

## Opšti uslovi pružanja i korišćenja elektronskih komunikacionih usluga

Emitica d.o.o. Jagodina

### I Opšte odredbe

**Član 1.** Opštim uslovima pružanja i korišćenja elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu Opšti uslovi) utvrđuju se uslovi pružanja elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu usluge) od strane Emitica d.o.o. Jagodina (u daljem tekstu Davalac usluge) koje se obezbeđuju u okviru kablovsko distribucionog sistema (u daljem tekstu: KDS) i utvrđuje postupak za ostvarivanje međusobnih prava i obaveza Davaoca usluge i lica koja po osnovu korisničkog Ugovora koriste usluge KDS-a (u daljem tekstu Korisnik/Korisnici). Opšti uslovi jesu sastavni deo korisničkog Ugovora o priključenju na KDS i zasnivanju korisničkog odnosa (u daljem tekstu: Ugovor) i obavezuju kao i druge odredbe Ugovora.

**Član 2.** Opštim uslovima su regulisani uslovi pružanja usluga Korisnicima, odnosno licima koja usluge ne koriste radi daljeg pružanja elektronskih komunikacionih usluga. Davalac usluga i Korisnik su dužni da se u izvršavanju međusobnih prava i obaveza, koja proizilaze iz međusobnih odnosa, pridržavaju usvojenih propisa i zakona u ovoj oblasti.

Korisnički odnos se zasniva na zahtev Korisnika, danom potpisivanja Ugovora. 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 Davaoca usluge kojima se bliže određuje predmet usluge, cena, podaci o premi i ugrađenom materijalu što sve čini sastavni deo Ugovora i ugovorne dokumentacije.

### II Izmene Opštih uslova i Posebni uslovi

**Član 3.** Ukoliko dođe do izmena u odredbama Opštih uslova, Davalac usluge nije u obavezi da lično obavesti korisnike, već će dopune biti istaknute na zvaničnom WEB sajtu Davaoca usluge (<https://emitica.com>) ili u poslovnicu kojoj Davalac usluge vrši uslugu. Opšti uslovi, cenovnik i druga opšta akta Davaoca usluge koja regulišu usluge nalaziće se na zvaničnom WEB sajtu Davaoca usluge ili u poslovnicu u kojoj Davalac usluge vrši uslugu.

Korisnik ima pravo da, po prijemu obaveštenja iz prethodne tačke, raskine Ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, pod uslovom da se najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, na način koji nije na korist Korisnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima. Korisnik pravo na raskid Ugovora zbog izmena uslova pružanja usluge može iskoristiti najkasnije do stupanja izmena na snagu.

Postojeći Korisnici će putem objavljivanja novih Opštih uslova na WEB sajtu Davaoca usluge i/ili obaveštenjem u poslovnicu kojoj Davalac usluge vrši uslugu, najkasnije mesec dana pre početka primene biti obavešteni o promeni Opštih uslova, u skladu sa zakonom.

Davalac usluge zadržava pravo da pored Opštih uslova donese i Posebne uslove pružanja i korišćenja pojedinih usluga odnosno vrsta usluga i/ili posebne uslove pružanja i korišćenja usluga koje se odnose na pojedine kategorije Korisnika. U slučaju suprotnosti odredbi Ugovora odnosno pojedinačnih pisanih pogodbi Korisnika i Davaoca usluge, sa jedne strane, i odredbi Opštih ili Posebnih uslova, odnosno drugih opštih akata Davaoca usluge obavezujućih za Korisnike, sa druge strane, primeniće se odredbe Ugovora odnosno pojedinačnih pisanih pogodbi. U slučaju suprotnosti odredbi Opštih uslova i Posebnih uslova, primeniće se odredbe Posebnih uslova.

### III Podnošenje zahteva i zaključivanje Ugovora

**Član 4.** Zahtev za zaključenje Ugovora može podneti bilo koje punoletno, poslovno sposobno lice, odnosno ovlašćeni zastupnik ili punomoćnik pravnog lica ili privrednog subjekta, na jedan od sledećih načina:

- u pisanoj formi, na obrascu Davaoca usluge;
- u usmenoj formi, na ovlašćenom prodajnom mestu Davaoca usluge;
- u elektronskoj formi.

**Član 5.** Podnosilac zahteva je dužan da službeno lice koje vrši prijem zahteva tačno i potpuno obavesti o svim podacima potrebnim za njegovu obradu i da mu prilikom podnošenja zahteva podnese odgovarajuća lična dokumenta i to:

- original lične karte ili pasoša;
- original pasoša sa odobrenim privremenim ili stalnim boravkom (strani državljani).

**Član 6.** Nakon podnošenja zahteva za zaključenje Ugovora Davalac usluge vrši proveru pravnih i tehničkih uslova za zasnivanje pretplatničkog odnosa i pružanje usluge, a može vršiti i proveru platežne sposobnosti podnosioca zahteva, pribavljanjem izveštaja od kreditnog biroa, izveštaja o bonitetu ili na drugi uobičajen način.

**Član 7.** Davalac usluge zadržava pravo da odbije zaključenje Ugovora:

- ukoliko postoji nemogućnost pružanja usluge, a naročito nepostojanje tehničkih uslova;
- ukoliko je protiv Podnosioca zahteva pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili drugi postupak sa sličnim ishodom;
- ukoliko se utvrdi da je Podnosilac zahteva koji je pravno lice ili privredni subjekt insolventan, prezadužen, da ne izmiruje redovno svoje obaveze, ili da je njegov račun blokiran;
- iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije, odnosno odlukom nosioca javnog ovlašćenja donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.

**Član 8.** Davalac usluge nije u obavezi da o odbijanju zahteva obaveštava Podnosioca zahteva.

**Član 9.** Zahtev obavezuje njegovog Podnosioca u periodu od 30 dana od dana podnošenja.

**Član 10.** Podnosilac zahteva daje ovlašćenje Davaocu usluge da podneti zahtev zadrži do njegovog opoziva i kontaktira Podnosioca zahteva u trenutku kada je moguće realizovati isti, odnosno kada za to postoje uslovi.

