

**OPŠTI USLOVI**  
**pružanja i korišćenja usluga Telemark Systems doo Čačak**  
/ u daljem tekstu Opšti uslovi/

**UVODNE ODREDBE**

**Član 1.**

Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje usluga „Telemark Systems“ d.o.o. Čačak, ul. Svetog Save 35 ( u daljem tekstu Davalac Usluga) u vezi priključenja Korisnika na mrežu kablovsko-distributivnog sistema, pružanja usluge korišćenja servisa interneta, kao i korišćenje ostalih usluga i paketa usluga iz domena usluga Telemark Systems-a, a koje su upisane u registar koji vodi Republička Agencija za elektronske komunikacije Republike Srbije.

Opšti uslovi se primenjuju na sve usluge koje je Davalac usluga ovlašćen da pruža Korisnicima.

Opšti uslovi su obavezujući za Davaoca usluga i Korisnika i isti se smatraju sastavnim delom Ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa.

Svaki drugi odnos između Davaoca usluga i Korisnika usluga koji nije predviđen Opštim uslovima, biće regulisan u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije.

Korisnik može biti fizičko, pravno lice i preduzetnik.

Korisnik stupa u korisnički odnos trenutkom zaključenja ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa, a potpisom na ugovoru potvrđuje da su mu svi elementi ugovornog odnosa poznati, kao i da je prilikom zaključenja ugovora upoznat sa svim uslovima i da je prihvatio sve cene i uslove korišćenja odabranih usluga.

!

**PRIKLJUČENJE NA KDS I ANALOGNA KABLOVSKA TELEVIZIJA**

**Član 2.**

Priključenje na kablovsko- distributivni sistem Telemark Systems-a predstavlja preduslov za korišćenje svih usluga Telemark Systems-a, uključujući i analognu kablovsku televiziju.

Telemark Systems se obavezuje da će u roku od 15 radnih dana od dana zaključenja ugovora priključiti korisnika na svoj kablovsko - distributivni sistem ( u daljem tekstu KDS).

Rok iz prethodnog stava se produžava ukoliko ne postoje neophodni tehnički uslovi na lokaciji Korisnika, u slučaju više sile, neplaniranih tehničkih problema ili kašnjenja Korisnika u ispunjavanju preduzetih obaveza, a do stvaranja uslova za otklanjanje tako nastalih okolnosti.

Ukoliko ni u dodatnom roku od 30 radnih dana od dana nastanka napred navedenih okolnosti Davaoac usluga nije u mogućnosti da izvrši priključenje Korisnika, ugovor može mirovati do daljnjeg ili Davaoac i Korisnik usluga mogu raskinuti ugovor, uz povraćaj datog.

Prilikom zaključenja Ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa za priključenja na KDS i analognu kablovsku televiziju, neophodno je da Korisnik prikaže dokaz o vlasništvu nad objektom koji se priključuje na KDS ili ukoliko Korisnik nije vlasnik predmetnog objekta, potrebno je da dostavi izjavu saglasnosti vlasnika objekta da može da zaključi korisnički ugovor.

Korisnik se obavezuje da omogući dovođenje kablovskog voda KDS Davaoac usluga na svoj posed, izvođenje priključka KDS-a na svom objektu, izgradnju instalacije sa svog na susedne objekta ili posede, kao i na regulisanje odnosa sa eventualnim suvlasnicima koji imaju kakva druga prava nad posedom ili objektom.

Korisnik se obavezuje da ovlašćenim radnicima Telemark Systems-a omogući pregled i proveru ispravnosti priključka i sa njim povezanih vodova i instalacija radi provere ispravnosti priključka.

Izgrađene instalacije do ulaznih vrata objekta- stana Korisnika ili poslovnog prostora u stambenoj zgradi, odnosno do mesta ulaska instalacije na krovu kuće ili poslovnog prostora kada je objekat Korisnika individualna kuća, je u trajnom vlasništvu Telemark Systems-a, a Korisnik ima pravo korišćenja iste. Mesto ulaska instalacije u objekat korisnika predstavlja priključno mesto.

U slučajevima kada korisnik zadržava postojeće instalacije u svom objektu, sve naknadne intervencije prilikom održavanja ( rad i materijal) u objektu Korisnika, naplaćivaće se prema važećem cenovniku Davaoac usluga. Isto pravilo će se primenjivati u slučaju kada je do oštećenja instalacije koju je postavio Davaoac usluga došlo krivicom Korisnika.

### **Član 3.**

Telemark Systems se obavezuje da će Korisniku usluga na priključnom mestu obezbediti prijem signala u skladu sa važećim standardima propisanim od strane RATEL-a, pod uslovom da je Davaoac usluga izvodio radove na unutrašnjoj instalaciji u objektu Korisnika i ukoliko TV prijemnik Korisnika ispravno funkcioniše.

Davaoac usluga se takođe obavezuje da će redovno i kvalitetno održavati svoj izgrađeni KDS na koji je priključen TV prijemnik Korisnika odnosno da će obezbeđivati usluge u skladu sa tehničkim mogućnostima, 24 časa dnevno i sedam dana u nedelji, a Korisnik se obavezuje da će održavati instalacije u svom objektu/stanu na taj način da neće uticati na nesmetan rad KDS.

Korisnik ima pravo prenosa KDS priključka na drugu lokaciju pod uslovom da postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji, koje u svakom konkretnom slučaju procenjuju tehnička lica Davaoac usluga. U slučaju kada postoje tehničke mogućnosti i kada Korisnik izmiri sva dospela dugovanja, kao i ukoliko plati troškove preseljenja prema važećem cenovniku, Davaoac usluga će izvesti neophodne radove na preseljenju KDS priključka.

Ukoliko korisnik u toku važenja korisničkog ugovora bude isključen sa KDS sistema i/ili kod istoga bude izvršena demontaža priključka, a Korisnik se potom samostalno i /ili preko trećeg lica ponovo priključi na KDS Telemark Systems-a, takav korisnik se obavezuje da bez obzira na njegovu krivičnu i materijalnu odgovornost zbog izvršenja neovlašćenih radnji, plati Telemark Systems-u ugovornu kaznu u visini od 12.000,00 dinara po svakom pojedinačnom slučaju. Plaćanje ugovorne kazne ne utiče na nadoknadu svake eventualne štete u postupcima utvrđivanja krivične i materijalne odgovornosti Korisnika

## **DTV-DIGITALNA KABLOVSKA TELEVIZIJA**

### **Član 4.**

Usluga DTV- digitalna kablovska televizija obuhvata distribuciju i korišćenje TV programa u digitalnom formatu, putem izabranog digitalnog prijemnika.

Izborom opcije usluge DTV korisnik se inicijalno opredeljuje za programski paket/pakete, a po ceni u skladu sa važećim cenovnikom.

Ukoliko se Korisnik za vreme trajanja Korisničkog odnosa opredeli za neki drugi programski paket iz ponude Davaoac usluga, obavezan je da o tome obavesti Davaoac usluga, uz obavezu da redovno izmiruje obaveze pri ranije izabranim paketu.

Prilikom instalacije digitalnog prijemnika, korisnik potpisuje radni nalog/ izveštaj o priključenju i snosi troškove instalacije prema važećem cenovniku.

Digitalni prijemnik daje se Korisniku na korišćenje, a predstavlja trajno vlasništvo Davaoac usluga.

Telemark Systems zadržava pravo promene sadržaja Programske ponude ( osnovni i specijalni programski paketi), kao i pravo promene visine naknada navedenih u cenovniku. O svakoj od navedenih vrsta promena Telemark Systems će Korisnika usluga

obavestiti po proceduri iz čl.1.st.7. ovih Opštih uslova.

