vlasnika KDS-a. Da bi ostvario ovo pravo Korisnik je u obavezi da podnese pisani zahtev Vlasniku KDS-a u roku od 2 meseca od dana preseljenja na drugu adresu prebivališta odnosno boravišta (uz dostavu lične karte sa unetom novom adresom), u suprotnom gubi pravo na prenos priključka. U slučaju da Korisnik ne obavesti Vlasnika KDS-a o promeni adrese prebivališta odnosno boravišta a na kojoj Vlasnik KDS-a ima instaliranu opremu i pruža uslugu / usluge, Vlasnik KDS-a će i dalje ispostavlјati račune za izvršene usluge a Korisnik će biti u obavezi da iste izmiri odnosno propust Korisnika da obavesti Vlasnika KDS-a ne oslobađa Korisnika obaveza po zaključenom Ugovoru.

Ukoliko je za realizaciju seobe usluge neophodna dogradnja pristupne infrastrukture, Korisnik se obavezuje da plati priključnu taksu, kao i sve troškove materijala sa ugradnjom za instalaciju od ulaska u stan do priključka za jedan ili više TV prijemnika u stanu ili od najbližeg priključnog mesta (bandera, stub) do ulaska u kuću i do priključka za jedan ili više TV prijemnika. Naknada za uslugu preseljenja priključka je definisana Ponudom sa cenovnikom.

### Član 8.

Ukoliko se Korisnik samostalno i/ili preko trećeg lica priključi na KDS, a bez obzira na njegovu krivičnu odgovornost zbog izvršenja neovlašćenih radnji, Vlasnik KDS-a zadržava pravo da takav priključak isključi sa KDS-a. Ukoliko nakon akcije iz prethodnog stava Korisnik želi da se legalno priključi na KDS, Korisnik se obavezuje da Vlasniku KDS-a plati iznos definisan Ponudom sa cenovnikom koji se odnosi na zloupotrebu usluge nakon bespravno priključenja na KDS.

Plaćanje iznosa iz prethodnog stava ne utiče na naknadu svake eventualne štete u postupcima utvrđivanja krivične odgovornosti Korisnika.

### Član 9.

U slučaju da je Korisnik duže od 30 dana, a najviše 90 dana u toku kalendarske godine, iz opravdanih razloga sprečen da koristi izabrane usluge, neophodno je da se pisano na propisanom obrascu, obrati Korisničkom centru Vlasnika KDS-a radi odobrenja takvog zahteva za privremeno isključenje. U slučaju da je Korisnik korisnik više različitih usluga Vlasnika KDS-a (paket usluga), Korisniku će biti privremeno isključene sve usluge.

Za vreme trajanja privremenog isključenja na zahtev Korisnika ne naplaćuje se mesečna naknada za izabrane usluge a sva instalirana oprema ostaje kod Korisnika. Nakon isteka dogovorenog perioda privremenog isključenja, izabrane usluge će biti automatski aktivirane, nakon čega će se nastaviti i tarifiranje izabranih usluga. Prilikom podnošenja zahteva za privremeno isključenje sa KDS-a Korisnik prilaže na uvid ličnu kartu.

Za vreme trajanja ugovorenog minimalnog perioda korišćenja usluge, Korisnik nema pravo na privremeno isključenje na sopstveni zahtev.

## 3. ANALOGNA KABLOVSKA TELEVIZIJA

### Član 10.

Na područjima na kojima ne postoje tehnički uslovi za instaliranje digitalne kablovske televizije, Vlasnik KDS-a preuzima obavezu da Pretplatniku omogućiti korišćenje analogne kablovske televizije.

Za prijem svih analognih TV programa koji se distribuiraju kroz KDS potrebno je imati TV prijemnik koji podržava CATV (S) opseg. U slučaju kada Korisnik ima prijemnik starije generacije, Vlasnik KDS-a ne garantuje prijem svih TV programa.

Vlasnik KDS-a zadržava pravo izmene izbora i pozicija TV programa.

## 4. DIGITALNA KABLOVSKA TELEVIZIJA

### Član 11.

Digitalna kablovska televizija (u daljem tekstu: DTV) podrazumeva praćenje izabranih programskih paketa u digitalnom formatu. Korisnik može koristiti DTV uslugu, ukoliko je prethodno izvršeno priključenje na KDS.

Prilikom potpisivanja Ugovora korisnik se opredeljuje za jedan od standardnih digitalnih programskih paketa popunjavanjem odgovarajućih polja u istom. Odabirom jednog od digitalnih programskih paketa, Korisnik stiće pravo izbora jednog ili više dodatnih digitalnih programskih paketa.

Korisnik za vreme trajanja Ugovora može podneti zahtev za promenu izabranih programskih paketa pisanim putem u Korisničkom centru Vlasnika KDS-a. Korisnik je saglasan da u toku trajanja ugovorenog minimalnog perioda korišćenja usluge odabrani programski paket ne može menjati u programski paket sa nižom naknadom od inicijalno odabranog programskog paketa. Promena paketa se naplaćuje u skladu sa Ponudom sa cenovnikom. Naknada za izabrani paket, se utvrđuje srazmerno broju dana korišćenja izabranog programskog paketa. Prilikom podnošenja zahteva za promenu izabranih paketa Korisnik prilaže na uvid ličnu kartu.

Vlasnik KDS-a zadržava pravo izmene izbora i pozicija TV programa u okviru izabranih digitalnih paketa.

#### Član 11a.

Usluga TV po tvom na IP STB-u dostupna je svim Korisnicima koji imaju Super Par ili Super Sve pakete za privatne korisnike, odnosno Super Par Biz ili Super Sve Biz pakete za poslovne korisnike. TV po tvom usluga obuhvata 3 funkcionalnosti – vraćanje programa 72h unazad, gledanje televizije na do 3 mobilna uređaja i video klub. Kupovinom ove usluge, Korisnik dobija dodatni IP STB uređaj za televizor, kao i kredencijale za korišćenje android i IOS aplikacije „Supernova TV po tvom“ koju može da preuzme i instalira na do 3 mobilna telefona ili tableta. Cena usluge TV po tvom je navedena u Cenovniku.

### 5. INTERNET

#### Član 12.

Vlasnik KDS-a omogućava Korisniku da izabere odgovarajući internet paket prema važećoj Ponudi sa cenovnikom.

Prilikom potpisivanja Ugovora Korisnik se opredeljuje za jedan internet paket popunjavanjem odgovarajućih polja u istom. Maksimalna brzina za pristup Internetu i ograničenja protoka i servisa određeni su izabranim paketom.

Korisnik za vreme trajanja Ugovora može podneti zahtev za promenu izabranog internet paketa pisanim putem u Korisničkom centru Vlasnika KDS-a. Korisnik je saglasan da u toku trajanja ugovorenog minimalnog perioda korišćenja usluge odabrani internet paket ne može menjati u internet paket sa nižom naknadom od inicijalno odabranog internet paketa. Promena paketa se naplaćuje u skladu sa Ponudom sa cenovnikom. Naknada za izabrani paket, se utvrđuje srazmerno broju dana korišćenja internet paketa. Prilikom podnošenja zahteva Korisnik prilaže na uvid ličnu kartu.

Korisnik može koristiti fiksnu IP adresu, kao dodatnu opciju, a sve u skladu sa Ponudom sa cenovnikom. Zahtev za dodelu fiksne IP adrese može podneti pisanim putem u Korisničkom centru. Prilikom podnošenja zahteva za dodelu fiksne IP adrese, neophodno je da Korisnik dostavi MAC adresu mrežnog interfejsa uređaja priključenog mrežnim kablom na terminalnu opremu (modem). U slučaju potrebe Korisnika ili Vlasnika KDS-a, Korisnik je saglasan da Vlasnik KDS-a uz prethodnu najavu, može izvršiti izmenu fiksne IP adrese.

