

Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj fiksnoj mreži MTS d.o.o.

1. Uvodne odredbe

1. Ovi Opšti uslovi predstavljaju uslove poslovanja za MTS d.o.o. Kosovska Mitrovica, ul. Oslobođenja broj 1, (u daljem tekstu: Mts) za pružanje usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži (u daljem tekstu: Fiksne usluge Mts-a).

2. U smislu Opštih uslova za pružanje usluga u javnoj fiksnoj mreži Mts (u daljem tekstu: Opšti uslovi), Fiksne usluge Mts-a, između ostalog, obuhvataju: priključenje na javnu komunikacionu mrežu Mts-a, pristup javnoj komunikacionoj mreži Mts-a, javno dostupne telefonske usluge u fiksnoj mreži, usluge s posebnom tarifom, usluge pristupa Internetu kao i druge usluge prenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, ali i dodatne usluge koje se pružaju po osnovu Opštih uslova. Opšti uslovi, detaljne tehničke karakteristike mreže Mts-a i uslova pružanja pojedinih usluga, dostupne su na službenim internet stranicama Mts-a (www.mtsdoo.net). Usluge obuhvaćene Opštim uslovima pružaju se korisnicima prema cenama definisanim cenovnikom Mts-a (u daljem tekstu: Cenovnik) koji je dostupan na službenoj internet strani www.mtsdoo.net. na svim prodajnim mestima Mts-a i ovlašćenih distributera

3. Opšti uslovi se ne odnose na usluge prenosa govora putem javnih telefonskih govornica Mts-a, na usluge prenosa govora uz posredovanje operatera, usluge pružanja programskog sadržaja putem internet protokola, prodaju terminalne opreme, kao i na druge usluge koje su u daljnjem tekstu izričito isključene i/ili je njihovo korišćenje uređeno posebnim uslovima Mts-a.

4. Pružanje svake od usluga na koje se odnose Opšti uslovi, reguliše se pored Opštih uslova i pretplatničkim ugovorom (u daljem tekstu: „Ugovor“). Potpisivanjem Ugovora, korisnik prihvata primenu Opštih uslova. Opšti uslovi primenjuju se na odnose Mts-a i pretplatnika/ korisnika tokom važenja Ugovora i čine sastavni deo Ugovora. Odstupanja od Opštih uslova moguća su samo ukoliko su predviđena Ugovorom zaključenim u pisanoj formi koji je u ime Mts-a potpisalo ovlašćeno lice .

5. Mts ima pravo da u skladu sa promenama važećih propisa, uslova pružanja usluga i svoje poslovne politike, vrši izmene i dopune Opštih uslova i Cenovnika, o čemu informiše pretplatnike/ korisnike 30 dana unapred na prikladan način.

6. Na sve odnose između Mts-a i pretplatnika/ korisnika koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe važećih zakona i podzakonskih propisa.

2. Pojmovi i definicije

U Opštim uslovima izrazi u daljem tekstu imaju sledeće značenje:

Regulatorni Autoritet za elektronske i poštanske komunikacije - (u daljem tekstu Autoritet) regulatorno telo koje sprovodi i nadgleda regulatorni okvir utvrđen Zakonom o elektronskim komunikacijama;

Identifikacija dolaznog poziva – funkcija koja omogućava pozvanom licu da identifikuje terminalnu tačku mreže iz koje se upućuje poziv na osnovu broja ili koda dodeljenog toj terminalnoj tački mreže;

Preduzetnik – svako fizičko i/ili pravno lice ili grupa lica udruženih na osnovu kontrole ili zavisnosti, koja su uključena u delatnost elektronskih komunikacija;

Broj – niz cifara utvrđen u planu numeracije, ime ili adresa koje se koristi za adresiranje u elektronskim komunikacionim mrežama i uslugama;

Operator – preduzetnik, koji pruža ili koji je ovlašćen da pruža elektronsku komunikacionu mrežu ili pripadajuća sredstva;

Terminalna oprema – oprema ili njena relevantna komponenta, koja može da prima i/ili šalje informaciju i projektovana je da bude priključena na bilo kakav način i na bilo koju javnu komunikacionu mrežu;