Prilikom zaključenja Korisničkog ugovora, Korisniku koji nije ranije koristio uslugu Telemark Digital, biće omogućeno da prvih mesec dana ( promotivni period) zavisno od izbora tipa digitalnog prijemnika, prati sve programske pakete iz Programske ponude sa cenovnikom, bez plaćanja mesečne naknade ( bliže definisano u narednim odredbama Opštih uslova). Po isteku promotivnog perioda, Korisnik usluga može nastaviti sa praćenjem svih programskih paketa uz plaćanje mesečne naknade za prijem istih ili može odjaviti njihovo korišćenje, ili da se opredeli za određeni pojedinačni programski paket ili kombinaciju više njih, za koje će plaćati srazmernu mesečnu naknadu, a sve saglasno Programskoj ponudi sa cenovnikom.

Ako Korisnik ne odjavi praćenje svih programskih paketa i ne opredeli se za određeni pojedinačni programski paket ili kombinaciju više njih do 25-tog dana promotivnog perioda, smatraće se da se opredelio za dalje praćenje svih programskih paketa iz Programske ponude sa cenovnikom, te će mu se fakturisati mesečna naknada u srazmernom iznosu.

Ako se Korisnik za vreme trajanja Korisničkog ugovora, opredeli za neku drugu kombinaciju programskih paketa iz Programske ponude sa cenovnikom, obavezan je da o tome podnese pisani zahtev u najbližem Korisničkom servisu Telemark Systems-a.

Ako Telemark Systems primi takav pisani zahtev od Korisnika do 25-tog u tekućem mesecu, Korisniku će biti omogućeno praćenje željene kombinacije programskih paketa počevši od prvog dana sledećeg meseca, a koji će mu biti fakturisan srazmerno ceni tog paketa iz Programske ponude sa cenovnikom. Ukoliko Korisnik zahtev podnese nakon 25-tog u mesecu, željenu kombinaciju programskih paketa će moći da gleda od drugog narednog meseca, sa čime je Korisnik upoznat i saglasan.

Korisnik pri zaključenju Korisničkog ugovora bira željeni tip digitalnog prijemnika iz aktuelne ponude Telemark Systems-a, s tim što je u toku trajanja Korisničkog ugovora može zbog prelaska na druge programske pakete izvršiti zamenu jednog digitalnog prijemnika za drugi.

Digitalni prijemnik se daje Korisniku na korišćenje, a predstavlja trajno vlasništvo Telemark Systems-a, a korisnik se obavezuje da isti vrati po isteku Korisničkog ugovora u ispravnom stanju, a ako to nije moguće, korisnik se obavezuje da naknadi njegovu protivvrednost koja je definisana Programskom ponudom sa cenovnikom. Prilikom instalacije digitalnog prijemnika Korisnik potpisuje revers, a mesečna naknada za korišćenje prijemnika je određena Programskom ponudom sa cenovnikom, sa čime je Korisnik upoznat i saglasan.

## **INTERNET**

### **Član 5.**

Usluga Interneta koju Korisnik izabere podrazumeva korišćenje izabranog internet paketa odnosno korišćenje kablovskog interneta, bežičnog interneta ili optičkog interneta, a sve shodno izabranoj opciji, prema važećem cenovniku usluga.

Korisnik se može opredeliti za postpaid režim korišćenja usluga.

### **Član 6.**

Telemark Systems kao Davalac usluga se obavezuje da će Korisniku omogućiti korišćenje usluge Interneta, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi za takav priključak na lokaciji Korisnika.

Korisnik se samostalno opredeljuje za paket Internet usluge koju želi da koristi, a u toku trajanja korisničkog odnosa zadržava pravo izmene paketa, uz izmenu cene, a sve prema važećem cenovniku. Opredeljivanje za paket Internet usluge se vrši izborom ponuđenih opcija u osnovnom ugovoru uz odgovarajući svojeručni potpis pored izabrane opcije.

U toku trajanja ugovora, Korisnik usluga ima mogućnost promene paketa usluga, pod uslovom da izabrani-promenjeni paket podrazumeva korišćenje većeg protoka internet saobraćaja.

### **Član 7.**

Priključenje na server Davaoca usluga kojim se omogućava pristup Korisnika na Internet, vrši se preko infrastrukture „ Telemark Systems“. Osnovni preduslov za optiranje usluge Interneta i za priključenje Korisnika na server, je da je Korisnik već zaključio ugovor o priključenju na KDS sistem Davaoca usluga.

Davalac usluga radi pružanja napred navedenih usluga korisniku ugrađuje i daje na korišćenje svoju opremu, a o čijoj ugradnji i preuzimanju će sačiniti revers.

Korisnik koji je po osnovu ugovora reversom primio opremu za korišćenje dok traje ugovorni odnos, dužan je da primljenu opremu

čuva kao i kompletni sadržaj u kome je oprema isporučena ( ambalaža, dokumentacija ili sl.) kao dobar domaćin, a u slučaju bilo kog nedostatka za sadržaj preuzet reversom, Korisnik je dužan da prema važećem cenovniku uplati kompletnu opremu.

Davalac usluge ostaje trajni vlasnik celokupne opreme primljene na revers od strane Korisnika usluga.

Davalac usluga zadržava pravo da u slučaju nevraćanja opreme od strane Korisnika u roku od 15 dana od dana prestanka ugovora od istoga zahteva pored vraćanja opreme i ugovornu kaznu u iznosu 10.000,00 dinara + PDV.

#### **Član 8.**

Davalac usluga se obavezuje da će Korisniku isporučiti, ugraditi, programirati opremu i priključiti ga na kablovski internet i to:

- omogućiti Korisniku pristup na Internet putem kablovske infrastrukture 24 sata dnevno, pristupne brzine prema odabranom paketu usluga, a prema važećem cenovniku Davaoca usluga
- obezbediti Korisniku na disku Servera i to ne manje od 20 MB za Korisnikom mail box
- bez odlaganja obavestiti Korisnika o problemima nastalim na njegovom korisničkom nalogu
- čuvati tajnost podataka o Korisniku

Korisnik je saglasan da Davalac usluga može, u cilju poboljšanja kvaliteta usluge, bez posebnog odobrenja Korisnika, za istu cenu obezbediti Korisniku veću brzinu protoka na opciju usluge za koju se Korisnik prethodno opredelio na osnovu ponude prema važećem cenovniku.