#### Član 13.

Korisnik je saglasan da Vlasnik KDS-a može, bez posebnog odobrenja Korisnika, obezbediti veću brzinu protoka u odnosu na brzinu koju je Korisnik izabrao, za istu cenu, sve u cilju poboljšanja kvaliteta.

#### Član 14.

Osnovne obaveze Vlasnika KDS-a:

- Instalacija i konfigurisanje modema, da bi se Korisniku obezbedio pristup Internet servisima i omogućilo korišćenje izabrane usluge, u skladu sa Ponudom sa cenovnikom;
- da Korisnika obavesti o tehničkim parametrima koji su potrebni da bi Korisnik sa svog računara mogao da pristupi Internet servisima;
- Pružanje usluge u skladu sa izborom Korisnika.

#### Član 15.

Vlasnik KDS-a ne odgovara za:

- zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta i Internet servisa na koje objektivno ne može da utiče;
- prekide u radu nastale usled nestanka električne energije na delu infrastrukture KDS-a kao i usled drugih uzroka koji su rezultat delovanja više sile ili trećih lica
- kvalitet i brzinu bežičnog pristupa internetu s obzirom da isti zavise od ambijetalnih uslova, smetnji iz etra, ograničenja u tehničkim karakteristikama korisničkih uređaja i sl.;
- štetu koju Korisnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima;
- povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju na Internetu izvrši treće lice;
- sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
- štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice usled povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
- uočene smetnje koje Korisnik odmah po nastanku, nije prijavio;
- tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Korisnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke Vlasnika KDS-a;
- za slučaj kada je kvalitet pružene usluge manji od ugovorenog a zbog činjenice da Korisnik nije zaštitio svoju WiFi mrežu od neovlašćenog pristupa trećih lica istoj
- u slučajevima povrede autorskih, intelektualnih i drugih srodnih prava od strane Korisnika servisa.
- za prekid veze sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica rada Vlasnika KDS-a na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta sve dok traju radovi na infrastrukturi ako je Korisnik o planiranim radovima prethodno obavestjen od strane Vlasnika KDS-a.

Vlasnik KDS-a ne garantuje da podaci preuzeti sa Interneta nemaju neki od računarskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provera radi zaštite od takvih programa. Vlasnik KDS-a nije odgovoran za učinjenu štetu na taj način.

#### Član 16.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ako je u suprotnosti sa propisima i međunarodnim pravom, odnosno u suprotnosti sa konvencijama, ugovorima i drugim aktima i opšte prihvaćenim kodeksima ponašanja u ovoj oblasti.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim naročito ako:

- sadrži elemente krivičnog dela, privrednog prestupa ili prekršaja;
- vrši povredu autorskog prava ili prava industrijske svojine;
- vrši delo nelojalne konkurencije;
- ugrožava ili povređuje lična prava;
- vrši povredu dobrih poslovnih običaja i prava potrošača;
- vrši distribuciju nezatraženih poruka putem elektronske pošte;
- koristi servise Interneta za neovlašćeni pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu;
- vrši neovlašćenu promenu zadate IP adrese ili MAC adrese modema;
- "spamovanje" servera Vlasnika KDS-a putem slanja istovetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;
- ukoliko ugrožava nesmetano korišćenje servisa od strane drugih korisnika ili ukoliko narušava njihovu privatnost
- ukoliko ugrožava nesmetani rad mreže Vlasnika KDS-a ili bilo koje druge mreže ili dela Interneta;
- šalje ili prosleđuje dobrotvorne zahteve, peticije, lančana pisma kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, izuzev na mesta predviđena za takav vid oglašavanja;
- vrši distribuciju virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.

Korisnik odgovara Vlasniku KDS-a za svaku materijalnu, nematerijalnu (uključujući i reputacioni rizik) štetu prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem. Pored toga, Korisnik isključivo odgovara krivično, građanski ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanja za koje Vlasnik KDS-a ne može snositi nikakvu odgovornost.

#### Član 17.

Ocena Vlasnika KDS-a o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatraće se osnovanom u slučaju kada postoji sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika u smislu člana 16. ovih Opštih uslova. Ukoliko Vlasnik KDS-a, po svojoj oceni ili po prijemu prijave, zaključi da se Korisnik u korišćenju servisa ponaša na nedozvoljen način, Vlasnik KDS-a može da:

- pošalje upozorenje Korisniku;
- suspenduje Korisnikov pristup Internetu;
- blokira određeni Internet saobraćaj.

Ukoliko Korisnik nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem po ponovnom aktiviranju usluge, Vlasnik KDS-a ima pravo da Ugovor odmah jednostrano raskine, uz obaveštenje upućeno Korisniku.

Ukoliko Korisnik dokaže da njegovo ponašanje nije bilo nedozvoljeno u smislu člana 16. ovih Opštih uslova, Vlasnik KDS-a će mu omogućiti ponovno korišćenje usluge.

Upozorenje iz stava 1 ovog člana Vlasnik KDS-a nije dužan da šalje ukoliko je nalog za onemogućavanje korišćenja servisa Vlasniku KDS-a dostavio nadležni sudski i / ili izvršni organ. Pored toga, u ovom slučaju, Vlasnik KDS-a ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim organima.

### 6. DIGITALNA FIKSNA TELEFONIJA

#### Član 18.

Fiksna telefonija je javno dostupna elektronska komunikaciona usluga za direktno ili indirektno upućivanje i primanje nacionalnih, odnosno međunarodnih poziva preko broja iz nacionalnog plana numeracije, zasnovana na tehnologiji prenosa glasa putem širokopojasnog prenosa podataka.

#### Član 19.

Korisnik može odabrati uslugu Fiksne telefonije pojedinačno ili u paketu sa drugim uslugama, u skladu sa Ponudom sa cenovnikom. Prilikom potpisivanja Ugovora Korisnik se opredeljuje za jedan paket fiksne telefonije popunjavanjem odgovarajućih polja u istom.

Broj besplatnih minuta određen je paketom, koji korisnik bira prilikom potpisivanja Ugovora. Ukoliko je priključenje izvršeno u toku meseca, broj besplatnih minuta i visina mesečne naknade se utvrđuju srazmerno broju dana korišćenja paketa.

Korisnik za vreme trajanja Ugovora može podneti zahtev za promenu izabranog paketa fiksne telefonije pisanim putem u Korisničkom centru Vlasnika KDS-a. Korisnik je saglasan da u toku trajanja ugovorenog minimalnog perioda korišćenja usluge odabrani paket fiksne telefonije ne može menjati u paket fiksne telefonije sa nižom naknadom od inicijalno odabranog paketa fiksne telefonije. Promena paketa fiksne telefonije se naplaćuje u skladu sa Ponudom sa cenovnikom i vrši se prvog dana u mesecu. Prilikom podnošenja zahteva za promenu paketa Korisnik prilaže na uvid ličnu kartu.

#### Član 20.

Vlasnik KDS-a se obavezuje da će:

- da izvrši sve tehničke operacije da bi se Korisniku omogućilo korišćenje usluge fiksne telefonije;
- instalirati modem za korišćenje Fiksne telefonije;
- Korisniku dodeliti telefonski broj prema raspoloživom planu numeracije;
- pružiti uslugu fiksne telefonije u skladu sa zakonom propisanim u Republici Srbiji i prema važećim standardima iz ove oblasti;
- garantovati tajnost ličnih podataka Korisnika, slobodu i tajnost telefonskih razgovora, u skladu sa važećim propisima, osim u slučajevima propisanim zakonom.