**Član 11.** Ugovor se zaključuje na obrascu Davaocu usluge. Zahtev koji sadrži bitne elemente Ugovora i koji je u pisanoj formi prihvaćen od strane Davaocu usluge istovremeno sa njegovim podnošenjem se smatra zaključenim Ugovorom, odnosno njegovim sastavnim delom. Ugovorne strane saglasno konstatuju da ništavost pojedinačne odredbe ovog Ugovora ne povlači i ništavost Ugovora u celini.

#### **IV Promotivne pogodnosti (prodajni podsticaji)**

**Član 12.** Korisniku se mogu odobriti određene pogodnosti (prodajni podsticaji) na osnovu odluke Davaoca usluge, koju je Davalac usluge dužan da jasno i vidljivo istakne, navede uslove za njihovo ostvarivanje i da ih se pridržava.

Po isteku inicijalno ugovorenih promotivnih pogodnosti (prodajnih podsticaja) Korisnik nastavlja korišćenje usluge u skladu sa komercijalnom ponudom Davaoca usluge, ako Ugovorom nije drugačije predviđeno.

#### **V Izmena Ugovora**

**Član 13.** Korisnik može podneti zahtev za izmenu Ugovora, odnosno uslova istog i dodatne zahteve u skladu sa ponudom Davaoca usluge. Preduslov za realizaciju zahteva je postojanje pravnih i tehničkih mogućnosti za njihovu realizaciju.

**Član 14.** Korisnik je u obavezi da podnese zahtev za svaku promenu ugovorenih uslova i realizaciju dodatnih zahteva, uključujući ali ne ograničavajući se na promenu ličnih podataka i registraciju kontakt podataka, promenu paketa usluga, aktiviranje dodatnih servisa, promenu ugovorene lokacije korišćenja usluge na drugu lokaciju (relokacija usluge) i sl.

**Član 15.** Korisnici podnose ove zahteve koristeći predviđene obrasce Davaoca usluge. Zahtevi se mogu podnositi u pisanoj formi (slanjem na adresu Davaoca usluge i predajom u poslovnici) i elektronskim putem (slanjem na adresu podrska@emitica.com), uz prethodnu identifikaciju Korisnika.

**Član 16.** Relokacija usluge je moguća samo ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji, uz uslov da je Korisnik u momentu podnošenja zahteva izmirio sve dospеле obaveze i uz najavu od najmanje mesec dana unapred. Relokacija se vrši o trošku Korisnika, uz plaćanje naknade definisane cenovnikom Davaoca usluge. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za relokaciju usluge, Korisnik koji je zasnovao pretplatnički odnos na neodređeno vreme može otkazati Ugovor tako da isti prestane istekom roka od mesec dana od prijema zahteva za relokaciju od strane Davaoca usluge.

#### **V Postavljanje infrastrukture za pružanje usluge**

**Član 17.** Rok za uspostavu usluge zavisi od vrste usluge, a definisan je Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, Ugovorom i Opštim uslovima. Davalac usluge se obavezuje da će u roku od 60 radnih dana od dana zaključenja Ugovora priključiti Korisnika na svoju mrežu u skladu sa uslugom/uslugama definisanim u Ugovoru.

Rok se može produžiti:

- u slučaju više sile;
- u slučaju tehničke nemogućnosti uspostave usluge u propisanom roku, naročito uključujući sledeće okolnosti: potrebu za izgradnjom pristupne infrastrukture, do izgradnje pristupne infrastrukture, u skladu sa propisima; potrebu za zakupom

resursa / kapaciteta drugog operatora, do obezbeđenja takvih resursa, uključujući ali ne ograničavajući se na ispunjenje obaveza Korisnika predviđenih Članom 18, .

- do nabavke i izdavanja korisničke opreme, u slučaju poremećaja na relevantnom tržištu;
- u slučaju dogovora Davaoca usluge i Korisnika.

Ukoliko ni u dodatnom roku od 30 radnih dana od dana nastanka prethodno navedenih okolnosti Davalac usluge nije u mogućnosti da izvrši priključenje Korisnika, Ugovor može mirovati do daljnjeg ili Davalac usluge i Korisnik mogu raskinuti Ugovor.

**Član 18.** Korisnik je dužan da radi uspostave i pružanja usluge:

- Davaocu usluge omogućiti vršenje instalacije i održavanja elektronske komunikacione opreme (uređaja, kablova, antena, baznih stanica i prateće komunikacione infrastrukture i sl.) potrebnih za uspostavu i korišćenje usluge, na, odnosno u nepokretnost u kojoj se usluga koristi (kuća, zgrada, stan ili drugi posebni ili zajednički deo zgrade i sl.), bez obaveze plaćanja posebne naknade Korisniku ili trećem licu od strane Davaoca usluge;
- Davaocu usluge omogućiti napajanje opreme i uređaja električnom energijom, korišćenje pasivne infrastrukture i drugih resursa nepokretnosti u kojoj se usluga koristi;
- Davaocu usluge izda odgovarajuću pisanu saglasnost za korišćenje dela nepokretnosti u kojoj se usluga koristi, u skladu sa odredbama ove tačke;
- blagovremeno, pre izvođenja radova, pribavi sve eventualno potrebne saglasnosti i dozvole od trećih lica, u skladu sa važećim propisima (saglasnost skupštine stambene zgrade, vlasnika nepokretnosti, vlasnika telefonskog broja i sl.);
- sam ili preko lica koje ovlasti, Davaocu usluge omogućiti pristup nepokretnosti radi vršenja radova i prisustvuje izvođenju radova.

## VI Trajanje Ugovora

**Član 19.** Ugovor se može zaključiti na neodređeno i na određeno vreme (minimalni period trajanja), u skladu sa aktuelnom ponudom Davaoca usluge.