Pretplatnik – svako fizičko ili pravno lice koje je zaključilo ugovor sa preduzetnikom koji pruža elektronske komunikacione usluge dostupne za javnost, o korišćenju pruženih usluga;

Cenovnik – spisak svih usluga fiksne Mts mreže sa pripadajućim cenama, koji uključuje opis i specifikaciju usluga, a koji je dostupan na svim prodajnim mestima i Internet strani Mts-a;

Elektronska poruka – svaki tekstualni, zvučni ili slikovni zapis, poslat preko javne komunikacione mreže, koji se može pohraniti u mreži ili u terminalnoj opremi primaoca sve dok je primalac ne preuzme;

Pristup – davanje na korišćenje sredstava i/ili usluga drugom preduzetniku, pod određenim uslovima, bilo po ekskluzivnom ili neekskluzivnom osnovu, u cilju pružanja elektronskih komunikacionih usluga, uključujući i pružanje usluga informacionog društva ili usluga prenosa sadržaja.

Elektronska komunikaciona mreža – sistem prenosa i, tamo gde je primenjeno, uređaji za komutaciju i usmeravanje i drugi resursi, uključujući pasivne mrežne elemente, koji omogućavaju prenos signala pomoću žičnih, radio, optičkih ili drugih elektromagnetskih sredstava, uključujući satelitske mreže, fiksne (sa komutacijom kola ili paketa, uključujući Internet) i mobilne mreže, energetske kablovske sisteme, u delu koji se koristi za prenos signala mreže koje se koriste za emitovanje radio-televizijskih sadržaja i sadržaja kablovske televizije, bez obzira na vrstu informacije koja se prenosi;

Javna komunikaciona mreža – elektronska komunikaciona mreža koja se, u celini ili pretežno, koristi za pružanje elektronskih komunikacionih usluga dostupnih za javnost koje omogućavaju prenos podataka između terminalnih tačaka mreže;

Javna fiksna mreža – mreža u kojoj se terminalne tačke nalaze na fiksnim lokacijama;

Usluga sa dodatom vrednošću – je, što se tiče obrade ličnih podataka i zaštite privatnosti, bilo koja usluga koja zahteva obradu podataka o saobraćaju ili podataka o lokaciji, osim podataka o saobraćaju, izvan opsega neophodnog za prenos komunikacije ili njenog fakturisanja;

Univerzalni servis – utvrđeni minimum usluga propisanog kvaliteta, koji je dostupan za sve korisnike bez obzira na njihov geografski položaj, po pristupačnim cenama;

Korisnik – svako fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahteva da koristi elektronske komunikacione usluge, dostupne za javnost;

Podaci o saobraćaju – oni podaci koji su obrađeni u cilju prenosa komunikacija unutar elektronske komunikacione mreže ili njenog fakturisanja;

Podaci o lokaciji – oni podaci obrađeni unutar elektronske komunikacione mreže, koji označavaju geografski položaj terminalne opreme korisnika elektronske komunikacione usluge dostupne za javnost;

Poziv – veza uspostavljena putem javno dostupne elektronske komunikacione usluge, koja omogućava dvosmernu glasovnu komunikaciju.

Lice – bilo koje fizičko, pravno ili javno lice, uključujući ovde i korporacije, partnerstva, truste, nesvrstane organizacije, pružaoce usluga, Vladu ili bilo koju instituciju koja se na nju odnosi.