#### **Član 9.**

Korisnik usluga se obavezuje da

- uredno i u rokovima za dobrovoljno ispunjenje izmiruje svoje obaveze preuzete ugovorom
- da obezbedi, osigura i pripremi mesto za priključenje opreme davaoca usluga
- da Davaocu usluga dostavi potpune i tačne lične podatke, odnosno podatke o firmi i da u slučaju promene obavesti Davaoca usluga pisanim putem najviše u roku od 15 dana od promene istih
- čuva svoju lozinku u tajnosti, podatke o svom nalogu Korisnik može saopštiti samo administratoru sistema ili službeniku tehničke podrške lično i to tek kada nesumljivo utvrdi njegov identitet
- da opremu održava u čistom i ispravnom stanju
- da ne može da ustupi prava i obaveze koji proističu iz ugovora drugom licu bez pisane saglasnosti Davaoca usluga
- da se uzdržava od ponašanja koje se u smislu Opštih uslova i Ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa smatra nedozvoljenim
- da se pridržava priloženih upozorenja i uputstva za korišćenje opreme prema kome je u obavezi da uređaje ne koristi blizu vode i vlage kao i izvora toplote
- da montiranom uređaju omogući pravilnu ventilaciju vazduha i da uređaj ne prekriva bilo kakvim čvrstim predmetima koji mogu poremetiti ventilaciju samog uređaja
- korisniku usluga nije dozvoljeno pomeranje, prekonfigurisanje i preinstaliranje bez saglasnosti i prisustva osoblja Davaoca usluga. Takođe uređaj treba da bude priključen samo na izvor napajanja naveden u specifikaciji. Drugačiji izvori napajanja mogu privremeno ili trajno oštetiti uređaj pri čemu Davalac usluga u tom slučaju ne snosi odgovornost
- da obezbedi prostor gde se nalaze kablovi za napajanje tako da se ne mogu slučajno zakačiti ili pomeriti, jer na taj način može doći do isključenja sa mreže napajanja, a što može uzrokovati oštećenje uređaja
- u periodima kada duže vreme ne koristi uređaj, isti treba isključiti iz visokonaponske i računarske mreže. Pre samog isključivanja Korisnik usluga je u obavezi da kontaktira osoblje Davaoca usluga
- u slučaju bilo kakvog prestanka rada komunikacione opreme Korisnik usluga je dužan odmah da obavesti tehničku službu Davaoca usluga, koja je jedina nadležna za servisiranje ove vrste opreme

#### **Član 10.**

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ako je u suprotnosti sa imperativnim propisima Republike Srbije i međunarodnim pravom, odnosno u suprotnosti sa konvencijama, ugovorima i drugim aktima i opšte prihvaćenim kodeksima ponašanja u ovoj oblasti, a ponašanje korisnika će se smatrati 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 nezaštićenih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija
- koristi servise interneta za neovlašćeni pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na internetu
- „spam“- ovanje servisa Davaoca usluga putem slanja istovetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na internetu

- ukoliko ugrožava nesmetano korišćenje servisa od strane drugih korisnika, ugrožava nesmetani rad mreže preduzeća 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 tip oglašavanja
- vrši distribuciju virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama

Isključivo pretplatnik- Korisnik usluga odgovara krivično, parnično ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje.

Korisnik odgovara Davaocu usluge za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

#### **Član 11.**

Ukoliko Davalac usluga po svojoj oceni ili po prijemu prijave zaključi da se Korisnik u korišćenju servisa ponaša na nedozvoljen način Davalac usluga može da:

- pošalje upozorenje Korisniku usluga
- suspenduje Korisnikov pristup internetu
- blokira određeni internet saobraćaj

Ukoliko Korisnik nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem po ponovnom aktiviranju naloga, Davalac usluga ima pravo da Ugovor odmah raskine, uz obaveštenje upućeno Korisniku. Korisnik u tom slučaju gubi pravo na povraćaj iznosa naknade koji je do raskida ugovora nije uspeo da iskoristi, a Davalac usluga zadržava pravo demontaže i preuzimanja celokupne opreme bez povraćaja prethodno uplaćenih sredstava od strane Korisnika, osim ukoliko Korisnik prethodno nije isplatio celokupni iznos duga prema Davaocu usluge i na taj način postao vlasnik celokupne opreme.

Ocena Davaoca usluge o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatraće se osnovanom onda kada postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika saglasno odredbama Opštih uslova. Pored toga, Davalac usluga u tom slučaju ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim državnim organima, kao i zainteresovanim licima, a po nalogu navedenih organa.

Ukoliko Korisnik dokaže da njegovo ponašanje nije bilo nedozvoljeno u smislu napred navedenom člana 9. opštih uslova, Davalac usluga će mu omogućiti ponovno priključenje na kablovski internet pod uslovima definisanim ovim Opštim uslovima.

#### **Član 12.**

Davalac usluga ne odgovara za :

- zagušenje, kašnjenje ili greške u funkcionisanju delova interneta na koje objektivno ne može da utiče
- prekide u radu nastale usled nestanka električne energije na delu infrastrukture, slučajeva više sile, kao i usled drugih razloga na koje Davalac usluga ne može objektivno da utiče
- štetu koju Korisnik nedozvoljenim ponašanjima pričinu trećim licima
- povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju na internetu izvrše treća lica
- sigurnost i tačnost informacija koju Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima interneta
- štete koja nastane za Korisnika ili treća lica usled povrede Korisnika obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu
- bilo kakve tehničke kvarove na računaru Korisnika koji mogu biti izazvani nestručnim ili nesavesnim rukovanjem Korisnika usluga

Davalac usluga ne garantuje da informacije-podaci preuzeti sa interneta nemaju neki od virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura radi zaštite od takvih programa.

#### **Član 13.**

Davalac usluga ne odgovara za prekid veze svog servera sa internetom ako taj prekid nastupi kao posledica rada Davaoca usluga na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta sve dok traju radovi na infrastrukturi.

#### **Član 14.**

Komunikacija ili obaveštenja ugovornih strana po svim pitanjima bitnim za sprovođenja ugovora vršiće se u pismenoj formi pod kojom se podrazumeva i slanje obaveštenja putem elektronske pošte, isticanjem obaveštenja na Web stranici Davaoca usluga ili obaveštenje Korisniku usluga putem Info kanala Davaoca usluga. Smatraće se da je obaveštenje poslato elektronskom poštom dostavljeno Korisniku onog dana kada je isto isporučeno u njegov mailbox kod Davaoca usluga.

## **TELEFONIJA**

### **Član 15.**

Usluga Telefonije podrazumeva korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telemark Systems-a. Korisnik može odabrati Telemark Systems-ovu uslugu Telefonije pojedinačno ili u paketu sa drugim uslugama, u skladu sa Ponudom usluga sa cenovnikom.

Korisnik usluga može koristiti uslugu Telefonije samo ukoliko je priključen na kablovsko-distributivni sistem Telemark Systems-a i ukoliko poseduje odgovarajući telefonski aparat.

Telemark Systems se obavezuje da Korisniku pruža usluge Telefonije u skladu sa zakonom i prema važećim standardima iz ove oblasti.

### **Član 16.**

Za korišćenje usluga Telefonije, Telemark Systems će Korisniku obezbediti modem, koji ostaje trajno vlasništvo Telemark Systems-a kao Davaoca usluga, a Korisnik ima pravo korišćenja istog do dana raskida korisničkog odnosa, po bilo kom osnovu.

U slučaju eventualnog raskida korisničkog odnosa, Korisnik usluga je u obavezi da Davaocu usluga u roku od 3 dana od dana raskida ugovora vrati svu instaliranu opremu, a prema specifikaciji iz izveštaja o priključenju, koji je Korisnik u obavezi da potpiše u trenutku prijema opreme.

U slučaju da Korisnik nije u mogućnosti da preuzetu opremu vrati po raskidu ugovora, isti se obavezuje da Davaocu usluga naknadi protivvrednost preuzete opreme prema važećem cenovniku.

Ukoliko Telemark Systems obezbeđuje u skladu sa Ponudom sa cenovnikom i dodatnu opremu, Korisnik je u obavezi, da kada se steknu uslovu u skladu sa napred navedenim stavovima ovog člana, Davaocu istu vrati u ispravnom stanju ili ukoliko nije u mogućnosti da to učini, da plati protivvrednost preuzete opreme.

### **Član 17.**

Telemark Systems određuje brojeve koje dodeljuje Korisnicima prema raspoloživom planu numeracije.

Davalac usluga može već dodeljeni broj Korisniku da izmeni, a bez posebne i prethodne saglasnosti Korisnika usluga, uz obavezu Davoca usluga da Korisnika o izmeni broja obavesti najkasnije 15 dana pre planirane promene broja.