## VII Raskid Ugovora

**Član 20.** Ukoliko se Ugovor zaključuje na određeno vreme, Korisnik je dužan da najkasnije 30 dana pre isteka tog vremena Davaocu usluge podnese pisanu izjavu o otkazu Ugovora. U suprotnom, smatra se da je Ugovor prećutno produžen na novi minimalni period trajanja od mesec dana i na navedeni način se može produžavati neograničen broj puta. Ukoliko je izjava o otkazu podneta nakon isteka navedenog roka, ili po započetom novom minimalnom periodu, Ugovor prestaje istekom roka od najmanje 30 dana od dana prijema otkaza od strane Davaoca usluge, odnosno istekom datuma koji Korisnik navede. Svi zaključeni Ugovori kojima je istekao minimalni ugovorni period pre stupanja na snagu Opštih uslova, smatraju se Ugovorima zaključenim na određeno vreme sa minimalnim ugovorenim periodom od mesec dana u smislu Člana 20. Opštih uslova, počev od njihovog stupanja na snagu. Korisnik će izjave o otkazu odnosno raskidu Ugovora podnositi na obrascu Davaoca usluge, budući da obrazac sadrži sve potrebne elemente.

**Član 21.** Ugovor na neodređeno vreme, kao i Ugovor za koji je istekao inicijalni minimalni period trajanja se može otkazati u pisanoj formi (slanjem izjave o otkazu na adresu Davaoca usluge ili predajom u poslovnici u kojoj Davalac usluge vrši prodaju usluga) i elektronskim putem (slanjem na adresu [podrska@emitica.com](mailto:podrska@emitica.com)), uz poštovanje otkaznog roka od najmanje 30 dana od dana prijema otkaza od strane Davaoca usluge, izuzev ukoliko se Davalac usluge ne saglasi sa prestankom Ugovora pre isteka tog roka.

**Član 22.** Ugovor takođe može biti raskinut:

- na osnovu sporazuma ugovornih strana;
- jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane izjavljenim na način i iz razloga predviđenih važećim propisima, uključujući naročito kršenje propisa, Ugovora, Opštih uslova ili drugih opštih akata Davaoca usluge koji regulišu uzajamna prava i obaveze Davaoca usluge i Korisnika;
- jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane, u slučaju naknadno nastale pravne ili tehničke nemogućnosti pružanja usluge. Davalac usluge će evidentirati i obraditi jednostrani raskid Ugovora, u skladu sa odredbama Opštih uslova, pri čemu nema obavezu da na izjavu o jednostranom raskidu uputi odgovor ukoliko je jednostrani raskid izjavljen iz razloga i na način predviđen Opštih uslovima.

Ugovor zaključen na određeno vreme podrazumeva obavezu da Davalac usluge pruža usluge, a da Korisnik plaća naknadu za pružene usluge u toku ugovorenog (minimalnog) perioda trajanja Ugovora, na bazi čega su formirani komercijalni uslovi Ugovora, a iz kog razloga Davalac usluge raskidom Ugovora pre isteka minimalnog trajanja Ugovora trpi štetu. Dodatno, Korisnicima se, pod uslovom minimalnog trajanja Ugovora, mogu odobriti pogodnosti kao što su oslobođenje od naknade za uspostavu usluge, popusti i druge pogodnosti. Stoga će, u slučaju raskida Ugovora zaključenog na određeno vreme pre isteka njegovog trajanja, na zahtev Korisnika, a bez postojanja razloga predviđenog važećim propisima, Ugovorom ili Opštih uslovima, kao i u slučaju raskida Ugovora od strane Davaoca usluge iz razloga koje je skrivio Korisnik, Korisnik će biti u obavezi da Davaocu usluge nadoknadi prouzrokovanu štetu u visini svih pogodnosti koje su mu odobrene pod uslovom minimalnog trajanja Ugovora

(naknada za uspostavu usluge, odobreni popust u odnosu na standardnu cenu paketa i sl.). Alternativno, ukoliko je to povoljnije za Korisnika, Korisnik će biti u obavezi da Davaocu usluge plati naknadu u visini sume preostalih pretplata do kraja ugovorenog perioda. U slučaju da je Korisnik u obavezi da Davaocu usluge naknadi štetu u visini naknade za uspostavu usluge, predmetna naknada će biti umanjena srazmerno periodu faktičkog trajanja Ugovora. Umanjivanje će se vršiti na polugodišnjem nivou, za svaki šestomesečni period trajanja pretplatničkog Ugovora.

**Član 23.** Davalac usluge može cenovnikom definisati i naknadu koju Korisnik može platiti neposredno pre raskida Ugovora zaključenog na određeno vreme pre isteka njegovog trajanja (otkup ugovorne obaveze), čime se oslobađa plaćanja naknade iz tačke 22.

**Član 24.** Ukoliko je Korisnik koristio paket usluga koji sadrži više različitih vrsta usluga, zbog čega mu je odobren prodajni podsticaj u vidu popusta, pa otkáže Ugovor delimično, nastavlja da koristi preostale usluge odnosno postojeći paket usluga najbližnjih karakteristika, čije je korišćenje tehnički moguće, u skladu sa komercijalnom ponudom Davaoca usluge važećom na dan stupanja delimičnog prestanka Ugovora na snagu. Dodatno, u slučaju da Korisnik delimično raskine Ugovor zaključen na određeno vreme, pre isteka njegovog trajanja, a bez postojanja razloga za raskid predviđenog važećim propisima, Ugovorom ili Opštim uslovima, delimični raskid Ugovora će se smatrati raskidom Ugovora u celosti.

## VIII Ugovori koji se zaključuju van poslovnih prostorija Davaoca usluge i Ugovori na daljinu

**Član 25.** Ugovor zaključen van poslovnih prostorija Davaoca usluge ili na daljinu se zaključuje tako što Davalac usluge Korisniku uz Ugovor dostavlja i Obrazac za odustanak od Ugovora i Obaveštenje o podacima propisanim zakonom koji regliše zaštitu potrošača (ukoliko nije sadržano u Ugovoru, Opštim uslovima, Posebnim uslovima ili drugim aktima koji regulišu uzajamna prava i obaveze Davaoca usluge i Korisnika).

**Član 26.** Troškove korišćenja sredstava komunikacije na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija radi zaključivanja Ugovora snosi Davalac usluge u celosti.

**Član 27.** Korisnik ima pravo da odustane od Ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija Davaoca usluge, u roku od 14 dana od zaključenja Ugovora. Nakon navedenog roka prestaje pravo Korisnika na odustanak. Korisnik ostvaruje pravo na odustanak od Ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od Ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (Obrazac za odustanak).