3. Podnošenje zahteva i zaključenje Ugovora

1. Mts će uzeti u razmatranje zahtev za pružanje usluga (u daljem tekstu: Zahtev) ako korisnik pruži na uvid sve podatke, identifikacione isprave, ovlašćenje i druga dokumenta kojima se utvrđuje korisnikov identitet. Pravno lice dostavlja odgovarajuća dokumenta o upisu u odgovarajući registar, kao i ostale podatke neophodne za potpisivanje Ugovora. Za privatne korisnike zahtev može podneti punoletno lice, a za maloletno lice zahtev podnosi roditelj ili staratelj. Korisnik podnošenjem zahteva za zaključenje Ugovora prihvata/daje saglasnost da Mts može da proveri platežnu sposobnost korisnika i da u tom cilju vrši razmenu podataka o prethodnom izvršavanju obaveza od strane korisnika.
2. Zahtev korisnika će biti razmatran uz uslov da je korisnik izmirio sva redovna dugovanja kojima je istekao rok za plaćanje, kao i da se protiv korisnika ne vodi sudski postupak za naplatu potraživanja. Takođe, protiv korisnika ne sme da bude pokrenut likvidacioni ili stečajni postupak.
3. Podnošenje Zahteva Mts može omogućiti i elektronskim putem (on-line) ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje Mts učini javno dostupnim. Podnošenjem Zahteva na ovaj način, korisnik daje saglasnost na upotrebu sredstva daljinske komunikacije u svrhu zaključivanja Ugovora i potvrđuje da je upoznat i prihvata da se Ugovor između Mts-a i pretplatnika smatra zaključenim aktivacijom usluge navedenim postupkom. U slučaju zaključenja ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnih prostorija, Mts će obavestiti podnosioca zahteva o svim podacima predviđenim posebnim propisima o zaštiti potrošača te će istome dostaviti primerak Ugovora, odnosno potvrdu o sklopljenom ugovoru, na način i u obliku predviđenom posebnim propisima o zaštiti potrošača.
4. Nakon prijema, Mts pristupa rešavanju Zahteva u skladu sa tehničkim mogućnostima. Prioritet za zasnivanje ugovornog odnosa stiče se prema danu i satu podnošenja zahteva, s tim da Mts zadržava pravo na davanje prioriteta korisnicima od posebnog značaja (državni organi, korisnici koji podnose zahtev za usluge u većem obimu i/ili tokom određenog perioda i sl.).
5. Mts će korisnika o rešenju Zahteva obavestiti u roku od 15 dana osim u slučajevima kada su za rešavanje Zahteva potrebne dodatne aktivnosti ili dogradnja infrastrukture. Korisnik će u tom slučaju biti obavešten o dodatnom roku za rešavanje Zahteva u kom će biti obavešten o konačnom rešenju Zahteva.
6. Nakon obaveštavanja korisnika o prihvatanju njegovog Zahteva korisnik se poziva da u roku od 15 dana zaključi Ugovor.
7. U slučaju da ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju Zahteva, Mts će o tome obavestiti korisnika do isteka roka za uspostavljanje usluge, a takav Zahtev će čuvati u svojoj evidenciji do opoziva istog od strane korisnika. Kada se steknu tehničke mogućnosti za realizaciju takvog Zahteva, Mts je u obavezi da korisniku ponudi zaključenje Ugovora u roku od 15 dana od dana stvaranja tehničkih mogućnosti za realizaciju.
8. Ugovor između Pretplatnika i Mts-a zaključuje se u pisanoj formi, potpisivanjem od strane pretplatnika i ovlašćenog predstavnika Mts-a. Osim ukoliko Ugovorom nije drugačije predviđeno, Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme. Pretplatnik u tom slučaju ima pravo da otkáže Ugovor za sve ili neku od usluga, u bilo kom trenutku, s tim da ostaje u obavezi da plati Mts-u naknade za stvaranje tehničkih mogućnosti, za uspostavljanje, kao i za korišćenje usluga u periodu do prestanka važenja Ugovora.
9. Između Mts-a i Pretplatnika može se ugovoriti pružanje usluga sa minimalnim periodom obaveznog trajanja Ugovora odnosno minimalnim periodom važenja Ugovora, u kom slučaju važe posebno definisani uslovi, u skladu sa Cenovnikom i Ugovorom. Ugovaranjem obaveznog trajanja Ugovora pretplatnik stiče određene pogodnosti, koje se mogu odnositi kako na posebne uslove korišćenja usluga tako i na mogućnost kupovine uređaja neophodnih za korišćenje usluga, a u skladu sa Ugovorom.