#### Član 21.

Vlasnik KDS-a može, bez saglasnosti Korisnika, promeniti ranije dodeljeni broj, uz obavezu da Korisnika o tome obavesti najkasnije 15 dana pre planirane promene broja.

Na zahtev Korisnika telefonski broj može biti promenjen uz plaćanje naknade po važećoj Ponudi sa cenovnikom.

#### Član 22.

Svi Korisnici imaju mogućnost besplatnog pozivanja brojeva za pristup službama za hitne intervencije i 0800 brojevima u Republici Srbiji.

#### Član 23.

Vlasnik KDS-a obezbeđuje vođenje javnog imenika svojih korisnika, u koji će biti uneti osnovni podaci o Korisniku (ime, prezime, adresa i broj telefona). Imenik Korisnika je dostupan na internet stranici Vlasnika KDS-a i putem Call centra.

Prilikom zaključenja ugovora Korisnik može zahtevati da se njegovi podaci ne unose u telefonski imenik. Korisnik u svakom trenutku može, pisanim putem, podneti zahtev da se njegovi lični podaci uklone iz telefonskog imenika, nakon čega će Vlasnik KDS-a lične podatke izbrisati iz telefonskog imenika.

#### Član 24.

Korisnik može dobiti na korišćenje najviše dve telefonske linije. Dodatnu (drugu) telefonsku liniju Korisnik može dobiti na osnovu posebnog pisanog zahteva podnetog u Korisničkom centru Vlasnika KDS-a, a u skladu sa Ponudom sa cenovnikom.

Od trenutka aktiviranja telefonskih linija, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju, izvršeni od strane Korisnika ili uz njegovu saglasnost. Korisnik je u celosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem osnovne i dodatne linije.

#### Član 25.

Vlasnik KDS-a će na zahtev Korisnika, čiji su lični podaci registrovani kod Vlasnika KDS-a, uz naknadu stvarnih troškova (štampa, troškovi poštarine itd.) po važećoj Ponudi sa cenovnikom, obezbediti pružanje informacija (specifikacija odlaznog saobraćaja) o uslugama ostvarenim korišćenjem broja dodeljenog Korisniku za najviše 5 (pet) prethodnih obračunskih perioda. U slučaju deaktivacije broja, Korisnik može ostvariti pravo na specifikaciju odlaznih poziva najkasnije 60 dana od dana deaktivacije.

#### Član 26.

Vlasnik KDS-a ne odgovara za štetu koju Korisnik ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene broja Korisnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja Vlasnika KDS-a, neovlašćenog korišćenja pretplatničkog broja koji je dodeljen Korisniku, nepokrivenosti nekog područja mrežom, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile. Ukoliko Korisnik upotrebljava opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži ili koja prouzrokuje smetnje u radu javne fiksne komunikacione mreže Vlasnik KDS-a ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja usluge.

#### Član 27.

Vlasnik KDS-a ne odgovara za štetu i izgublenu dobit koju Korisnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluge. Usluga Fiksne Telefonije je zasnovana na tehnologiji prenosa glasa putem široko pojasnog prenosa podataka i kao takva može biti nedostupna usled kvara na mreži ili nestanka električne energije.

U pomenutim uslovima iz prethodnog stava, iako Vlasnik KDS-a u normalnim okolnostima omogućava pozivanje hitnih službi, Korisniku isti može biti nedostupan te će morati koristiti drugi način pozivanja hitnih službi, preko telefonske linije univerzalnog servisa ili mobilnog telefona.

#### Član 28.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ako je u suprotnosti sa propisima i međunarodnim pravom, odnosno u suprotnosti sa konvencijama, ugovorima i drugim aktima i opšte prihvaćenim kodeksima ponašanja u ovoj oblasti.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim naročito ukoliko:

- sadrži elemente krivičnog dela, privrednog prestupa ili prekršaja;
- vrši povredu autorskog prava ili prava industrijske svojine;
- vrši delo neloyalne konkurencije;
- ugrožava ili povređuje lična prava;
- vrši povredu dobrih poslovnih običaja i prava potrošača;
- ukoliko ugrožava nesmetano korišćenje servisa od strane drugih korisnika, ugrožava nesmetani rad mreže Vlasnika KDS-a ili bilo koje druge mreže uključujući ali se ne ograničavajući na korišćenje opreme nekompatibilne sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom;
- narušava privatnost ostalih Korisnika;
- tranzitiranje saobraćaja trećih lica u mrežu i/ili kroz mrežu Vlasnika KDS-a.

Korisnik odgovara Vlasniku KDS-a za svaku štetu prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

#### Član 29.

Pored slučajeva navedenih u prethodnom članu Vlasnik KDS-a je ovlašćen da isključi pretplatnički telefonski broj dodeljen Korisniku u sledećim slučajevima:

1. ukoliko postoji sumnja da oprema Korisnika ometa rad javne fiksne komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje opreme drugih korisnika - do otklanjanja smetnji,
2. zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži.

#### Član 30.

Ocena Vlasnika KDS-a o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatraće se osnovanom u slučaju kada postoji sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika u smislu ovih Opštih uslova. Ukoliko, po svojoj oceni ili po prijemu prijave, zaključi da se Korisnik u korišćenju servisa ponaša na nedozvoljen način, Vlasnik KDS-a može, radi otklanjanja uzroka kršenja pravila:

- poslati upozorenje Korisniku;
- suspendovati Korisniku odlazne pozive;
- suspendovati Korisniku uslugu fiksne telefonije.

Ukoliko Korisnik nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem po ponovnom aktiviranju usluge, Vlasnik KDS-a ima pravo da Ugovor odmah jednostrano raskine, uz obaveštenje upućeno Korisniku.

Ukoliko Korisnik dokaže da njegovo ponašanje nije bilo nedozvoljeno u smislu ovih Opštih uslova, Vlasnik KDS-a će mu omogućiti ponovno korišćenje usluge

#### Član 31.

Vlasnik KDS-a će kada Korisnik u pisanom obliku prijavi i opiše način odnosno sadržinu, okvirni datum i vreme zlonamernog ili uznemiravajućeg poziva da zabeleži i sačuva podatke o identifikaciji tog dolaznog poziva, datumu i vremenu poziva ili pokušaju pozivanja.

Ako Vlasnik KDS-a utvrdi, na osnovu prijave iz stava 1. ovog člana, da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa broja njegovog Korisnika dužan je da tom Korisniku uputi upozorenje, odnosno u slučaju ponovnog uznemiravanja, preduzme druge odgovarajuće mere radi sprečavanja daljeg uznemiravanja.

Ako Vlasnik KDS-a utvrdi, na osnovu prijave iz stava 1. ovog člana da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa pretplatničkog broja u mreži drugog operatora prosleđuje tom operatoru prijavu o uznemiravanju iz stava 1. ovog člana, kako bi taj operator svom pretplatniku uputio upozorenje, odnosno u slučaju ponovnog uznemiravanja, preduzeo druge odgovarajuće mere radi sprečavanja daljeg uznemiravanja.

Vlasnik KDS-a prihvata da saraduje sa drugim operatorima radi praćenja i otkrivanja zlonamernih ili uznemiravajućih poziva a naročito radi razmene podataka i postupanja po prosleđenim prijavama iz stava 3 ovog člana.