**Član 28.** Davalac usluge će, u slučaju odustanka od Ugovora, izvršiti povraćaj uplata koje je primio od Korisnika u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Davalac usluge je ovlašćen da zadrži iznos naknade za uspostavu usluge odnosno iznos naknade za korišćenje usluge srazmerno vremenu od aktivacije usluge do odustanka, odnosno da Korisniku naknadno fakturiše odnosno obračuna primerjive naknade, u skladu sa cenovnikom Davaoca usluge, bez obzira na odustanak. Vraćanje uplata se vrši na način predviđen tačkom 60. Opštih uslova.

**Član 29.** Davalac usluge može odložiti povraćaj sredstava dok ne dobije opremu koju je Korisniku izdao na korišćenje, ili dok Korisnik ne dostavi pouzdan dokaz da je poslao opremu Davaocu usluge, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada se Davalac usluge ponudi da sam preuzme opremu. Davalac usluge o sopstvenom trošku preuzima opremu koja je bila isporučena Korisniku na lokaciji korišćenja usluge, samo ako oprema po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora; u suprotnom obavezu vraćanja i direktne troškove vraćanja opreme snosi Korisnik. Korisnik je dužan da povraćaj opreme izvrši bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

**Član 30.** Odredbe ovog dela Opštih uslova se odnose isključivo na lica koja spadaju u kategoriju potrošača saglasno zakonu koji reguliše zaštitu potrošača.

## IX Oprema

**Član 31.** Oprema je u vlasništvu Davaoca usluge ukoliko to Ugovorom nije drugačije regulisano. Korisnik je u obavezi da koristi opremu koji mu Davalac usluge dodeljuje na privremeno korišćenje. Korisnik ima pravo da kupi opremu od trećeg lica, ali oprema će biti priključena na KDS Davaoca usluge isključivo ako je oprema u skladu sa zahtevima i uslovima koje određuje Davalac usluge.

**Član 32.** Korisnik je u obavezi:

- da obezbedi i održava kućnu instalaciju, opremu i uređaje za korišćenje usluge i tehničke predušlove za pružanje usluge, izuzev ako Ugovorom nije predviđeno drugačije;
- da, u skladu sa instrukcijama Davaoca usluga, samostalno izvrši povezivanje i konfiguraciju dodeljene opreme na mrežu koje se pruža usluga;
- da se pridržava uputstava za upotrebu i montažu opreme, odnosno drugim informacijama kojima se Korisnik upoznaje sa svojstvima opreme, koje su javno dostupne na WEB sajtu Davaoca usluga i u poslovnim jedinicama u kojima Da vrši prodaju usluga;

- da opremu čuva od oštećenja, neovlašćene i nestručne upotrebe, gubitka, krađe i sl. sa pažnjom dobrog domaćina odnosno privrednika.

**Član 33.** Prilikom preuzimanja ili zamene opreme Korisnik je dužan da potpiše revers. Ispravnost opreme u momentu njenog preuzimanja garantuje Davalac usluge na osnovu izveštaja stručne službe koja je prethodno testira. Korisnik je dužan da svaku prijavu sumnje na neispravnost opreme podnese bez odlaganja.

**Član 34.** U slučaju da je oprema oštećena ili pokvarena krivicom Korisnika, izdavanje nove opreme se vrši uz prethodnu naplatu naknade definisane Ugovorom i/ili cenovnikom Davaoca usluge, odnosno tržišne cene nove opreme, ukoliko takva naknada nije definisana. U slučaju da je oprema popravljena, Davalac usluge će Korisniku odobriti razliku između naplaćenog iznosa i troškova popravke.

**Član 35.** U slučaju da je oprema neispravna, što utvrđuje nadležna služba Davaoca usluge ili ovlašćeni servis, vrši se njena zamena bez plaćanja naknade.

**Član 36.** U slučaju nemogućnosti korišćenja usluge zbog neispravnosti opreme i/ili trajanja izdavanja zamenske opreme, naknada za korišćenje usluge će biti umanjena srazmerno periodu od prijave smetnje do izdavanja nove opreme. Ukoliko je oprema bila oštećena ili pokvarena krivicom Korisnika, a Korisnik ne plati naknadu u skladu sa tačkom 34. Opštih uslova, dužan je da obezbedi sopstvenu opremu i ne oslobađa se obaveze plaćanja ugovorenih naknada za pružene usluge.

**Član 37.** U slučaju da Korisnik podnese zahtev za zamenu opreme koja je izgubljena ili ukradena shodno se primenjuju odredbe koje se odnose na zamenu oštećene odnosno pokvarene opreme krivicom Korisnika. U takvom slučaju, korisnik se upućuje da radi ostvarenja svojih prava podnese izjavu o izgubljenju odnosno ukradenoj opremi i/ili podnese prijavu MUP-u (ukoliko se radi o krivičnom delu).

**Član 38.** Korisnik je u obavezi da u roku od osam dana od prestanka važenja Ugovora o svom trošku Davaocu usluge vrati opremu koju je preuzeo na korišćenje. Ukoliko Korisnik Davaocu usluge ne vrati opremu u navedenom roku ili je vraćena oprema oštećena ili pokvarena krivicom Korisnika, Davalac usluge ima pravo da prema svom izboru od Korisnika potražuje vraćanje opreme ili nadoknadu štete u visini definisanoj Ugovorom ili cenovnikom Davaoca usluge, odnosno tržišnu cenu nove opreme, ukoliko takva naknada nije definisana.

## X Kvalitet mreže i usluga

**Član 39.** Mreže Davaoca usluge preko kojih se pružaju usluge su visoke raspoloživosti. Parametri kvaliteta mreža i usluga koje pruža Davalac usluge su u skladu sa pravilnikom Agencije kojim se regulišu parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga. Parametri kvaliteta se najmanje jednom godišnje za prethodnu kalendarsku godinu objavljuju na WEB sajtu Davaoca usluge. Ipak, Davalac usluge ne može garantovati da će mreže, a time i usluge, funkcionisati bez povremenih i privremenih prekida, zagušenja i smetnji. U slučaju smetnji u funkcionisanju mreža odnosno usluga, Davalac usluge će smetnje otkloniti u najkraćem roku, ne dužem od 48 časova.