4. Aktivacija i eksploatacija usluga

Aktivacija

1. Mts će, u skladu sa Zahtevom korisnika, omogućiti korišćenje elektronskih komunikacionih usluga preko pristupa realizovanog raspoloživim tehnologijama. Usluge fiksne mreže se uspostavljaju najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahteva, osim u tehnički izuzetnim slučajevima ili u slučajevima kada je sa korisnikom usaglašen drugi rok. Ukoliko je za pružanje ovih usluga neophodna dogradnja pristupne infrastrukture, rok za uspostavljanje usluge produžava se do stvaranja tehničkih mogućnosti. Pre uspostavljanja usluge, Mts proverava uslove za uspostavljanje na strani Korisnika. Ukoliko uslovi na strani Korisnika nisu ispunjeni, rokovi se mogu, uz saglasnost Mts-a, produžiti dok Korisnik ne ispuni uslove, najduže do 15 dana. U slučaju neispunjenja uslova u navedenom roku iz razloga koji se nalaze na strani Korisnika, Mts može jednostrano raskinuti Ugovor i odustati od realizacije zahteva.

2. Aktivacijom usluge smatra se priključenje terminalne opreme na fiksnu mrežu Mts-a na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtevu, odnosno omogućavanje Pretplatniku korišćenje fiksnih usluga.

3. Obračun i naplata usluge počinje aktivacijom usluge u skladu sa Ugovorom i Opštim uslovima, a prema Cenovniku .

4. Pretplatnik će o svom trošku omogućiti Mts-u pristup objektu na lokaciji priključenja, kao i korišćenje nekretnine Pretplatnika bez naknade u meri u kojoj je to potrebno za izvođenje radova ispitivanja, instaliranja, nadogradnje, modernizacije i održavanja elektronske komunikacione mreže i/ ili terminalne opreme, odnosno pružanja usluge.

Terminalna oprema i pristup mreži

5. Za korišćenje pojedinih fiksnih usluga Mts-a Pretplatnik može izabrati samostalnu instalaciju terminalne opreme. U tom slučaju aktivacija usluge nastupa danom preuzimanja terminalne opreme na lokaciji priključenja od strane Pretplatnika.

6. Pretplatnik se obvezuje da neće oštetiti niti na bilo koji način menjati terminalnu opremu koja je u vlasništvu Mts-a, da navedenu opremu neće seliti sa lokacije priključenja za koju je namenjena. Održavanje i izmene instalirane terminalne opreme koja je vlasništvu Mts-a mogu obavljati isključivo ovlašćena lica od strane Mts-a, ako nije drugačije navedeno u Ugovoru. Takođe, Pretplatnik se obavezuje da će informisati Korisnički servis Mts-a na brojeve navedene u tački 14.3, o oštećenju ili gubitku terminalne opreme. Po raskidu Ugovora, Pretplatnik je dužan Mts-u da izvrši vraćanje terminalne opreme u vlasništvu Mts-a u ispravnom stanju. U suprotnom, Pretplatnik je u obavezi da nadoknadi štetu Mts-u u skladu sa Cenovnikom.

7. Korisnik snosi odgovornost za korišćenje usluga omogućenih preko pristupa elektronskoj komunikacionoj mreži, kao i za eventualnu štetu pričinjenu trećem licu koja je nastala preko pristupa elektronskoj komunikacionoj mreži.

Oprema Pretplatnika i kućna instalacija

8. Pretplatnik je dužan da na lokaciji priključenja obezbedi kućnu instalaciju u skladu sa važećim propisima i o svom trošku osigura odgovarajuću terminalnu opremu odnosno istu prilagoditi za korišćenje Fiksnih usluga Mts-a, napajanje potrebno za njenu instalaciju, rad i održavanje.