#### Član 32.

Vlasnik KDS-a će u slučaju zahteva Korisnika za zaustavljanjem automatskog preusmeravanja poziva koju je na terminalnu opremu Korisnika izvršila treća strana, izvršiti provere odakle dolazi poziv i postupiti na način naveden u članu 31. Opštih uslova.

#### Član 33.

Vlasnik KDS-a će Pretplatniku omogućiti isključivanje identifikacije dolaznih poziva na jednostavan način i bez naknade za razumno korišćenje ove mogućnosti.

Odredbе stava 1. ovog člana odnose se i na međunarodne dolazne pozive. Odredbе stava 1. ovog člana nisu primenjive na pozive koji se upućuju službama za hitne intervencije.

Vlasnik KDS-a ima pravo da privremeno suspenduje mogućnost iz stava 1. ovog člana radi otkrivanja i sprečavanja zlonamernih ili uznemiravajućih poziva.

Vlasnik KDS-a će objavljivati informacije o mogućnostima i ograničenjima iz ovog člana

## 7. PRENOŠIVOST BROJA

#### Član 34.

Usluga prenosivosti telefonskog broja omogućava Korisniku da promeni postojećeg operatora usluge fiksne telefonije i postane Korisnik usluge fiksne telefonije Vlasnika KDS-a, a pritom da zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije.

Korisnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da Vlasniku KDS-a kao primaocu broja podnese pisani Zahtev za prenos telefonskog broja uz obavezno davanje lične karte na uvid. Zahtev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtevom za raskid ugovora Korisnika kod operatora davaoca broja. Korisnik je dužan da izmiri sve obaveze prema operatoru davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu Vlasnika KDS-a. Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnosilac zahteva postaje Korisnik usluga fiksne telefonije Vlasnika KDS-a, te je od dana izvršenog prenosa obavezan da vrši plaćanje mesečne naknade na račun Vlasnika KDS-a.

Korisnik ne može zatražiti prenos telefonskog broja ukoliko je broj u mreži davaoca broja manje od 6 meseci od trenutka dodeljivanja telefonskog broja ili od trenutka poslednjeg prenosa.

#### Član 35.

Operator davalac broja nije obavezan da omogući prenos broja ako podneti zahtev sadrži neke formalne nedostatke iz člana 10. Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji, a koji onemogućavaju postupanje. Vlasnik KDS-a će u roku od 3 (tri) radna dana od dana saznanja o razlozima kašnjenja odnosno nemogućnosti prenosa broja, uputiti podnosiocu

zahteva obrazloženje sa uputstvom da u roku od 8 (osam) dana od prijema tog obaveštenja otkloni razloge zbog kojih prenos nije moguće izvršiti.

Prenos broja će se izvršiti u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana zaprimanja urednog zahteva Korisnika, u slučaju da ne postoje smetnje, osim ako naknadno ne budu utvrđeni razlozi nemogućnosti ili kašnjenja prenosa broja, a o postojanju istih Vlasnik KDS-a nije znao niti morao da zna u momentu primanja zahteva za prenos telefonskog broja. Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je naznačen u zahtevu za prenos broja, u vremenu od 12:00 do 15:00 sati. Period u kojem preneseni broj nije u funkciji usled sprovođenja operacije tehničkog prenosa ne sme biti duži od 3 (tri) sata u odnosu na vreme koje je određeno u zahtevu za prenos broja.

#### **Član 36.**

Vlasnik KDS-a, u svojstvu davaoca broja, može odbiti zahtev Korisnika za prenos broja kod drugog operatora (primaoca broja) ako postoje smetnje iz člana 10. Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji koji se odnosi na razloge odbijanja zahteva za prenos broja, dok iste ne budu otklonjene.

Za sve druge odnose između Vlasnika KDS-a kao operatora primaoca broja i Korisnika koje su vezane za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primenjuju se ostale odredbe ovih Opštih uslova i Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji.

### **8. PAKETI USLUGA**

#### **Član 37.**

Korisnik može da odabere paket usluga Vlasnika KDS-a uz posebne pogodnosti, a sve u skladu sa Ponudom i Cenovnikom. Vlasnik KDS-a preuzima obavezu da, u toku trajanja ugovornog odnosa, Korisniku, u okviru izabranog paketa, obezbedi korišćenje minimalnog broja kanala (analognih i / ili digitalnih), brzinu interneta, odgovarajući broj minuta prema fiksnim mrežama u Srbiji i druge pogodnosti u skladu sa ponudom za konkretno izabrani paket, važećom u momentu zaključenja Ugovora. Vlasnik KDS-a zadržava pravo izmene ponude kanala o čemu će Korisnik biti obavešten.

Korisnik za vreme trajanja Ugovora može podneti zahtev za promenu sadržaja paketa usluga pisanim putem u Korisničkom centru Vlasnika KDS-a. Prilikom podnošenja zahteva Korisnik prilaže na uvid ličnu kartu. Korisnik je saglasan da u toku trajanja ugovorenog minimalnog perioda korišćenja paketa usluga ne može izabrati sadržaj sa nižom naknadom od inicijalno odabranog paketa.

Promena sadržaja paketa se naplaćuje u skladu sa Ponudom sa cenovnikom. Naknada za izabrani paket usluga, se utvrđuje srazmerno broju dana korišćenja paketa usluga.

#### **Član 38.**

Korisnik prihvata da mu se naknade za izabrane servise (TV, Internet i fiksna telefonija) u okviru paketa usluga za koji se opredelio zbirmo fakturišu, uz ostvarivanje akcijske pogodnosti prema zvaničnoj Ponudi sa cenovnikom.

### **9. ZAJEDNIČKE ODREDBE**

#### **Naplata usluga**

#### **Član 39.**

Vlasnik KDS je u obavezi da Korisniku, zbirni račun iz člana 38. ovih Opštih uslova, redovno dostavlja Korisniku na adresu iz Ugovora. Ukoliko Korisniku ne bude dostavljen račun, Korisnik je u obavezi da do dana isteka roka za plaćanje računa kontaktira Vlasnika KDS-a (lično dolaskom u prostorije, slanjem e-maila, pozivanjem kontakta centra itd.) kako bi mu račun odnosno informacija o iznosu računa bila dostavljena. Korisnik je saglasan da će mu Vlasnik KDS-a specifikaciju cena za svaku pojedinačno izvršenu uslugu dostavljati isključivo po njegovom izričitom zahtevu.

#### **Član 40.**

Korisnik će za sve izvršene usluge Vlasnika KDS-a, shodno zaključenom Ugovoru biti zaduživan počevši od dana aktivacije konkretne usluge, zaključno sa zadnjim danom u mesecu. Dospelost mesečnih obaveza plaćanja usluga je u skladu sa rokovima navedenim u samim računima. Kod usluge Fiksne Telefonije presek usluga se vrši prvog dana u mesecu za prethodni mesec. Telefonskim saobraćajem za prethodni mesec smatraju se svi pozivi koji su započeti u prethodnom mesecu, bez obzira na vreme završetka poziva.

Korisnik je dužan da izvrši plaćanje iznosa na računu bez obzira da li je uslugu / usluge koristio Korisnik ili neko treće lice uz ili bez njegove saglasnosti. Vlasnik KDS-a nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je Korisnik dao netačne i/ili nepotpune podatke ili što nije ispravno uneo u obrazac za plaćanje broj računa i/ili druge neophodne podatke za pravilno evidentiranje uplate.