### **Član 18.**

Korisnik usluga je u obavezi da prilikom zaključenja korisničkog odnosa Davaocu usluga da tačne lične podatke.

Ukoliko nakon zaključenja ugovora i zasnivanja korisničkog odnosa dođe do promene podataka kod Korisnika, isti se obavezuje da bez odlaganja o promeni ličnih podataka obavesti Davaoca usluga, pod pretnjom posledica naknada štete i gubitka prava koja se vezuju za registraciju podataka Korisnika.

### **Član 19.**

Telemark Systems organizuje i obezbeđuje vođenje javnog telefonskog imenika svojih Korisnika, u koji se unose podaci o imenu, prezimenu, adresi i Korisnikovom telefonskom broju, a koji imenik je dostupan na internet stranici Telemark Systems-a i putem Kontakt centra.

U momentu zasnivanja korisničkog odnosa, Korisnik se opredeljuje da li želi da njegovi lični podaci i broj budu uneti u javni telefonski imenik, a Korisnik ima mogućnost i da naknadno pisanim putem zahteva da se njegovi lični podaci i telefonski broj izbriše iz javnog telefonskog imenika, nakon čega je Telemark Systems dužan da lične podatke o Korisniku izbriše.

Telemark Systems je dužan da obezbedi tajnost ličnih podataka Korisnika, tajnost sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u okviru javne fiksne telekomunikacione mreže Telemark Systems-a, a u skladu sa zakonom.

### **Član 20.**

Zasnivanjem korisničkog odnosa Korisnik može na korišćenje da dobije najviše dve telefonske linije, odnosno zaključenjem ugovora dobija osnovnu telefonsku liniju, a na osnovu posebnog pisanog zahteva i dodatnu telefonsku liniju, a prema uslovima iz ponude sa važećim cenovnikom.

Od momenta aktiviranja osnovne telefonske linije, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju izvršeni od strane Korisnika usluga ili uz njegovu saglasnost.

Korisnik je u celosti odgovoran za sve učinjene troškove i dužan je da redovno izmiruje sve obaveze nastale korišćenjem osnovne i dodatne linije.

#### **Član 21.**

Na zahtev Korisnika, Telemark Systems će obezbediti pružanje informacija o uslugama ostvarenim korišćenjem broja dodeljenog Korisniku, za prethodni obračunski period, a najviše za 5 prethodnih obračunskih perioda unazad ( specifikacija- listing odlaznog saobraćaja).

Korisnik je u obavezi da Davaocu usluga plati troškove otpremanja specifikacije, ukoliko isti budu postojali.

U slučaju deaktivacije broja, pravo na specifikaciju odlaznih poziva Korisnik može ostvariti najkasnije u roku od 60 dana.

#### **Član 22.**

Telemark Systems ne odgovara za štetu koju Korisnik ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene broja Korisnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog inreferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja Davaoca usluga, neovlašćenim korišćenjem korisničkog broja koji je dodeljen korisniku, nepokrivenost nekog područja mrežom, povremenog prekida u radu mreže ili usled više sile.

Ukoliko Korisnik upotrebljava opremu ili drugi uređaj koji nije podešen ili podesan za korišćenje u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telemark Systems-a ili prouzrokuje smetnje u radu javne fiksne telekomunikacione mreže, Telemark systems ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja usluge.

Telemark Systems ne odgovara za štetu i izgubljenu dobit koju Korisnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluge.

Usluga Telefonije se zasniva na tehnologiji prenosa glasa putem širokog pojasnog prenosa podataka i kao takva može biti nedostupna usled kvara na mreži ili nestanka električne energije.

#### **Član 23.**

Ponašanje i postupci Korisnika će se smatrati zloupotrebom i nedozvoljenim radnjama ako su u suprotnosti sa pozitivnim zakonskim propisima ili savesnošću ili dobrim poslovnim običajima, a naročito:

- ako korisnički telefonski broj koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen odredbama ovog ugovora, uključujući i na slučajeve kada se međunarodni saobraćaj mreže Telemark Systems-a prikazuje kao nacionalni saobraćaj, generisan od strane Korisnika
- ako se koristi oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom Telemark Systems-a
- ukoliko Korisnik ili drugo lice sa korisničkog telefonskog broja, i nakon opomene upućene od strane Telemark Systems-a, nastavi sa uznemiravanjem drugim Korisnika ili trećih lica

U navedenim slučajevima, Telemark Systems ima pravo da Korisniku bez prethodne najave isključi telefonski broj/brojeve, kao i pravo da naplati naknadu za ponovno uključanje, u skladu sa Ponudom sa cenovnikom.

Telemark Systems je ovlašćen da isključi korisnički telefonski broj dodeljen Korisniku i u sledećim slučajevima:

- ukoliko postoji sumnja da oprema Korisnika ometa rad javne fiksne komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje opreme drugih Korisnika- do momenta otklanjanja smetnji
- radi otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži

#### **Član 24.**

Kada Korisnik u pisanom obliku prijavi i opiše način, sadržinu i vreme zlonamernog ili uznemirujućeg poziva, Telemark Systems će da zabeleži i sačuva podatke o identifikaciji tog dolaznog poziva, datum i vreme poziva ili pokušaja pozivanja.

Ukoliko Telemark Systems utvrdi da je zlonamerni ili uznemirujući poziv upućen sa broja njegovog Korisnika, dužan je da tom Korisniku uputi upozorenje, te da u slučaju ponovnog uznemiravanja, preduzme druge mere radi sprečavanja daljeg uznemiravanja.

Ukoliko Telemark Systems utvrdi da je zlonamerni ili uznemirujući poziv upućen sa broja koji je u mreži drugog operatera, prosleđuje tom operateru prijavu o uznemiravanju, kako bi taj operater svom Korisniku uputio upozorenje, odnosno kako bi eventualno preduzeo

neke druge mere radi sprečavanja daljeg uznemiravanja.

Telemark System će da saraduje sa drugim operaterima radi praćenja ili otkrivanja zlonamernih ili uznemirujućih poziva, a naročito radi razmene podataka i postupanja po prosleđenim prijavama.

#### **Član 25.**

Telemark Systems će omogućiti korišćenje sistema za automatsko pozivanje i komunikaciju bez ljudske intervencije, faks uređaja, elektronske pošte ili drugih vrsta elektronskih poruka, radi neposrednog oglašavanja, samo uz prethodni pristanak Korisnika.

Ako je fizičko ili pravno lice, prilikom prodaje svojih proizvoda ili usluga, pribavilo neposredno od primaoca njegove kontakt podatke i pristanak na upotrebu tih podataka u svrhe neposrednog oglašavanja, ima pravo da ih upotrebljava radi neposrednog oglašavanja svojih sličnih proizvoda ili usluga, pod uslovom da primaocu obezbedi mogućnost prigovora takvoj upotrebi kontakt podataka, na jednostavan način i bez naknade.

Zabranjeno je neposredno oglašavanje kojim se netačno prikazuje ili prikriva identitet pošiljaoca elektronske pošte ili drugih vrsta elektronskih poruka, kao i neposredno oglašavanje koje ne sadrži naznačenu elektronsku adresu, odnosno broj telefona, putem koga primalac može bez naknade da zahteva sprečavanje daljeg slanja oglasnih poruka.

#### **Član 26.**

Telemark Systems će Korisniku omogućiti isključivanje identifikacije dolaznog poziva, na jednostavan način i bez naknade za razumno korišćenje ove mogućnosti, kao i omogućiti isključivanje prikazivanja identifikacije uspostavljene linije pozivaocu, na jednostavan način i bez naknade. Napred navedeno se odnosi i na međunarodne dolazne pozive.