9. Ukoliko Pretplatnik o svom trošku gradi i održava svoju unutrašnju instalaciju preko koje se priključuje na Mrežu, u obavezi je da poštuje tehničke uslove utvrđene važećim propisima. Pretplatnik će priključiti na Mrežu jedino instalaciju i opremu koje odobri Mts, a koje su u skladu sa tehničkim propisima. Pretplatnik je odgovoran za ispravnost i korišćenje takvih instalacija i opreme. Pretplatnik će se pridržavati uputstava Mts-a kada priključuje instalaciju i opremu na Mrežu i prilikom korišćenja usluga. U slučaju sumnje u ispravnost, zakonito i ugovoreno korišćenje, Mts ima pravo da bez prethodne najave izvrši pregled instalacije i opreme (hardvera i softvera) Pretplatnika. U slučaju

nepoštovanja ovih odredaba Opštih uslova, Mts može pristupiti privremenoj i trajnoj obustavi pružanja usluga u skladu sa tačkom 11.

Pružanje dodatne usluge

10. Na zahtev korisnika, Mts će uz osnovnu uslugu pružiti i dodatne usluge iz svoje ponude, ukoliko su za to ispunjeni tehnički uslovi. Pojedine dodatne usluge moguće je koristiti samo pomoću posebne terminalne opreme koja podržava takve usluge. Osim ukoliko je Ugovorom drugačije predviđeno, osnovni Ugovor se primenjuje i na dodatne usluge. Dodatne usluge se fakturišu u skladu sa Cenovnikom.

Seoba usluge

11. Pretplatnik može da traži „seobu“ usluge, sa jedne lokacije (adrese) na drugu lokaciju (adresu), podnošenjem odgovarajućeg zahteva.

12. U roku od 15 dana nakon prijema zahteva Pretplatnika za seobu, Mts će dostaviti Pretplatniku informaciju da prihvata zahteva za preseljenjem, ako postoje tehnički uslovi na novoj lokaciji ili o odbijanju zahteva, pri čemu je prihvatljiv svaki način obaveštavanja koji je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektronska pošta, preporučena pošta, govorni automat IVR). U slučaju prihvatanja zahteva za seobu, u roku od najviše 30 dana od dana obaveštavanja Pretplatnika, Mts će izvršiti seobu.

13. Za realizaciju seobe, Mts ima pravo u skladu sa Cenovnikom da fakturiše iznos jednokratne naknade za seobu usluge, koji Pretplatnik plaća preko računa izdatog od strane Mts-a.

5. Podaci o Pretplatniku i ostvarenom saobraćaju

1. Mts prikuplja i obrađuje lične podatke Pretplatnika, u svemu prema važećem Zakonu o zaštiti ličnih podataka.

2. Mts garantuje tajnost ličnih podataka korisnika u granicama važećih propisa. Sa navedenim podacima Mts može postupati u cilju realizacije Ugovora, izvršavanja njegovih na zakonu zasnovanih obaveza, naplate potraživanja, a u druge svrhe uz saglasnost Pretplatnika.

3. Podaci o saobraćaju vezani za konkretnog Pretplatnika se, osim u cilju izvršavanja obaveza predviđenih važećim propisima, obrađuju i čuvaju u meri u kojoj je to neophodno radi izrade računa i u periodu do isteka zakonom predviđenog roka za podnošenje prigovora od strane Pretplatnika i do isteka roka za naplatu potraživanja.

4. Pretplatnik zaključenjem Ugovora prihvata da se, u slučaju da preko mreže Mts koristi usluge sa dodatnom vrednošću trećih lica – operatora navedenih usluga, podaci iz tačaka 2. i 3. ovog stava, mogu dostaviti operatorima usluga sa dodatnom vrednošću čije je usluge koristio, i to podaci iz tačke 2. u svrhu naplate potraživanja od strane navedenih operatora, a podaci iz tačke 3. u svrhu naplate potraživanja i rešavanja prigovora od strane tih operatora.

Imenik

6. Pretplatnik zaključenjem Ugovora prihvata da će Mts držati podatke Pretplatnika u svom javno dostupnom telefonskom imeniku (elektronskom i štampanom). Mts nije obavezan da proverava tačnost podataka koje je Pretplatnik dao u imeniku. Pretplatnik ima pravo da Mts -u, bez obaveze plaćanja naknade, uskrati prethodno datu saglasnost odnosno zatraži brisanje njegovih podataka iz imenika.