#### **Obustava pružanja usluga**

#### **Član 41.**

Ukoliko Korisnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge, Vlasnik KDS-a ima pravo da Korisniku privremeno onemogući korišćenje usluga nakon prethodne opomene u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana. Ukoliko Korisnik ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od 2 (dva) meseca od dana dospelosti obaveze, pri čemu je proteklo i najmanje 30 (trideset) dana od dana slanja opomene, Vlasnik KDS-a može da isključi Korisnika.

Kod usluge Fiksne telefonije, usled neizmirenja obaveza, Korisniku će biti onemogućeni odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi i pozivi ka hitnim službama. Ukoliko Korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 30 dana, od dana onemogućavanja odlaznih poziva, Vlasnik KDS-a zadržava pravo da privremeno onemogući korišćenje usluge fiksne telefonije. Ukoliko Korisnik ni nakon 30 dana od dana isključenja usluge fiksne telefonije ne izmiri zaostala dugovanja, Vlasnik KDS-a zadržava pravo da izvrši demontažu Korisnikovog telefonskog priključka i opreme, nakon čega se smatra da je ugovor automatski raskinut, dok se Korisnik obavezuje i saglasan je sa time da isplati sva preostala dugovanja. Kod raskida ugovora za telefonski broj koji je prenet u mrežu Vlasnika KDS-a, Vlasnik KDS-a će isti, odmah, bez odlaganja, vratiti matičnom operatoru.

Ukoliko korisnik, nakon privremenog isključenja zbog duga, a pre isteka roka za automatski raskid ugovora, izvrši uplatu dospelih potraživanja Vlasnik KDS-a će u roku od 48 sati ponovo nastaviti sa pružanjem usluga koje su bile privremeno obustavljene zbog neizmirenih obaveza. Ponovna aktivacija usluga naplaćuje se u skladu sa Ponudom sa cenovnikom.

#### **Član 42.**

Kod usluge Fiksne Telefonije Vlasnik KDS-a radi zaštite interesa Korisnika i sprečavanja mogućih prevara i zloupotreba ima pravo upućivanja pisanog (uključujući i email) ili usmenog telefonskog obaveštenja Korisniku u bilo kom trenutku u toku meseca, ukoliko njegova potrošnja značajno prelazi uobičajene iznose potrošnje za datog Korisnika (neubičajena potrošnja), kao i zahtevanja dodatnih sredstava obezbeđenja naplate usluge ili suspendovanja usluge radi sprečavanja nastupanja težih štetnih posledica po Korisnika i / ili Vlasnika KDS-a.

#### **Član 43.**

U slučaju obustave pružanja usluge / usluga za koju je Cenovnikom predviđeno plaćanje mesečne naknade za korišćenje opreme, Vlasnik KDS-a ima pravo da nastavi sa naplatom ove naknade sve do ponovnog priključenja usluge ill dok Korisnik ne vrati predmetnu opremu u ispravnom stanju.

#### **Reklamacija / prigovor Korisnika**

#### **Član 44.**

Korisnik može da podnese prigovor sa obrazloženjem na kvalitet pružene usluge i iznos kojim je zadužen za izvršene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge ili dospela računa za uslugu. Uz izjavljenu reklamaciju / prigovor Korisnik je dužan da dostavi račun za izvršene usluge na uvid kao i sve druge dokaze u prilog svojih tvrdnji.

Prigovori na iznos računa i na kvalitet pružene usluge se podnose u pisanoj formi u Korisničkom centru ili slanjem pisma na zvaničnu adresu sedišta Vlasnika KDS-a, putem elektronske pošte i / ili usmenim putem pozivanjem broja dostupnog na internet stranici Vlasnika KDS-a. Prilikom dostavljanja prigovora, potrebno je da svaki korisnik jasno naznači da li se radi o prigovoru na iznos računa ili prigovoru na kvalitet pružene usluge. Takođe je potrebno da Korisnik koji podnosi prigovor dostavi odgovarajuće podatke potrebne za proveru ličnog identiteta.

Kada se prigovor podnosi u ime Korisnika koji obavlja poslovnu delatnost, potrebno je da prigovor podnese ovlašćeno lice Korisnika, na memorandumu firme, overen pečatom i potpisom ovlašćenog lica. Drugo lice može u ime Korisnika, podneti prigovor ukoliko dostavi overeno punomoćje. Punomoćje koje nije dato advokatu, mora biti overeno kod javnog beležnika ili nadležnog organa, i da sadrži svrhu i obim ovlašćenja i lične podatke Korisnika usluga i podnosioca prigovora.

U slučaju podnetog prigovora na iznos dela računa kojim je Korisnik zadužen, Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa. Ukoliko korisnik osporava ceo iznos računa korisnik je dužan da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koja su prethodila periodu na koji se prigovor odnosi.

Po podnetim reklamacijama / prigovorima Vlasnik KDS-a će postupati u svemu u skladu sa važećim propisima, ovim Opštim uslovima i drugim internim aktima Vlasnika KDS-a.

#### **Član 45.**

Vlasnik KDS-a ne odgovora za štetu ako je kvalitet pružene usluge manji od propisanog ili ugovorenog zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvideti, izbeći odnosno ukloniti (viša sila), kao i zbog blagovremeno najavljenih radova na održavanju mreža i usluga u rokovima primerenim okolnostima.

#### **Oprema**

#### **Član 46.**

Oprema koju je Korisnik dobio na korišćenje odabranih usluga ili paketa usluga, ostaje u vlasništvu Vlasnika KDS-a i ista se Korisniku daje na korišćenje uz potpisivanje reversa. Instalirana oprema, po isteku ili raskidu Ugovora, mora biti vraćena Vlasniku KDS-a u stanju u kojem je i primljena na korišćenje, u originalnoj ambalaži sa originalnom dokumentacijom. Korisnik se obavezuje da će opremu dobijenu na korišćenje čuvati sa pažnjom dobrog domaćina.

U slučaju neispravne ili oštećene opreme, ukoliko je oštećenje nastalo neovlašćenim delovanjem Korisnika, Korisnik je u obavezi da nadoknadi njihovu protivvrednost po važećoj Ponudi sa cenovnikom.

Uslovi iz prethodnog stava važe i u slučaju izgubljene / nevraćene opreme. Vlasnik KDS-a nije u obavezi da izvrši povraćaj sredstava ukoliko je Korisnik po ovom osnovu platio naknadu, a naknadno izvršio vraćanje opreme.

Ukoliko Korisnik smatra da je pretrpeo štetu usled neispravnosti opreme koju je dobio na korišćenje ili instalacija Vlasnika KDS-a, Korisnik se obavezuje da u roku

od 8 (osam) dana od dana nastanka štete pisanim putem o tome obavesti Vlasnika KDS-a, u suprotnom gubi pravo na potraživanje iznosa za naknadu štete.

#### Član 47.

Korisnik se obavezuje:

- da neće samostalno, niti uz pomoć trećeg lica, vršiti zahvate na instaliranoj opremi koja je u vlasništvu Vlasnika KDS-a, a koju je Korisnik dobio na korišćenje za vreme trajanja Ugovora;
- da će snositi sve troškove u vezi popravke i održavanja opreme koju je dobio na korišćenje, ukoliko se ustanovi da je uzrok problema nestručno korišćenje opreme;
- da će, u slučaju krađe opreme koju je dobio na revers, u roku od 24 sata obavestiti Vlasnika KDS-a o novonastaloj situaciji i dostaviti zvaničan zapisnik ovlašćenih nadležnih izvršnih organa. Ukoliko je Korisnik dostavio Vlasniku KDS-a zapisnik ovlašćenih izvršnih organa, Korisniku će biti omogućeno dobijanje nove opreme na korišćenje. Ukoliko Korisnik ne dostavi zapisnik o krađi, u obavezi je da plati naknadu zbog nevraćanja opreme, a koja je definisana u Ponudi sa cenovnikom.