Odredba iz prethodnog stava nije primenjiva za pozive koji se upućuju službama za hitne intervencije.

Telemark Systems ima pravo da privremeno suspenduje mogućnosti iz st.1.ovog člana radi otkrivanja i sprečavanja zlonamernih ili uznemirujućih poziva.

#### **Član 27.**

Usluga prenosivosti broja omogućuje Korisniku da promeni postojećeg operatora usluga fiksne telefonije i da postane Korisnik usluge Telefonije Telemark Systems-a i pri tome da zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije.

Korisnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da telemark Systems-u kao primaocu broja podnese pismeni zahtev za prenos telefonskog broja uz obavezno davanje lične karte na uvid.

Istovremeno se podnošenje zahteva za prenos telefonskog broja smatra zahtevom za raskid pretplatničkog odnosa Korisnika kod operatera davaoca broja. Korisnik ostaje u obavezi plaćanja korišćenja komunikacionih usluga prema operateru davaoca broja sve do prenosa broja u mrežu Telemark Systems-a. Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnosilac zahteva postaje Korisnik Telemark Systems-a, pa je od dana izvršenog prenosa obavezan na plaćanje mesečne pretplate vršiti na račun Davaoca usluga.

Operator davalac broja nije obavezan da omogući prenos broja ako podneti zahtev sadrži neke formalne nedostatke iz čl.10. Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji, a koji onemogućava postupanje. Telemark Systems će u roku od 3 radna dana od dana saznanja o razlozima kašnjenja odnosno nemogućnosti prenosa broja, uputiti podnosiocu zahteva obrazloženje sa uputstvom da u roku od 8 dana od dana prijema ovog obaveštenja otkloni razloge zbog kojih prenos nije bilo moguće izvršiti.

Prenos broja će se izvršiti u roku od 7 radnih dana od dana primanja urednog zahteva Korisnika, a u slučaju da ne postoje smetnje, osim ako naknadno ne budu utvrđeni razlozi nemogućnosti ili kašnjenja prenosa broja, a o postojanju istih Telemark Systems nije znao niti mogao 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. Period u kome preneti broj nije bio u funkciji usled sprovođenja operacije tehničkog prenosa ne sme biti duži od tri sata u odnosu na vreme koje je određeno u zahtevu za prenos telefonskog broja.

Korisnik koji je vršio prenos broja ne može ponovo da vrši prenos istog broja u periodu kraćem od šest meseci od dana kada je izvršene prenos broja.

Ukoliko Korisnik želi da prenese broj kod drugog operatera, a želi da nastavi sa korišćenjem ostalih usluga iz dosadašnjeg paketa, potpisuje se novi pretplatnički ugovor.



Telemark systems u svojstvu Davaoca broja može da odbije zahtev Korisnika za prenos broja kod drugog operatora primaoca broja ako postoje iste smetnje iz čl.10. Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji koji se odnose na razloge odbijanja zahteva za prenos broja u mrežu Telemark Systems-a, dok iste ne budu otklonjene.

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

## **PAKETI USLUGA**

### **Član 28.**

Korisnik može da izabere paket usluga Davaoca usluga uz posebne pogodnosti, a sve u skladu sa ponudom paketa usluga i važećim cenovnikom.

Na osnovu zaključenog ugovora za paket usluga, a imajući u vidu pogodnosti date Korisniku, Korisnik nema pravo raskida ugovora pre isteka minimalno ugovorenog perioda korišćenja usluge. Ukoliko korisnik ipak želi da raskidom ugovora prekine sa korišćenjem izabranog paketa usluga pre isteka minimalnog perioda korišćenja usluge, on to može učiniti ukoliko plati ugovornu kaznu u novčanom iznosu dobijenih pogodnosti koje su uslovile minimalni ugovoreni period.

Odredba o plaćanju ugovorne kazne iz prethodnog stava se primenjuje i u slučaju da davalac usluge jednostrano raskine ugovor vezan za paket usluga, ukoliko Korisnik ne izmiri svoje dospеле obaveze shodno Opštım uslovima.

## **ZAJEDNIČKE ODREDBE**

### **Naplata usluga**

#### **Član 29.**

Cene usluge/usluga određuje Davalac usluga u skladu sa svojom poslovnom politikom, a koje su iskazane putem važećeg cenovnika. Davalac usluga zadržava pravo da izmeni cene svojih usluga, o čemu je dužan da blagovremeno obavesti Korisnika o učinjenim izmenama putem Info kanala ili putem poslednjeg mesečnog računa. Smatraće se da je Korisnik saglasan sa izmenjenim cenovnikom ukoliko nastavi korišćenje usluga, nakon stupanja na snagu najavljenih izmena.

Korisnik je u obavezi da za korišćenje izabrane usluge/usluga plaća sve naknade u skladu sa važećim cenovnikom usluga Davaoca usluga.

Korisnik je saglasan da se naknade za izvršene usluge nađu na zbirnoj fakturi.

Dospelost mesečnih obaveza plaćanja usluga je do poslednjeg dana u mesecu za prethodni mesec.

Kod usluga Telefonije presek usluga se vrši prvog dana u mesecu za prethodni mesec, a telefonskim saobraćajem za prethodni mesec se smatraju svi pozivi koji su započeti u prethodnom mesecu, bez obzira na vreme završetka tih poziva.

Ukoliko Korisnik ne izvrši uplatu po ispostavljenom računu, Davalac će najpre poslati opomenu za plaćanje a nakon toga je ovlašćen da suspenduje uslugu/usluge.

Kod usluge Telefonije, usled neizmirenja obaveza, Korisniku će biti suspendovani odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka kontakt centru Davaoca usluga. Ukoliko Korisnik ne plati obavezu ni u roku od 30 dana od dana ukidanja odlaznih poziva, Davalac usluga zadržava pravo da Korisniku isključi uslugu Telefonije.

Ukoliko Korisnik ne primi račun najmanje 5 dana pre dospelosti obaveze plaćanja ( odsustvo od prijavljene adrese, nemogućnost uručenja i slično), u obavezi je da kontaktira Korisnički servis „ Telemark Systems-a“ i da se raspita o visini iznosa mesečne obaveze, pa je stoga i pored neprimanja računa o visini mesečne obaveze dužan da Davaocu usluga redovno i u rokovima izmiruje dospеле obaveze.

U slučaju isključenja usluge za koju je Ponudom sa cenovnikom predviđeno plaćanje mesečne naknade za korišćenje opreme, Telemark Systems ima pravo da nastavi sa naplatom ove naknade sve do ponovnog priključenja usluge ili dok Korisnik ne vrati predmetnu opremu.

Cenu priključne takse Davaoca usluga može odrediti različito za pojedine zgrade, kvartove, delove naselja ili naselja, zavisno od tehničkih uslova i troškova instalacije.

Korisnik usluga se obavezuje da pre početka priključenja svog objekta na KDS plati priključnu taksu, a prema važećem cenovniku. U cenu priključne takse uračunati svi radovi i utrošeni materijali do prvog prijemnika u objektu Korisnika, gde on to želi, u slučaju da je linija već izgrađena. U slučaju izgradnje nove linije troškovi priključka se određuju prema važećem cenovniku.

Ukoliko Korisnik želi da se na objektu izvede razvod na dva ili više prijemnika, dodatna usluga ove vrste se naplaćuje prema važećem cenovniku Davaoca usluga.

Korisniku usluga kojem je bilo koja usluga pružena od strane Davaoca usluga aktivirana bilo kojeg dana u mesecu nakon prvog dana u mesecu, biće ispostavljen račun srazmerno broju dana koliko je iste i koristio za taj mesec.