**Član 40.** Davalac usluge ne odgovara za kašnjenja, prekide i smetnje u pružanju usluge ukoliko do njih dođe usled razloga koji su predviđeni tačkom 63. Opštih uslova (odnosi se na razloge navedene u toj tački koji po svojoj prirodi mogu prouzrokovati smetnje u pružanju usluge).

**Član 41.** U slučaju da Korisnik primeti smetnju u funkcionisanju usluge, ima pravo i obavezu da je bez odlaganja prijavi kako bi Davalac usluge ispitao osnovanost prijave i uzroke eventualne smetnje i preduzeo mere za njeno otklanjanje. Prijava smetnje izvršena telefonskim putem ne smatra se prigovorom, već je potrebno pismeno obrazložiti problem.

**Član 42.** U slučaju da prekid u funkcionisanju usluge traje duže od 48 časova, krivicom Davaoca usluge, Davalac usluge je u obavezi da iznos mesečne pretplate umanja srazmerno periodu u kome nije pružao uslugu, za usluge za koje se plaća fiksna mesečna pretplata, kao i da o prekidu obavesti Korisnika i Agenciju navodeći razloge za nemogućnost otklanjanja kvara ili smetnje.

**Član 43.** Davalac usluge kontinuirano unapređuje i optimizuje mreže putem kojih pruža usluge, te ih prilagođava tehnološkim promenama.

**Član 44.** Davalac usluge ima pravo da usluge pruža na tehnološki neutralnoj osnovi, kao i da, bez posebne saglasnosti Korisnika, promeni tehnologiju preko koje pruža uslugu, pod uslovom da Korisniku nastavi pružanje usluge istog ili boljeg kvaliteta, a Korisnik se obavezuje da Davaocu usluge, kada je to potrebno, omogućiti promenu tehnologije.

## XI Uslovi korišćenja usluge

**Član 45.** Korisnik se obavezuje da poštuje i sledeća pravila korišćenja usluga:



- da uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe i za potrebe članova svog domaćinstva, odnosno da ne pruža uslugu trećim licima po bilo kom osnovu;
- da se pridržava svakog uputstva i obaveštenja Davaoca usluge koje se odnosi na pravilno korišćenje usluga;
- da uslugu ne koristi na način kojim se krše važeći propisi ma koje države koji ga obavezuju, uključujući naročito povredu autorskih prava i prava intelektualne svojine, povredu ličnih prava i objavljivanje ili distribuciju nedozvoljenog sadržaja;
- da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti bilo kog dela mreže ma kog operatora;
- da se uzdrži od slanja nezatraženih poruka (korišćenje sistema za automatsko pozivanje i komunikaciju bez ljudske intervencije, faks uređaja, elektronske pošte ili drugih vrsta elektronskih poruka, radi neposrednog oglašavanja);
- da se uzdrži od korišćenja usluge za neovlašćeni pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu;
- da se uzdrži od zlonamernih i uznemiravajućih poziva (postupanje Davaoca usluge u slučaju zlonamernih i uznemiravajućih poziva će se vršiti u skladu sa instrukcijom Agencije).

## XII Podaci o ličnosti i pristupni parametri

**Član 46.** Davalac usluge Korisniku prilikom zaključenja Ugovora, uz prethodnu konsultaciju sa Korisnikom, a u zavisnosti od vrste ugovorene usluge, dodeljuje raspoložive pristupne parametre: korisničko ime, korisničku šifru, adresu elektronske pošte i / ili telefonski broj. Korisnik je dužan da korisničku šifru čuva u tajnosti.

**Član 47.** Pristupni parametri se dodeljuju na korišćenje, a Davalac zadržava pravo da ih izmeni bez saglasnosti Korisnika, uz prethodno obaveštavanje Korisnika u cilju nesmetanog korišćenja usluge, osim korisničke šifre (kada je neophodna saglasnost Korisnika), i to iz tehničkih razloga ili radi usklađivanja sa propisima. Počev od aktivacije usluge smatra se da su sve radnje izvršene putem pristupnih parametara izvršene od strane Korisnika ili uz njegovu saglasnost, pa je Korisnik u celosti odgovoran za sve posledice prouzrokovane takvim radnjama. Stoga je Korisnik dužan da onemogući njihovo korišćenje od strane neovlašćenih lica.

**Član 48.** Obrada ostalih podataka o ličnosti Korisnika i o ostvarenim elektronskim komunikacijama sadržana je u Pravilniku o zaštiti i privatnosti podataka Korisnika, koje je javno dostupno na WEB sajtu Davaoca usluge i u poslovnica u kojima Davalac usluge vrši prodaju usluga, kao i na zahtev Korisnika.

## XIII Suspenzija usluge

**Član 49.** Davalac usluge ima pravo da privremeno obustavi (suspenduje) pružanje ugovorenih usluga u sledećim slučajevima:

- u slučaju dugovanja Korisnika prema Davaocu usluge, do izmirenja dugovanja, u skladu sa ograničenjima predviđenih propisima;
- u slučaju kršenja odredbi Ugovora i/ili Opštih uslova i/ili drugih opštih akata Davaoca usluge koji obavezuju Korisnika i/ili odredbi važećih propisa od strane Korisnika, do otklanjanja posledica kršenja;
- u slučaju nedozvoljenog korišćenja ili zloupotrebe opreme odnosno usluge, do dostavljanja pisane izjave Korisnika da će se ubuduće uzdržati od zloupotrebe;
- u slučaju ponovljenog nedozvoljenog korišćenja ili zloupotrebe opreme odnosno usluge;
- u slučaju predviđenom tačkom 16. Opštih uslova (relokacija usluge);
- iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije, odnosno odlukom nosioca javnog ovlašćenja donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.

**Član 50.** Korisnik je upoznat sa činjenicom da za vreme privremene obustave usluge Davalac snosi trošak korišćenja opreme od strane Korisnika, priključenja Korisnika na mrežu Davaoca usluge, troškove ka dobavljačima u vezi sa pružanjem usluge i druge troškove, te da trpi štetu u vidu izmakle koristi. Stoga je, za vreme privremene obustave usluge krivicom Korisnika, Korisnik dužan da Davaocu usluge plaća ugovorenu pretplatu (bez realizovanog saobraćaja) ili fiksnu („flat“) nadoknadu za korišćenje usluge, bez obzira na nemogućnost korišćenja usluge u potpunosti. Pod fiksnom nadoknadom smatra se ugovorena naknada bez obzira na nivo korišćenja usluge odnosno količinu realizovanog saobraćaja.