Vlasnik KDS-a se obavezuje da će zameniti neispravnu opremu i otkloniti sve kvarove na opremi bez dodatne naknade, osim onih kojih nastanu nepažnjom ili namernim delovanjem Korisnika (fizički lom, otvaranje i slično).

#### Član 48.

Preseljenje opreme, koja je data na korišćenje Korisniku na drugu lokaciju u objektu ili na drugo priključno mesto, može biti izvršeno samo uz saglasnost i asistenciju Vlasnika KDS-a.

Ukoliko Korisnik postupi suprotno ovom stavu, Vlasnik KDS-a ima pravo da Korisniku ukine uslugu i zahteva povraćaj opreme u ispravnom stanju ili ukoliko nije moguće, naplati naknadu štete zbog nevraćanja opreme, a koja je definisana u Ponudi sa cenovnikom.

#### Prekid signala

#### Član 49.

Vlasnik KDS-a je dužan da za vreme trajanja korisničkog odnosa Korisniku omogući korišćenje usluge iz svoje ponude, s tim što zadržava pravo da zbog radova na mreži, zbog potreba održavanja, proširenja ili poboljšanja svojih usluga privremeno obustavi pružanje servisa delimično ili u celosti, sve dok za tim postoji opravdana potreba. U slučaju da prekid rada traje duže od 48 sati neprekidno Korisnik ima pravo na srazmerno umanjenje mesečne naknade.

Uočene smetnje u prijemu Korisnik je dužan da odmah prijavi Vlasniku KDS-a u protivnom smatraće se da Korisnik nije imao smetnji.

#### Ograničenje od odgovornosti

#### Član 50.

Vlasnik KDS-a odgovora u skladu sa zakonskim propisima i ovim Opštim uslovima za izmenu, poremećaj, konačni ili privremeni prekid u distribuciji i svaku teškoću prijema usluga vezanu uz mesto i uslove prijema, osim u slučaju neadekvatne opreme Korisnika, promene ili prekida koji nastane usled administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Vlasnika KDS-a, nepravilne instalacije ili upotrebe od strane Korisnika ili neovlašćenog servisa opreme.

Vlasnik KDS-a se ne smatra odgovornim za zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Ugovorom i ovim Opštim uslovima koje proizilaze iz slučajeva više sile kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju i druge elementarne vremenske nepogode, uništenje dobara koje se nije moglo predvideti ili sprečiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanrednu situaciju, vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotažu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljni transmisioni uticaji. Vlasnik KDS-a nije odgovoran za sadržaj programa emitovanih u okviru programskih paketa za koje se Korisnik opredelio, kao ni za zatamnjena određenih programskih sadržaja niti garantuje Korisniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

Vlasnik KDS-a nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Korisnika pretrpi drugi Korisnik ili bilo koje treće lice ili sam Korisnik. Korisnik je odgovoran Vlasniku KDS-a, drugom Korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Korisnika u korišćenju usluge / usluga Vlasnika KDS-a, uključujući a ne ograničavajući se na slučajeva definisane ovim Opštim uslovima i standardima prakse.

Vlasnik KDS-a nije odgovoran Korisniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Korisnika od strane trećih lica, štetu na uređajima Korisnika nastalu usled virusa i sl. do kojih dođe nakon povezivanja Korisnika na javnu komunikacionu mrežu Vlasnika KDS-a ili do koje dođe usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Vlasnika KDS-a.

#### Postupanje sa podacima o ličnosti

#### Član 51.

Korisnik se obavezuje da Vlasniku KDS-a dostavi potpune i tačne lične podatke i da u slučaju promene istih obavesti Vlasnika KDS-a najviše 15 dana nakon promene. Ukoliko Korisnik to ne učini, odgovaraće za svaku štetu koja zbog toga nastane Vlasniku KDS-a ili trećim licima odnosno propust Korisnika da Vlasnika KDS-a obavesti o promeni podataka ne oslobadja Korisnika preuzetih obaveza po zaključenom Ugovoru. Promenom podataka Korisnika smatra se i promena imena i prezimena fizičkog lica, promena poslovnog imena privrednog društva,

kao i slučaj statističkih promena privrednog društva u skladu sa važećim propisima.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova Korisnik dobrovoljno daje pristanak Vlasniku KDS-a da prikuplja, obrađuje i čuva njegove lične podatke odnosno izjavljuje da je upoznat sa svrhom obrade podataka i drugim okolnostima i pravima iz člana 15. Zakona o zaštiti podataka ličnosti, kao i da je saglasan za obradu istih te daje neopozivi pristanak da Vlasnik KDS-a lične podatke Korisnika može prikupljati, čuvati i obrađivati u svrhu izrade finansijskog zaduženja radi obračuna i izrade računa, u svrhu oglašavanja i informisanja o proizvodima i uslugama Vlasnika KDS-a i njegovih povezanih pravnih lica, u svrhu direktnog komuniciranja sa Korisnikom radi odgovaranja na zahteve / prijave i upite primljene putem elektronske pošte i drugih oblika komunikacije koji su dostupni korisnicima, u svrhu obaveštavanja Korisnika o mogućnosti primanja obaveštenja o proizvodima, uslugama i aktivnostima Vlasnika KDS-a i njegovih povezanih pravnih lica, u svrhu pozivanja radi učestvovanja u anketama o proizvodima i slično, u svrhu pružanja usluga sa dodatnom vrednošću, u svrhu pružanja efikasne korisničke podrške, u svrhu statističke obrade na način koji ne omogućuje identifikaciju pojedinačnog Korisnika radi dobijanja objedinjenih statističkih podataka. Prihvatanjem ovih Opštih uslova Korisnik dobrovoljno daje pristanak i neopozivo i bezuslovno ovlašćuje Vlasnika KDS-a da ima pravo da njegove lične podatke dostavi nadležnim regulatornim telima odnosno drugim licima kojima je shodno zakonskim propisima u obavezi da dostavi lične podatke o korisnicima svojih usluga, članicama grupe kojoj pripada Vlasnik KDS-a, spoljnim revizorima kao i svim trećim licima sa kojima Vlasnik KDS-a ima zaključene odgovorajuće ugovore o poslovnoj saradnji odnosno čuvanju poverljivosti podataka a koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Vlasnika KDS-a i Korisnika.

Korisnik je saglasan da Vlasnik KDS-a može preneti potraživanja iz Ugovora na treće lice, a samim tim i podatke o Korisniku može ustupiti trećem licu radi naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza Korisnika po Ugovoru.

#### Radovi na objektu i unutar objekta

#### Član 52.

Vlasnik KDS-a se obavezuje da sve radove na objektu i unutar objekta Korisnika izvodi sa pažnjom dobrog domaćina. Tokom izvođenja radova na priključenju, intervenciji i doradi u i na objektu čiji je vlasnik Korisnik, Korisnik je u obavezi da bude prisutan ili da obezbedi nadzor koji će prisustvovati izvođenju radova. Ukoliko se od strane Korisnika ne naglasi ko je nadzor, Korisnik je saglasan da se osoba koja je zatečena u objektu smatra nadzorom.