Promena podataka

7. Pretplatnik će obavestiti Mts o svakoj promeni svojih podataka koji su potrebni za primenu Ugovora bez odlaganja nakon što do promene dođe. Ukoliko Pretplatnik to ne učini, odgovaraće za svaku štetu koja zbog toga nastane Mts-u ili trećim licima. Ukoliko mu iz istog razloga račun, opomene zbog neplaćanja i druga Mts-ova dokumenta ne mogu biti dostavljeni, smatraće se da je na osnovu postojećih podataka dostava valjano izvršena.

8. Promenom podataka Pretplatnik smatra se i promena imena i prezimena fizičkog lica, ili promena poslovnog imena privrednog društva, kao i slučaj statusnih promena privrednog društva izvršenih u skladu sa važećim propisima.

Identifikacija broja

9. Prilikom uspostavljanja poziva broj pozivaoca se uvek, kada je to tehnički moguće, prenosi preko Mreže, izuzev ako je pozivaocu na njegov zahtev sprečena identifikacija pozivajućeg broja. Identifikacija pozivajućeg broja se obavezno prikazuje u slučajevima pozivanja službi za hitne intervencije, ili službi Mts-a za prijavu smetnje, reklamacije, podnošenja zahteva za uslugu i kontrolu Mreže.

6. Naknade, Cene i Račun

1. Naknadu za uslugu po pravilu čine: jednokratni iznos za zasnivanje pretplatničkog odnosa (za uspostavljanje usluge i za stvaranje tehničkih mogućnosti) i mesečna naknada za pristup Mreži i/ili usluzi, kao i naknada za ostvareni saobraćaj, naknada za korišćenje terminalne opreme i naknada za dodatne usluge. Usluge i obezbeđenje uslova za pružanje usluga, kao što je dogradnja pristupne infrastrukture ukoliko se vrši, naplaćuju se po važećem Cenovniku Mts-a. Pozivi prema službama za hitne intervencije omogućavaju se bez naknade.

4. Mesečna naknada za pružene fiksne usluge, fakturiše se za mesec u kome su usluge korišćene i iskazuje se kao posebna stavka u računu.

5. Mts izdaje račun svakog prvog dana u mesecu, za prethodni mesec i dostavlja ga na adresu Pretplatnika osim ukoliko je Pretplatnik zatražio dostavljanje na drugi način, a dostupan je u elektronskom obliku svim Pretplatnicima preko Internet strane Mts-a navedene u članu 1. Opštih uslova, *email-a*, kontakt centra, poslovnica ili ovlašćenih prodajnih mesta Mts-a. Ukoliko Pretplatniku ne bude dostavljen račun na ime pruženih usluga, Pretplatnik će do dana isteka roka za plaćanje računa o tome obavestiti Mts, dolaskom u poslovnicu, pisanim putem, slanjem e-mail-a ili pozivom kontakt centra na broj naznačen u tački 14.3 kako bi mu račun odnosno informacija o iznosu računa bila dostavljena. Mts zadržava pravo da promeni termin izdavanja računa, o čemu će blagovremeno obavestiti Pretplatnika na adekvatan način.

6. Na zahtev Pretplatnika, biće mu dostavljena detaljna specifikacija svih usluga koje se naplaćuju sa posebnim obračunom zaduženja za svaku pojedinačnu uslugu. Navedeno će Pretplatniku biti omogućeno najmanje u periodu u kome može da podnese prigovor na iznos računa.

Izmene cena i uslova pružanja usluga

7. Mts ima pravo da menja svoje uslove pružanja usluga, Cenovnik i Opšte uslove.

8. Mts navedene promene objavljuje na svojoj Internet strani www.mtsdoo.com, u poslovnicama i drugim prodajnim mestima Mts-a, a u skladu sa važećim propisima.

9. U slučaju promene cena ugovorenih uslova pružanja usluge i Opštih uslova isključivo u korist Pretplatnika, iste se mogu primeniti na Pretplatnike danom objave tih izmena.