Svoje obaveze plaćanja korisnici usluga mogu izvršavati preko Pošte i banaka uplatom na tekući račun Davaoca usluga ili uplatama na naplatnom mestu Davaoca usluga, kao i kod ovlašćenih predstavnika Davaoca usluga.

U slučaju neizmirenja obaveza po njihovoj dospelosti od strane Korisnika usluga, Davaoca usluga zadržava pravo da obračuna i naplati zakonsku zateznu kamatu na dospela potraživanja.

U slučaju da Korisnik ne izvršava svoje obaveze plaćanja prema Davaocu usluge u roku, Davaoca usluge ima pravo da Korisniku ukine uslugu/usluge, uz prethodnu opomenu i ostavljanje dodatnog primerenog roka za plaćanje.

Po izmirivanju svih obaveza Korisnika prema Davaocu usluga, biće mu omogućeno ponovno priključenje i korišćenje usluga Davaocu usluge, uz obavezu plaćanja naknade za ponovno priključenje, a prema važećem cenovniku.

Ukoliko Korisnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluga. Davaoca usluge zadržava pravo da izvrši demontažu Korisnikovog priključka ili opreme, nakon čega će se smatrati da je ugovor automatski raskinut, uz obavezu korisnika da preostala dugovanja izmiri prema Davaocu usluge.

Ukoliko vlasnik objekta i Korisnik nisu isto lice, te je vlasnik objekta taj koji već ima zaključen ugovor za KDS po osnovu koga je vlasniku utvrđena mesečna obaveza plaćanja prema Davaocu usluge na ime mesečne naknade za pružanje usluga, ugovorne strane saglasno konstatuju da se Korisnik obavezuje da uredno izmiruje i navedenu obavezu vlasnika na ime mesečne naknade za pružanje usluga, za koju će Davaoca usluge počevši od zaključenja ugovora sa ovim Korisnikom, fakturisani na njegovo ime. Za navedeno u ovom stavu Korisnik pribavlja saglasnost vlasnika objekta. Korisnik usluge nema pravo raskida ugovora pre isteka ugovornog roka koji je vlasnik objekta zaključio sa Davaocem usluge.

Davaoca usluge ima pravo da ustupi pravo naplate Korisnikovog računa banci ili drugim pravnim i fizičkim licima u skladu sa zakonom.

## **Promotivne pogodnosti**

### **Član 30.**

Korisniku se mogu odobriti određene pogodnosti ( prodajni podsticaji ) na osnovu odluke operatera, koju je operater 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 operatera, ako ugovorom nije drugačije predviđeno.

## **Ugovori na daljinu i ugovori koji se zaključuju van poslovnih prostorija operatera**

### **Član 31.**

Ugovor zaključen van poslovnih prostorija Davaoca usluge ili na daljinu se zaključuje tako što operator Korisniku uz ugovor dostavlja i obrazac za odustanak od ugovora i obaveštenje o podacima propisanim zakonom koji reguliše zaštitu potrošača (ukoliko nije sadržano u ugovoru, opštim uslovima, posebnim uslovima ili drugim aktima koji regulišu uzajamna prava i obaveze operatora i korisnika).

Troškove korišćenja sredstava komunikacije na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija radi zaključenja ugovora snosi Davaoca usluge u celosti.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija Davaoca usluge, u roku od 14 dana od zaključenja ugovora. Protekom 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, a koji se nalazi na web sajtu Davaoca usluge ili na drugi nedvosmislen način (obrazac za odustanak).

Davaoc 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. Davaoc usluga 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 primenjive naknade, u skladu sa cenovnikom Davaoca usluga, bez obzira na odustanak.

Davaoc 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 Davacu usluge, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada se Davaoc usluge ponudi da sam preuzme opremu. Davaoc 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.

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

## **Usluge od opšteg ekonomskog interesa i univerzalni servis**

### **Član 32.**

Ukoliko neka od usluga koju pruža Davaoc usluge bude identifikovana kao elektronska komunikaciona usluga od opšteg ekonomskog interesa, u skladu sa zakonom koji reguliše zaštitu potrošača, prema Korisnicima te usluge primenjivaće se posebne odredbe tog zakona koji regulišu predmetnu materiju.

Korisnici usluga od opšteg ekonomskog interesa, koji spadaju u kategoriju potrošača, imaju pravo: da im usluge budu pružene po pristupačnoj ceni, u skladu sa propisanim kvalitetom; da promene pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade; pravo i mogućnost vansudskog rešavanja sporova, u skladu sa zakonom koji reguliše zaštitu potrošača.

## **Prigovor korisnika**

### **Član 33.**

Shodno Zakonu o zaštiti potrošača ( sl. glasnik RS; br62/2014) korisnik može na adresu Davaoca usluga da podnese pismeni prigovor u odnosu na pogrešno obračunatu cenu usluge, kvalitet usluge i druge nedostatke.

Rok za podnošenje prigovora je 8 dana od dana dospeća računa za uslugu, odnosno od dana pružanja usluge.

Prigovor može podneti isključivo Korisnik usluga, koji je sa Davaocem usluga zaključio ugovor o zasnivanju korisničkog odnosa. Ukoliko

Korisnik tokom korisničkog odnosa u predviđenim rokovima i na predviđeni način nije ulagao prigovore na cenu i kvalitet usluga, kasnije isticanje i navođenje da usluga od strane Davaoca nije pružena na kvalitetan i adekvatan način, neće biti uzeta u razmatranje i biće odbačena kao neosnovana.

Korisnik je dužan da plati nesporni deo iznosa računa, a ukoliko osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.

Odluku o rešavanju prigovora donosi komisija Davaoca usluge, u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora, izuzev u slučajevima, kada je zbog prirode prigovora, za rešavanje prigovora potreban duži vremenski period. Izuzetno, ukoliko Davaoc usluga 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 rešenje prigovora moguće je samo jednom.

Davaoc usluge je dužan da 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.

Ukoliko je usled određenih postupaka Korisnika, za koje je on odgovoran, moralo doći do neočekivanog produženja radova na otklanjanju prijavljenih smetnji ( ukoliko Korisnik nije bio u mogućnosti da opiše bliže detalje koji su predmet prigovora, ili ukoliko Korisnik svojim postupcima onemogućava tehničkim licima Davaoca usluga da pristupe lokaciji na koju se odnose određene prijavljene

smetnje, ili kada usled drugih razloga onemogućuje uredno postupanje Davaoca), Korisnik će biti u obavezi da plati mesečnu obavezu Davaocu usluga.

Davalac usluga će biti odgovoran jedino za stvarnu štetu koju je pretrpeo Korisnik usluga, a kao posledicu namere ili krajnje nepažnje Davaoca usluga, gde šteta mora biti dokazana od strane Korisnika usluga.

## **Oprema**

### **Član 34.**

Korisnik se obavezuje da za korišćenje usluga koje su predviđene ugovorom i Opštim uslovima, koristi opremu i/ili uređaje koji su predviđeni za povezivanje na sistem, kao i da se pridržava svih relevantnih tehničkih uputstava za korišćenje takve opreme.

Korisnik se obavezuje da neće samostalno vršiti bilo kakve zahvate na instaliranoj opremi i uređajima Davaoca usluge, koje je dobio na korišćenje za vreme trajanja korisničkog odnosa, niti da će za to angažovati neovlašćena lica, jer će u suprotnom Korisnik biti obveznik svih troškova popravke.

Korisnik se obavezuje da snosi sve eventualne troškove u vezi održavanja i opravke opreme koju je dobio na korišćenje, ukoliko je krivica do njega, a ne do funkcionalnosti opreme.