Svi radovi na priključenju, intervenciji i doradi koje izvode radnici Vlasnika KDS-a ili ovlašćenog izvođača, a tiču se samog objekta, će biti predočene Korisniku ili nadzoru pre početka radova. Ukoliko Korisnik ili nadzor smatra da radovi mogu dovesti do oštećenja objekta čiji je vlasnik Korisnik, dužan je da pre početka radova na to upozori radnike Vlasnika KDS-a ili ovlašćenog izvođača. Korisnik ili nadzor ima pravo da predloži način izvođenja radova koji neće ugroziti objekat.

Ukoliko tokom izvođenja radova Korisnik ili nadzor ima prigovor na kvalitet izvođenja radova dužan je da na to skrene pažnju radnicima Vlasnika KDS-a ili ovlašćenog izvođača i iste unese u radni nalog pre potpisivanja istog. Ukoliko tokom izvođenja radova Korisnik ili nadzor primeti da radovi mogu dovesti do oštećenja objekta dužan je da obustavi radove i razlog obustavljanja unese u radni nalog pre potpisivanja. Naknadne reklamacije ne mogu biti uvažene.

Ukoliko Korisnik naknadno uloži prigovor da su radovi koje je izvodio Vlasnik KDS-a ili ovlašćen izvođač izazvali oštećenje i/ili štetu na objektu čiji je vlasnik Korisnik i pri tome Korisnik ili nadzor u radnom nalogu nisu uneli prigovori/ili razlog zaustavljanja radova, prigovor ne može biti prihvaćen.

## 10. KUPOVINA TEHNIČKIH UREĐAJA

#### Član 53.

Odabirom jednog od ponuđenih paketa usluga korisnik stiče pravo da kupi tehnički uređaj iz ponude Vlasnika KDS-a uz pogodnosti kupovine na rate. Pogodnosti i uslovi kupovine su definisani Ponudom sa cenovnikom.

Ukoliko odluči da koristi pogodnost iz prethodnog stava ovog člana, Korisnik je dužan da Vlasniku KDS-a plati cenu za izabrani tehnički uređaj po važećoj Ponudi sa cenovnikom Vlasnika KDS-a, s tim što će cena uređaja biti iskazana kroz redovan račun – nalog za uplatu koji će Korisnik dobijati za korišćenje usluga sa posebno iskazanom stavkom za kupovinu tehničkog uređaja.

Potpisom na Ugovoru prilikom preuzimanja kupljenog tehničkog uređaja, Korisnik potvrđuje da je primio uređaj u originalnom pakovanju i u ispravnom stanju.

Kupovinom uređaja na opisani način, korisnik postaje vlasnik uređaja i preuzima na sebe obavezu da ostane u korisničkom odnosu i koristi izabrani paket tokom perioda navedenog u korisničkom Ugovoru ili njegovom Aneksu. Po isteku perioda za koji je korisnik prihvatio obavezu da ostane u korisničkom odnosu, Korisnik će nastaviti sa korišćenjem paketa usluga koje je odabrao, kao po ugovoru na neodređeno vreme. Vlasnik KDS-a ne vrši dostavu i instalaciju kupljenih uređaja.

## 11. RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

#### Član 54.

Korisnik može da otkáže Ugovor obaveštavajući vlasnika KDS-a pisanim putem ili dolaskom u Korisnički centar i potpisivanjem zahteva za raskid Ugovora uz otkazni rok od 30 dana. Korisnik ima obavezu da izmiri sva dugovanja prema vlasniku KDS-a i vrati opremu koju je dobio na korišćenju.

Korisnik ovo pravo može iskoristiti u pogledu Ugovora u celini ili u delu koji se odnosi na pojedinačne usluge, pod uslovom da korisnik koristi uslugu kod koje je delimičan raskid moguć.

U slučaju raskida Ugovora pre isteka minimalnog perioda korišćenja, Korisnik koji je pravno lice se obavezuje da Vlasniku KDS-a isplati celokupan iznos koji odgovara zbiru svih preostalih mesečnih pretplata, počev od dana raskida Ugovora, do isteka ugovorenog minimalnog perioda korišćenja izabranih usluga, a u roku naznačenom na računu (naknada štete).

U slučaju raskida Ugovora pre isteka minimalnog perioda korišćenja, Korisnik koji je fizičko lice, se obavezuje da Vlasniku KDS-a isplati celokupan iznos koji odgovara zbiru svih preostalih mesečnih pretplata, počev od dana raskida Ugovora, do isteka ugovorenog minimalnog perioda korišćenja izabranih usluga, ili razliku između pune cene usluge i popusta / pogodnosti koje su ostvarene kroz ugovornu obavezu, po izboru Korisnika, a u roku naznačenom na računu (naknada štete).

U slučaju da Korisnik ima zaključeni Ugovor kojim se opredelio za istovremeno korišćenje više usluga Vlasnika KDS-a (paket usluga), podnošenjem zahteva za raskidom pojedinačne usluge iz okvira paketa ima se smatrati da je Korisnik podneo zahtev za raskid svih preostalih usluga odnosno Ugovora u celini sa svim posledicama takvog raskida a naročito onih koji se odnose na eventualno plaćanje naknade štete kako je to regulisano ovim članom Opštih uslova.

Pisano obaveštenje o raskidu Ugovora koje se podnosi u ime Korisnika koji obavlja poslovnu delatnost, podnosi se preporučenom pošiljkom sa povratnicom ili elektronskim putem, od strane ovlašćenog lica, na memorandumu firme, overeno pečatom i potpisom ovlašćenog lica.

Ove odredbe (a naročito odredbe koje se odnose na naknadu štete) se primenjuju i u slučaju da Vlasnik KDS-a jednostrano raskine Ugovor usled nepoštovanja ugovorenih odredbi od strane Korisnika.

U slučaju smrti Korisnika, njegovi naslednici ili članovi porodice mogu od Vlasnika KDS-a tražiti prenos Korisničkog odnosa u skladu sa članom 58. ovih Opštih uslova. Na zahtev naslednika ili člana porodice, Vlasnik KDS-a može da omogući promenu korisnika usluga i zaključi nov Ugovor sa naslednikom ili članom porodice. Ukoliko naslednici ili članovi porodice preminulog Korisnika ne podnesu zahtev za prenos Korisničkog odnosa, Korisnički odnos se smatra raskinutim danom smrti Korisnika. Naslednici preminulog Korisnika će se smatrati solidarno odgovornim do vrednosti Korisnikove nasledne mase, za sve njegove dugove koji su nastali pre datuma smrti.

Vlasnik KDS-a može da zaključi nov Ugovor sa svakim pravnim sledbenikom preduzetnika ili pravnog lica koje je prestalo da postoji, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora. U slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije nad Korisnikom koji je pravno lice, biće primenjeni važeći pravni propisi koji regulišu ovu oblast, kao i drugi važeći propisi Republike Srbije.

#### **Član 55.**

Vlasnik KDS-a može raskinuti korisnički odnos sa Korisnikom ako Korisnik ne izmiri svoje dugovanje iz korisničkog odnosa u roku od 90 dana od obustave pružanja usluga odnosno isključenja usluge. U slučaju jednostranog raskida ugovora Vlasnik KDS-a ima pravo da preduzme sve pravno dozvoljene radnje u cilju naplate svojih potraživanja kao i eventualnih ugovornih kazni (za nevraćenu opremu) i naknade štete shodno članu 54. Opštih uslova. Zaostale obaveze podležu obračunu i naplati zakonom propisane zatezne kamate i naplate sudskim putem.