**Član 51.** Za ponovnu uspostavu usluge plaća se naknada definisana cenovnikom Davaoca usluge. Rok za uspostavu usluge je najviše 2 radna dana od evidentiranja uplate na računu Davaoca uplate odnosno prestanka razloga obustave.

**Član 52.** Korisnik nema pravo da od Davaoca usluge potražuje ikakve naknade zbog privremene obustave usluge.

## XIV Usluge podrške i održavanja

**Član 53.** Korisnici se mogu obratiti Davaocu usluge putem adrese elektronske pošte i broja telefona korisničkog servisa koji su javno dostupni na WEB sajtu Davaoca usluge i u poslovnica u kojima Davalac usluge vrši prodaju usluga za sve informacije u vezi sa priključenjem na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga Davaoca usluga.

## XV Prigovori

**Član 54.** Korisnik može u pisanom obliku da podnese Davaocu usluge prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet (saobraznost) pružene usluge i drugih nedostataka.

**Član 55.** Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge, odnosno 30 dana od nastanka drugog nedostatka koji je razlog prigovora.

**Član 56.** Bez obzira na podneti prigovor, Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi. Korisniku koji plati navedeni iznos Davalac usluge neće obustaviti pružanje usluge prijema poziva, pozivanja službi za hitne intervencije, kao ni isključiti terminalnu opremu pretplatnika iz svoje mreže, do isteka rokova predviđenih važećim propisima.

**Član 57.** Davalac usluge je u obavezi da najkasnije u roku od osam dana od dana prijema prigovora, pisanim ili elektronskim putem, odgovori Korisniku na izjavljeni prigovor. Odgovor Davaoca usluge na prigovor Korisnika sadrži odluku da li ga prihvata, izjašnjenje o zahtevu Korisnika i konkretan predlog i rok za rešavanje prigovora.

**Član 58.** Rok za rešavanje prigovora ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja prigovora. Izuzetno, ukoliko Davalac usluge iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Korisnika u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje prigovora obavesti Korisnika i navede rok u kome će ga rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost. Produžavanje roka za rešavanje prigovora moguće je samo jednom.

**Član 59.** Ukoliko je prigovor osnovan, a Korisnik je prethodno platio račun u celosti, Korisniku će, na njegov zahtev, biti vraćen odobreni iznos. U slučaju da Korisnik ne podnese zahtev za vraćanjem plaćenog, a Ugovor je i dalje važeći, smatraće se da je izvršio avansnu uplatu u visini odobrenog iznosa.

**Član 60.** Vraćanje novca Korisniku (bez obzira na osnov vraćanja) se, iz tehničkih i organizacionih razloga, može vršiti isključivo uplatom na tekući račun Korisnika koji Korisnik dostavi Davaocu usluge. Rok za vraćanje novca je 30 dana od prijema zahteva, a može se produžiti u slučaju neblagovremenog dostavljanja podataka o računu Korisnika Davaocu usluge.

**Član 61.** Način podnošenja i rešavanja prigovora je bliže regulisan Pravilnikom Davaoca usluge o postupanju u slučaju prigovora koji je javno dostupan na WEB sajtu Davaoca usluge, kao i u poslovnicama u kojima Davalac usluge prodaje usluge i na zahtev Korisnika.

## XVI Ograničenje odgovornosti

**Član 62.** Davalac usluge odgovara isključivo za stvarnu štetu koju je pretrpeo i dokazao Korisnik kao posledicu namere ili grube nepažnje Davaoca usluge, izuzev ukoliko je imperativnim propisima predviđena drugačija odgovornost. Davalac usluge ne odgovara za izgubljenu dobit niti za posledičnu štetu.

**Član 63.** Isključuje se odgovornost Davaoca usluge za pretrpljenu štetu u slučaju da je do štete došlo:

- zbog više sile ili razloga čije se dejstvo nije moglo predvideti, ni izbeći ili otkloniti.
- radnjom Korisnika ili trećeg lica, koju Davalac usluge nije mogao predvideti i čije posledice nije mogao izbeći ili otkloniti, a naročito zbog toga što se Korisnik nije pridržavao uputstava Davaoca usluge, važećih propisa, Ugovora, Opštih uslova i drugih akata Davaoca usluge koji obavezuju Korisnika, kao i zbog korišćenja neadekvatne opreme, nepravilne instalacije, konfigurisanja ili rada opreme i/ili uređaja na lokaciji Korisnika;
- smetnji u funkcionisanju linija, mreža, resursa ili kapaciteta drugih operatora, preko kojih se pruža ili od kojih zavisi funkcionisanje usluge, a naročito u slučaju isključenja telefonske linije preko koje se pruža usluga, i to bez obzira na odnos Davaoca usluga sa drugim operatorom;
- planiranih radova na mreži blagovremeno najavljenih Korisnicima preko WEB sajta Davaoca usluge dva dana unapred;
- smetnji u funkcionisanju usluge na koje Davalac usluge objektivno ne može da utiče uključujući, ali ne ograničavajući se na smetnje izazvane interferencijom odnosno frekvenijskim opsegom mreže koji je dodeljen od strane Agencije, atmosferskim prilikama, fizičkim preprekama, nepokrivenosti teritorije signalom van ugovorene lokacije korišćenja usluge i sl.;
- privremenog i povremenog preopterećenja (zagušenja) dela mreže zbog neplaniranog povećanja obima saobraćaja;
- privremene ili trajne promene teritorijalne pokrivenosti mrežom iz razloga ekonomske isplativosti, odluke nosioca javnih ovlašćenja ili nemogućnosti pružanja usluge iz drugih razloga;
- gubitka podataka, neovlašćenog pristupa podacima od strane trećeg lica, štete prouzrokovane virusima i drugim štetnim računarskim programima i sl.;
- zbog sadržaja prenetog podsredstvom korišćenja usluge;
- zbog promene telefonskog broja Korisnika;
- zbog poziva upućenih prethodnom Korisniku broja koji je dodeljen Korisniku.