U slučaju krađe opreme Davaoca usluge koju je Korisnik dobio na korišćenje, Korisnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 časa od događaja i saznanja za isti, o tome obavesti Telemark Systems. U slučaju krađe opreme o kojoj je Korisnik obavestio nadležne državne organe, Korisniku će biti omogućeno dobijanje nove opreme na korišćenje, uz obavezu Korisnika da Davaocu usluga prethodno predoči zapisnik ili prijavu o krađi, sačinjenu od strane nadležnog državnog organa. Korisnik koji ne prezentuje zapisnik o prijavljenoj krađi, u obavezi je da Davaocu usluga nadoknadi protivvrednost opreme, u zavisnosti od vrste opreme, u skladu sa važećim cenovnikom.

Telemark Systems se obavezuje da otkloni sve kvarove na opremi, osim onih koje nastanu nepažnjom ili namernim delovanjem Korisnika ( fizički lom, pad i dr.)

Preseljenje opreme koja je data Korisniku na korišćenje može se izvršiti samo uz saglasnost i asistenciju Davaoca usluga. Zahtev za preseljenje opreme se podnosi nadležnoj službi Telemark Systems-a, a zahtev se odobrava ukoliko ima tehničkih mogućnosti na novoj lokaciji i ukoliko je podnositelj zahteva izmirio sve obaveze prema Davaocu usluga, kao i po uplati naknade za preseljenje opreme u skladu sa važećim cenovnikom.

Zabranjen je svaki vid samovlasnog i samostalnog preseljenja opreme Davaoca usluga, a bez pozivanja tehničke službe Davaoca usluga. Ukoliko bi Korisnik postupio suprotno ovom ograničenju, Davalac usluga ima pravo da takvom Korisniku ukine uslugu i zahteva povraćaj opreme u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, a Korisnik je dužan da Telemark Systems-u plati ugovornu kaznu zbog nevraćanja opreme u zavisnosti od vrste opreme.

Korisnik usluga će u slučaju raskida ugovora ili po zahtevu Davaoca usluga, vratiti svu opremu koju je dobio na korišćenje.

Ukoliko Korisnik nije od Davaoca usluga preuzeo odgovarajuću opremu ili uređaje, Korisnik se obavezuje da o sopstvenom trošku obezbedi odgovarajuću opremu, u zavisnosti od odabranih usluga, a koji zadovoljavaju važeće zakonsku propise i tehničke uslove Davaoca usluga.

Potpisom na korisničkom ugovoru ili aneksu istog, a prilikom preuzimanja opreme, Korisnik usluga potvrđuje da je primio tehnički ispravnu opremu, koja je neophodna za ostvarivanje usluge.

## **Ustupanje korisničkog odnosa**

### **Član 35.**

Davalac usluga može da dozvoli Korisniku da ustupi svoj korisnički odnos sa Davaocem usluga nekom trećem licu, prihvatanjem zahteva novog Korisnika za stupanje u korisnički odnos, pod uslovom da Novi Korisnik nastavi da koristi uslugu koja se već pruža ranijem Korisniku, kao i da redovno izmiruje svoje obaveze.

Ustupanje korisničkog odnosa se može izvršiti isključivo na zahtev Novog Korisnika, pod uslovom da se prava i obaveze iz tog postojećeg ugovora prenesu na Novog korisnika, kao i da raniji korisnik izmiri sve obaveze prema Davaocu usluga do momenta ustupanja korisničkog odnosa, uz prethodnu proveru Novog korisnika, u skladu sa ovlašćenjima koja su predviđena Opštim uslovima.

Po prihvatanju zahteva od strane Davaoca usluga, korisnički odnos se ustupa Novom Korisniku, a novi Novi Korisnik je odgovoran za sve obaveze prema Davocu usluga od trenutka prihvatanja zahteva novog korisnika.

Ukoliko raniji korisnik ne izmiri sve obaveze prema Davaucu do momenta ustupanja korisničkog odnosa, Novi korisnik će biti solidarno odgovoran sa ranijim korisnikom za dug prema Davaucu usluga, i biće u obavezi da taj dug izmiri u skladu sa računom koji izda Davalac usluga.

## Ograničenje od odgovornosti

### Član 36.

Davalac usluge/usluga nije odgovoran za:

- prekide u radu i štetu nastalu na opremi i prijemniku Korisnika usluga, nastale usled nestanka električne energije na delu telekomunikacione mreže, kao i u slučajevima više sile ( požar, eksplozije, rat, zemljotres, poplava, udar groma i druge vremenske nepogode ili usled razloga na koje nije imao nikakvog uticaja ili zbog radova na telekomunikacionoj mreži koje je Davalac usluga najavio na svojoj internet strani ili Info kanalu
- za štetu koju je korisnik pretrpeo od trećih lica
- za štetu koja je nastala nestručnim rukovanjem opremom i nepridržavanjem uputstava za korišćenje odabrane usluge
- za štetu koja je nastala kao posledica objektivnih razloga koje nije bilo moguće predvideti, izbeći ili otkloniti ( vis maior-viša sila)

Davalac usluga nije odgovoran za sadržaj programa emitovanih u okviru programskog paketa koji koristi Korisnik, kao ni za zatamnjene određene programskih sadržaja, niti Davalac može garantovati Korisniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

Korisnik je odgovoran Davaucu usluga, drugom Korisniku ili svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Korisnika u korišćenju usluga Telemark Systems-a.

Davalac usluga neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu pretrpljenu tokom održavanja sistema, a koja bi mogla da utiče na kvalitet usluge/usluga, kao ni za štetu u slučaju ukidanja, izmene ili oduzimanja Licence, kao i opreme u skladu sa Opštim uslovima.

### Član 37.

Svi programi ( TV kanali ) iz Ponude sa cenovnikom zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravima, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuisanje ili na drugi način iskorišćavanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu upotrebu kod Korisnika.

Nije dopušteno distribuirati signal i programe iz Ponude sa cenovnikom u zatvorenom ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku. Korisnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno ili u komercijalne svrhe iskorišćavati programe obuhvaćene Korisničkim ugovorom i Ponudom sa cenovnikom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. U slučaju da Korisnik prekrši ovu zabranu, Telemark Systems ima pravo da od Korisnika naplati ugovornu kaznu u iznosu od 250.000,00 dinara, za svaki pojedinačni slučaj daljeg vida distribucije, bez obzira na tehnologiju kojom se distribucija vrši, odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorišćavanje programa, a Telemark Systems će jednostrano raskinuti Korisnički ugovor i od Korisnika zahtevati naknadu štete, direktne ili indirektna, koja proizađe iz takvog iskorišćavanja programa.

Plaćanje ugovorne kazne i naknade štete Telemark Systems-u ne oslobađa Korisnika odgovornosti prema vlasniku programa kao ni nosiocima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korišćenja prijemnika. Korisnik je u obavezi da koristi uslugu uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava Telemark Systems-a, vlasnika programa i trećih lica. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba bilo kakvog teksta, zvuka, slike, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Korisniku. Korisnik je odgovoran za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Telemark Systems-a, vlasnika programa ili trećeg lica, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Korisnik obavezuje da će osloboditi ili zaštititi davaoca usluga od bilo koje štetne posledice koja može nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Korisnika. Korisnik se posebno obavezuje da onemogućiti deci i omladini, pre svega članovima svoje porodice, pristup programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju dece i omladine.

## Podaci o Korisniku

### Član 38.

Davalac usluga garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika usluga, a u vezi sa korišćenjem usluga, slobode i tajnosti razgovora. Korisnik

se obavezuje da Davaucu usluga dostavi kompletne i ispravne podatke, uključujući sve relevantne generalije koje se upisuju u ugovor o zasnivanju korisničkog odnosa. Korisnik se pored toga obavezuje da u slučaju promene tih podataka odmah obavesti

nadležnu službu Davaoca usluga, u roku od 7 dana od dana nastale promene.