Ugovor se smatra raskinutim danom prijema pisanog obaveštenja o raskidu od strane Vlasnika KDS-a. Ugovor će se smatrati raskinutim i ukoliko Korisnik nije primio obaveštenje o raskidu zato što je promenio adresu prebivališta/boravišta, adresu registrovanog sedišta i/ili adresu za prijem pošte, a o promeni iste nije blagovremeno obavestio Vlasnika KDS-a ili ukoliko izbegava prijem obaveštenja o raskidu odnosno ukoliko Vlasnik KDS-a ni posle 2 (dva) pokušaja ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja preporučenom pošiljkom na poslednju poznatu adresu Korisnika, s tim što će se, u tom slučaju, kao dan raskida uzeti dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki prvi put potvrdio da je pokušao uručeno obaveštenja o raskidu ugovora.

#### **Član 56.**

Vlasnik KDS-a može, bez otkaznog roka, jednostrano raskinuti korisnički odnos i u sledećim slučajevima:

1. Ako Korisnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje usluga/opreme;
2. Ako Korisnik koristi prijemnike u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket/pakete i njihov sadržaj;
3. Ako Korisnik koristi opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u Ugovoru;
4. Ako Korisnik uzrokuje smetnje na KDS-u ili ometa Vlasniku KDS-a pristup elementima KDS-a i izvođenju radnji na instalaciji, održavanju i izgradnji kablovskih priključaka;
5. Ako Korisnik prevarno koristi uslugu/usluge;
6. Ako Korisnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Vlasnika KDS-a, vlasnika programa ili trećih lica;
7. Ako Vlasnik KDS-a prestane da pruža odgovarajuću uslugu/usluge;
8. Ako se Korisnik ponaša na nedozvoljen način a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova

#### **Član 57.**

Korisnik se obavezuje da će opremu koju je dobio na korišćenje vratiti u roku od 7 dana od dana raskida ugovora. Ukoliko u naznačenom roku Korisnik ne izvrši

povraćaj terminalne opreme ili je vrati u neispravnom stanju odnosno oštećenu u obavezi je da nadoknadi njihovu protivvrednost po važećoj Ponudi sa cenovnikom.

U slučaju prestanka korisničkog odnosa Korisnik ne može zahtevati povraćaj uloženi sredstava, odnosno povraćaj naknade za radove izgradnje i radove postavljanja mreže radi priključenja.

U slučaju prevremenog raskida Ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa, a ukoliko je Korisnik uz određene pogodnosti kupio tehnički uređaj, Vlasnik KDS-a ima pravo da od Korisnika potražuje preostali iznos do pune cene kupljenog tehničkog uređaja u skladu sa Ponudom sa cenovnikom.

## **12. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 58.**

Ugovor u celini ili bilo koje pravo i obaveza po Ugovoru se ne mogu preneti na treće lice (u daljem tekstu: Novi korisnik) bez saglasnosti Vlasnika KDS-a.

Zahtev za prenos Korisničkog odnosa podnosi se u najbližem Korisničkom centru Vlasnika KDS-a uz prisustvo oba Korisnika. Prilikom podnošenja zahteva oba Korisnika prilažu na uvid ličnu kartu. Vlasnik KDS-a će na zahtev Korisnika izvršiti prenos Korisničkog odnosa na novog Korisnika, zasnivanjem Korisničkog odnosa sa novim Korisnikom, u skladu sa ovim Opštim uslovima, samo pod uslovom da je Korisnik izmirio sve svoje obaveze prema Vlasniku KDS-a dospele do dana podnošenja Zahteva za prenos.

Novi korisnik preuzima prava i obaveze prethodnika uključujući i prava i obaveze vezane za minimalni period korišćenja usluga definisanih Ugovorom koji preuzima od Korisnika koji prenosi svoj korisnički ugovor. U slučaju da Korisnik koji prenosi svoj korisnički Ugovor ne izmiri sva svoja dospela, a neplaćena dugovanja prema Vlasniku KDS-a, plaćanje svih usluga korišćenih od strane Korisnika prenosioaca Ugovora biće zatražena od Novog korisnika.

U slučaju smrti Korisnika, ukoliko njegovi naslednici ili članovi porodice nastave sa korišćenjem usluga mogu podneti zahtev za prenos Korisničkog odnosa, pri čemu na sebe preuzimaju odgovornost za neplaćene račune, kao i za minimalni period korišćenja usluga definisanih Ugovorom koji preuzima od preminulog Korisnika.

Vlasnik KDS-a može preneti svoja prava i obaveze iz Ugovora na treće lice, uz prethodno obaveštavanje korisnika.

### **Član 59.**

Opšti uslovi se menjaju u skladu sa promenom zakona i Vlasnik KDS-a zadržava pravo da, u skladu sa izmenjenim uslovima poslovanja i prema svojoj poslovnoj politici vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova. Vlasnik KDS-a je dužan da o nameri bitnih izmena Opštih uslova obavesti Korisnika najmanje mesec dana unapred, objavom na svojoj internet strani i info kanalu.

Korisnik ima pravo na jednostrani raskid Ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez primene otkaznog roka utvrđenog u članu 54. ovih Opštih uslova i bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim izmenama Opštih uslova opisanim u prethodnom stavu bitno menjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, na način koji nije u korist Korisnika, uz obavezu da izmiri sva svoja dospela, a neplaćena dugovanja prema Vlasniku KDS-a koja su nastala do momenta raskida Ugovora. Ukoliko Korisnik u periodu do dana stupanja na snagu i početka primene izmenjenih uslova, pisanim putem, ne raskine Ugovor, smatraće se da je prihvatio predmetne izmene.

Izmene i dopune Opštih uslova koje predstavljaju usklađivanje sa važećim zakonskim propisima ne smatraju se izmenom uslova pod kojima je zaključen Ugovor na štetu Korisnika, a u smislu prethodnog stava.

### **Član 60.**

Ukoliko neki od članova Opštih uslova postane suprotan zakonu ili neizvršiv, to neće uticati na zakonitost i izvršivost ostalih članova i uslova iz Ugovora i Opštih uslova.

### **Član 61.**

Vlasnik KDS-a i Korisnik će sve sporove nastojati da reše sporazumno, a Korisnik se u tom cilju obavezuje da će se u slučaju bilo kakvog spora prvenstveno obratiti Vlasniku KDS-a radi mirnog i vansudskog rešavanja spora. Sporovi koji ne mogu da se reše sporazumno, rešavaće se pred nadležnim sudom.

### **Stupanje na snagu**

### **Član 62.**

Za korisike Društva za proizvodnju, promet i inženjering Kopernikus technology d.o.o. Beograd kao i potpuno digitalizovane korisnike Društva za inženjering, trgovinu i usluge Radijus Vektor d.o.o. Beograd ovi Opšti uslovi stupaju na snagu dana 15.04.2019. godine. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe prethodni Opšti uslovi sa svim eventualnim izmenama i dopunama.

Za korisnike Preduzeća za audio i vizuelne komunikacije Avcom d.o.o., Beograd, Društva za inženjering, trgovinu i usluge Masko d.o.o. Beograd kao i korisnike Društva za inženjering, trgovinu i usluge Radijus Vektor d.o.o. Beograd koji nisu potpuno digitalizovani ovi Opšti uslovi se primenjuju od dana potpune digitalizacije i zaključenja odgovarajućeg korisničkog ugovora.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju i na korisnike Preduzeća za promet, usluge, inženjering i telekomunikacije BPP ING doo Grocka za korisničke odnose zasnovane posle 01.05.2019. godine odnosno od momenta prelaska na pakete usluga iz Supernova ponude.