## XVII Cenovnik

**Član 64.** Korisnik potvrđuje Zaključenjem Ugovora da je upoznat i u celosti saglasan sa cenovnikom usluga Davaoca usluge koji je javno dostupan na WEB sajtu Davaoca usluge i u poslovnicaма u kojima Davaoca usluge vrši prodaju usluga.

**Član 65.** Cene su podložne promenama. Ukoliko cene budu korigovane zbog promene poreske stope, promene vrednosti dinara ili rasta potrošačkih cena, takva promena cena se neće smatrati bitnom promenom ugovornih uslova na način koji nije u korist Korisnika.

## XVIII Plaćanje

**Član 66.** Obračunski period je jedan mesec.

**Član 67.** Plaćanje se može ugovoriti pre izvršene usluge (pripejd) ili nakon izvršene usluge (postpejd).

**Član 68.** Korisnik je dužan da usluge koristi i plaća u kontinuitetu, imajući u vidu da koristi opremu Davaoca usluge, da je priključen na mrežu Davaoca usluge i druge troškove koje Davaoca usluge ima u vezi sa pružanjem usluge. Izuzetno, obavezu da uslugu ne koriste u kontinuitetu imaju pojedine kategorije pripejd Korisnika, u skladu sa ponudom Davaoca usluge, i Korisnici koji su relocirali uslugu u skladu sa tačkom 16. Opštih uslova.

**Član 69.** Sve troškove plaćanja snosi Korisnik.

**Član 70.** Korisnik je saglasan da Davaoca usluge može ovlastiti povezano pravno lice da vrši fakturisanje i naplatu usluga, o čemu će Korisnik biti obavešten putem izdate uplatnice, odnosno računa ili na drugi pogodan način. Bez obzira na izneto, sve prigovore, uključujući i prigovore u vezi sa obračunom, fakturisanjem i plaćanjem, Korisnik podnosi Davaocu usluge.

**Član 71.** Uplate koje Davaoca usluge primi od Korisnika se računavaju u skladu sa zakonom koji reguliše obligacione odnose, sledećim redosledom: troškovi, kamata, glavnica.

**Član 72.** Kada se usluga naplaćuje zavisno od količine ili kvaliteta, Davaoca usluge je dužan da Korisniku, na njegov zahtev, izda račun koji sadrži detaljnu specifikaciju pruženih usluga radi jednostavne provere i kontrole troškova pruženih usluga. Specifikacija odlaznog saobraćaja se može tražiti za najviše pet meseci koji prethode mesecu u kome se zahteva njeno izdavanje. Specifikacija se izdaje na osnovu pisanog zahteva Korisnika.

**Član 73.** Uplate se knjiže automatski. Stoga Davaoca usluge nije odgovoran ukoliko Korisnik ne izvrši plaćanje u svemu u skladu sa instrukcijama za plaćanje sadržanim na uplatnici/računu, pa zbog toga budu preduzete mere prema Korisniku ili Davaoca usluge uračuna uplatu Korisnika u skladu sa propisanim pravilima uračunavanja i Opštim uslovima.

**Član 74.** Računi/uplatnice se Korisnicima koji za to imaju tehničke mogućnosti dostavljaju elektronski, na adresu elektronske pošte koju Korisnik u tu svrhu dostavi Davaocu usluge. Ovaj način uplate je poželjan u cilju zaštite životne sredine.

**Član 75.** Računi/uplatnice u papirnoj formi se Korisnicima dostavljaju preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti putem pošte. Smatraće se da je račun/uplatnica ispostavljena Korisniku po isteku roka od dva radna dana od dana slanja na kontakt adresu koju je Korisnik odredio kao adresu za prijem pošte. Davaoca usluge ne snosi odgovornost za neodgovarajuću dostavu preko lica ovlašćenih za obavljanje poštanske delatnosti.

**Član 76.** Davaoca usluge će pre dospelosti obaveze, pored slanja računa, Korisnika obavestiti o dugu i/ili SMS porukom i/ili putem elektronske pošte i/ili obaveštenjem o prenetom dugu iz prethodnog perioda na račun, u zavisnosti od vrste usluge, koristeći registrovane kontakt podatke Korisnika.

**Član 77.** S obzirom na navedeno u prethodne dve tačke, smatraće se da je Korisnik obavešten o nastaloj obavezi do dana njene dospelosti. Ukoliko Korisnik pet dana pre uobičajenog dana dospelosti ne bude obavešten o svojoj obavezi, upućuje se da se bez odlaganja obrati Davaocu usluge radi izdavanja informacija o dugu i instrukcijama za plaćanje u cilju blagovremnog plaćanja.

**Član 78.** Uplatnice se pripejd Korisnicima izdaju tromesečno do kraja meseca koji prethodi narednom obračunskom kvartalu. Rok za plaćanje računa postpaid Korisnika je po pravilu 20 dana od izdavanja za račune izdate poslednjeg dana u mesecu za kalendarski mesec, odnosno poslednjeg dana u mesecu za račune izdate prvog dana u mesecu za kalendarski mesec. Davaoca usluge zadržava pravo promene datuma izdavanja računa odnosno uplatnica i valute plaćanja, u skladu sa važećim propisima.

**Član 79.** U slučaju kašnjenja plaćanja dospelosti obaveze:

- Davaoca usluge je ovlašćen da, u skladu sa ograničenjima eventualno predviđenim važećim propisima Republike Srbije, privremeno obustavi (suspenduje) pružanje usluge;
- Davaoca usluge je ovlašćen da, ukoliko u roku od osam dana od obustave usluge, celokupan dug ne bude plaćen, raskine Ugovor i/ili dug potražuje prinudnim putem;



- Korisnik je dužan da Davaocu usluge nadoknadi zakonsku zateznu ili ugovorenu kamatu na dugovani iznos od dospelosti do konačne isplate, kao i sve troškove i naknade koje Davalac usluge ima u vezi sa naplatom duga, uključujući ali ne ograničavajući se na izradu i slanje pisanih opomena (pod uslovom da Korisnik ne spada u kategoriju potrošača), troškove izvršnog i parničnog postupka, troškove angažovanja privatnog izvršitelja, specijalizovanog lica, advokata ili stručne službe Davaoca usluge i sl.