Ukoliko Korisnik propusti da obavesti Davaoca usluga o promeni identifikacionih podataka, kao i o promeni adrese, u roku predviđenom u prethodnom stavu, i ukoliko usled takvog propusta Davaoca usluga ne bude u mogućnosti da Korisniku izvrši urednu dostavu ( račune, opomene i sl.), smatraće se da je dostavljanje propisno izvršeno.

Potpisivanjem korisničkog ugovora, Korisnik je dao izjavu da je upoznat sa svrhom obrade podataka i da je dao saglasnost da Davaoca usluga podatke o korisniku može da koristi u cilju vođenja evidencije vezanih za izvršavanje ugovora, da može da koristi radi sprovođenja anketa o ponudi i kvalitetu usluga kod svojih korisnika.

Davaoca usluga zadržava pravo da obaveštava svoje Korisnike o uslugama kao i o trenutnim promotivnim ponudama. Korisnikov potpis na ugovoru o zasnivanju korisničkog odnosa smatraće se njegovom izričitom saglasnošću da takve informacije i promocije prima od strane Davaoca usluga.

Korisnik prihvata da Davaoca usluga može imati pravo da putem elektronske mreže ili putem sms poruka, dostavlja korisniku obaveštenje o ponudama svojih usluga.

Započinjanjem postupka zaključenja ugovora sa Davaocem usluga, Korisnik ovlašćuje Davaoca da može da izvrši proveru zahteva korisnika, bez posebne saglasnosti, te u tom smislu davaoca ima pravo da izvrši proveru verodostojnosti dostavljenih podataka i dokumentacije, likvidnosti, solventnosti i boniteta korisnika, stanja eventualnog dugovanja prema Davaocu ili trećim licima, status računa Korisnika kod poslovnih banaka u prethodnom periodu, postojanje mera zabrane obavljanja delatnosti u prethodnom periodu, kao i svih drugih činjenica koje eventualno mogu ukazivati na mogućnost prevare, zloupotrebe usluga ili neurednost izvršenja obaveza prema Davaocu.

## **Raskid ugovora**

### **Član 39.**

Ukoliko Korisnik usluga raskine ili uzrokuje raskid korisničkog ugovora od strane Davaoca usluga pre isteka minimalnog perioda na koji je zaključen ugovor, Korisnik se obavezuje da Davaocu usluga plati ugovornu kaznu zbog neizvršenja ugovorne obaveze, u iznosu svih preostalih mesečnih obaveza pretplate počev od dana raskida korisničkog odnosa pa do dana isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja.

Telemark Systems kao Davaoca usluga može jednostrano raskinuti Ugovor, bez posebnog obrazloženja, sa otkaznim rokom od 30 dana, kao i u ostalim specifičnim slučajevima predviđenim korisničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Ukoliko Korisnik usluga ne vrši redovno plaćanje svojih obaveza iz korisničkog ugovora, Davaoca usluga može korisnika da isključi sa sistema Davaoca usluga, kao i da raskine ugovor zbog neplaćanja usluge/usluga. Raskid ugovora od strane Davaoca ne oslobađa Korisnika obaveze da plati sve neizmirene obaveze nastale korišćenjem usluga do dana raskida ugovora.

Raskidom ugovora koji se odnosi na istovremeno korišćenje više usluga, ne smatra se automatskim raskidom ugovora i za pojedinačne usluge, pa je korisnik u obavezi, da ukoliko to želi, posebno raskine ugovore pojedinačne ugovore, a u skladu sa korisničkim ugovorima i Opštim uslovima.

Telemark Systems može bez otkaznog roka raskinuti Korisnički ugovor u sledećim slučajevima:

- ukoliko Korisnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje usluga ili opreme
- ukoliko korisnik koristi uslugu ili usluge radi javnog prikazivanja medijskog sadržaja
- ako korisnik koristi opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u Korisničkom ugovoru
- ukoliko korisnik uzrokuje smetnju na KDS ili ometa Davaoca usluga u pristupu elementima KDS i izvođenju radnji za održavanje i izgradnju kablovskih priključaka
- ako korisnik prevarno koristi uslugu/usluge
- ako Korisnik krši propise o pravu industrijske ili intelektualne svojine
- ako Telemark Systems prestane da pruža uslugu/usluge
- ako se korisnik ponaša na nedozvoljen način, a shodno odredbama ovih Opštih uslova

U slučaju smrti Korisnika usluga, njegovi naslednici ili članovi uže porodice treba da obaveste Davaoca usluga o činjenici smrti Korisnika u roku od 30 dana od datuma njegove smrti. Ukoliko naslednik ili član porodice propuste da u obaveštenju o smrti korisnika, traže promenu korisnika, korisnički odnos se neće smatrati raskinutim danom smrti Korisnika, i smatraće se da su naslednici koristili usluge Davaoca usluga, I nakon smrti Korisnika, za koje će biti ispostavljen račun. Ukoliko naslednici žele da koriste usluge Davaoca usluga, isti su u obavezi da izvrše prevod ugovora ili zaključe novi ugovor na svoje ime.

Naslednici preminulog Korisnika će se smatrati solidarno odgovornim do visine vrednosti nasledene imovine za sve dugove i obaveze Korisnika do momenta smrti, prema Davaocu usluga.

Ukoliko je korisnički odnos zasnovan sa pravnim licem, u slučaju pokretanja postupka stečaja ili likvidacije Korisnika, stečajni ili likvidacioni upravnik će obavestiti Davaoca usluga o pokretanju stečajnog postupka, postupka reorganizacije ili likvidacije u roku od 30 dana od dana pokretanja navedenih postupka. U takvim situacijama će se korisnički odnos smatrati raskinutim samo ukoliko stečajni ili likvidacioni upravnik u obaveštenju o pokretanju postupka, istakne zahtev o raskidu korisničkog odnosa. Korisnik nad kim je otvoren postupak stečaja, reorganizacije ili likvidacije, i koji zahteva raskid ugovora, u obavezi je da isplati sva dugovanja prema Davaocu usluga do momenta raskida ugovora.

## **Izmene i dopune Opštih uslova**

### **Član 40.**

Naknadne promene Opštih uslova korišćenja i Programske ponude sa cenovnikom, saglasno čl.107 Zakona o elektronskim komunikacijama, važiće za Korisnika 30-og dana o čemu će Korisnik biti upoznat na pogodan način, kao i o pravu Korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na način koji nije na korist Korisnika.

## **Završne odredbe**

### **Član 41.**

Odnos Opštih uslova i ugovora između Korisnika i Davaoca usluga uređen je u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama ("Službeni glasnik RS" br. 44/2010, 60/2013 – odluka US I 62/2014), Pravilnikom o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja ("Službeni glasnik RS" br. 38/11, 44/11 -ispr. I 13/14) i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Službeni glasnik RS" br.97/2008, 104/2009, 68/2012-odluka US I 107/2012).

Ukoliko neka od navedenih odredbi Opštih uslova postane suprotna zakonu ili neizvršiva, to neće uticati na zakonitost i izvršivost ostalih odredbi i uslova iz ugovora i Opštih uslova.

### **Član 42.**

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 01.06.2018.godine i primenjuju se na celoj teritoriji gde Telemark Systems pruža svoje usluge.

„TELEMARK SYSTEMS“ d.o.o. Čačak  
Zakonski zastupnik -Direktor

Korisnik usluga