**Član 80.** Neplaćanje usluge, faktički prestanak korišćenja usluge od strane Korisnika niti privremena obustava usluge od strane Davaoca usluga ne proizvode pravno dejstvo prestanka Ugovora niti izjave o raskidu Ugovora.

## XIX Sredstva obezbeđenja

**Član 81.** Davalac usluge ima pravo da kao preduslov zaključenja Ugovora ili u toku važenja Ugovora, pod pretnjom posedice njegovog raskida, od podnosioca zahteva odnosno Korisnika zahteva sredstva obezbeđenja plaćanja naknada po Ugovoru, a Korisnik je dužan da Davaocu usluge dostavi sredstva obezbeđenja, uključujući naročito menicu, bankarsku garanciju i avans.

**Član 82.** Sredstva obezbeđenja se mogu zahtevati od pravnih lica i privrednih subjekata, stranih državljana, lica koja imaju dugovanje prema ma kom operatoru elektronskih komunikacionih usluga ili lica sa kojim je Davalac usluge ili njegovo povezano pravno lice u prethodne 3 godine raskinulo Ugovor zbog duga ili kršenja Ugovora ili propisa i lica za koja je proverom utvrđeno da neuredno izmiruju obaveze prema poveriocima.

**Član 83.** Korisnik snosi sve troškove pribavljanja i dostavljanja sredstava obezbeđenja Davaocu usluge. Iznos sredstava obezbeđenja zavisi od ugovorenog paketa usluga i predviđene odnosno ostvarene potrošnje Korisnika, pa ga nije moguće utvrditi na opšti način.

**Član 84.** Ukoliko dođe od realizacije sredstava obezbeđenja, a potraživanja Davaoca usluge ne budu namirena u celosti, odnosno ukoliko u bilo kom trenutku u toku trajanja Ugovora bilo koji od instrumenata obezbeđenja bude iskorišćen, izgubi pravnu valjanost ili promeni vrednost tako da više ne pruža dovoljno obezbeđenje za obaveze Korisnika, Korisnik je obavezan da na zahtev Davaoca usluga u roku od osam dana dostavi nova sredstva obezbeđenja.

**Član 85.** Nakon prestanka Ugovora, Korisnik je u obavezi da sva prethodno dostavljena sredstva obezbeđenja preuzme najkasnije u roku od 30 dana od dana prestanka Ugovora; u suprotnom, Davalac usluga se ovlašćuje da ih uništi.

## XX Prenos (Ustupanje) Ugovora i Pravna Sukcesija

**Član 86.** Korisnik Ugovor može ustupiti isključivo uz saglasnost Davaoca usluge i prijemnika. Prenos Ugovora se vrši na obrascu Davaoca usluge. Na prenos Ugovora se shodno primenjuju odredbe Opštih uslova koje se odnose na zaključenje Ugovora.

**Član 87.** U slučaju pravne sukcesije, pravni sledbenik je u obavezi da u roku od 30 dana Davaocu usluge podnese dokaze o pravnom sledbeništvu. U suprotnom, Davalac usluge ima pravo da raskine Ugovor sa Korisnikom.

**Član 88.** Korisnik je saglasan da Davalac usluge, bez posebne saglasnosti korisnika, može ustupiti Ugovor ili pojedina prava i obaveze iz Ugovora povezanom pravnom licu u smislu zakona koji reguliše privredna društva.

## XXI Komunikacija Korisnika i Davaoca usluge

**Član 89.** Korisnik je u obavezi da redovno prati informacije objavljene na WEB sajtu Davaoca usluge. Smatra se da je Korisnik upoznat sa obaveštenjem Davaoca usluge prvog radnog dana nakon njegovog objavljivanja na WEB sajtu Davaoca usluge.

**Član 90.** Korisnik pristaje da mu Davalac usluge šalje informacije u vezi sa korišćenjem usluge i oglasne poruke koristeći registrovane kontakt podatke Korisnika.

**Član 91.** Korisnik je u obavezi da u roku od osam dana od promene identifikacionih ili kontakt podataka registruje nove identifikacione ili kontakt podatke. Registracija podrazumeva prijavu promene ili novih identifikacionih odnosno kontakt podataka Davaocu usluge, uz prethodnu identifikaciju Korisnika i dostavljanje odgovarajućeg dokaza o postojećem korisničkom odnosu. U suprotnom, smatraće se da su sve informacije prosleđene korišćenjem registrovanih kontakt podataka uredno dostavljene korisniku, i to prvog narednog dana informacije prosleđene elektronskim sredstvima (SMS, elektronska pošta i sl.), a drugog narednog radnog dana informacije prosleđene preko lica koje obavlja poštansku delatnost.

**Član 92.** Korisnik se saglašava da se komunikacija Davaoca usluge i Korisnika odvija isključivo preko registrovanih kontakt podataka Korisnika, u cilju omogućavanja provere identiteta Korisnika i zaštite podataka o ličnosti. Smatra se da su sve radnje izvršene posredstvom registrovanih kontakata koje je Korisnik dostavio Davaocu usluge, izvršene od strane Korisnika ili uz njegovu saglasnost, pa je Korisnik u celosti odgovoran za sve posledice prouzrokovane takvim radnjama i prihvata da Davalac usluge ne može biti odgovoran u slučaju eventualnih zloupotreba.

**Član 93.** Pod registrovanom kontakt adresom se ne podrazumeva adresa prebivališta/boravišta niti adresa korišćenja usluge, ukoliko je kontakt adresa posebno navedena u Ugovoru i označena kao adresa za slanje računa, kontakt adresa, kontakt podatak i sl., pri čemu ta adresa može (ali ne mora) biti različita u odnosu na navedene dve adrese.

## **XXII Završne odredbe**

**Član 94.** Opšti uslovi stupaju na snagu 01.08.2019. godine, od kada se i primenjuju u odnosu na Korisnike koji zasnuju pretplatnički odnos počev od navedenog datuma.

**Član 95.** Opšti uslovi se primenjuju u odnosu na postojeće Korisnike, koji su zasnovali pretplatnički odnos do stupanja na snagu Opštih uslova, počev od 01.08.2019. godine.

**Član 96.** Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe prethodno važeći.