10. U slučaju promene cena ugovorenih uslova pružanja usluge i Opštih uslova koji dovode do povećanja naknada ili nepovoljnijih uslova za Pretplatnik, Pretplatnik će biti obavešten na adekvatan način, najkasnije 30 dana pre primene navedenih promena.

11. Izmene i dopune Opštih uslova koje predstavljaju usklađivanje sa važećim zakonskim propisima ne smatraju se izmenom uslova pod kojima je zaključen Ugovor na štetu Pretplatnika.

7. Naplata potraživanja

1. Pretplatnik je dužan da izmiri celokupan obračunati iznos računa do dana dospeća navedenog na računu Mts-a.

2. Korisnicima je omogućeno plaćanje računa kod svih institucija registrovanih za platni promet. Pretplatnik može račun platiti i trajnim nalogom kod banaka koje pružaju uslugu za navedeni platne

transakcije. Naknadu za izvršenu platnu transakciju snosi Pretplatnik u skladu sa cenovnikom i uslovima pružaoca usluge platnog prometa.

3. Mts nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je Pretplatnik dao netačne i/ili nepotpune podatke, što nije ispravno uneo u obrazac za plaćanje broj računa i/ili druge neophodne podatke za pravilno evidentiranje uplate, ili što uplata nije evidentirana zbog greške organizacije za obavljanje platnog prometa, kao i u slučaju pokretanja mera obustavljanja pružanja usluga i utuženja Pretplatnik zbog neizvršenja obaveze plaćanja. Takva uplata će se evidentirati tek ukoliko su sredstva uplaćena na račun Mts-a ili ako Pretplatnik dostavi dokaz o izvršenom plaćanju. U slučaju da je uplaćeno više od iznosa na računu, Mts će umanjiti iznos za plaćanje računa u narednom periodu, ili će izvršiti povraćaj viška uplaćenog iznosa na zahtev Pretplatnika. Pretplatnik snosi sve troškove koji mogu nastati u vezi sa plaćanjem računa, kao i sve troškove povraćaja viška uplaćenog iznosa ukoliko do njega nije došlo greškom Mts-a.

4. Pretplatnik je obavezan da plati zakonsku zateznu kamatu zbog prekoračenja roka plaćanja računa, koja se obračunava do datuma uplate sredstava na tekući račun Mts-a. Nakon isteka roka za plaćanje računa, Mts šalje Pretplatniku opomenu. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri obavezu plaćanja u roku od 15 dana od dana dospeća obaveze plaćanja po računu ispostavljenom od strane Mts-a (pod uslovom da je protekao i rok od najmanje 8 dana od dostavljanja opomene zbog neizvršenja obaveze plaćanja), Mts ima pravo da Pretplatniku privremeno obustavi pružanje jedne ili svih usluga koje se pružaju po Ugovoru po kome Pretplatnik ne izvršava svoje ugovorne obaveze, s tim da se govorne usluge obustavljaju delimično, a ne u celini, tj. ograničavaju se, tako da se i dalje omogućavaju sve usluge dolaznih poziva za koje Cenovnikom Mts-a nije predviđena obaveza plaćanja, kao i poziva službi za hitne intervencije.

5. U slučaju da Pretplatnik ne izmiri obavezu plaćanja do isteka roka od 45 dana trajanja ograničenja govornih usluga na navedeni način (60 dana od dana dospeća obaveze plaćanja), Mts ima pravo da Pretplatniku obustavi i govorne usluge u celini. Usluge će Pretplatniku ponovo biti uspostavljene na dan izmirenja obaveza, a najkasnije u roku od 2 radna dana nakon izmirenja duga.

6. Ukoliko Pretplatnik ne plati račun ni posle 75 dana od dana dospeća računa za plaćanje, pri čemu je protekao rok od najmanje 30 dana od barem jedne opomene i od najmanje 8 dana od opomene pred trajno isključenje, Ugovor će biti raskinut i Pretplatniku će biti trajno obustavljeno pružanje usluge ili usluga, terminalna oprema isključena sa Mreže, a dug predat na utuženje i prinudnu naplatu.

7. Mts je ovlašćen da ustupi potraživanja koje ima prema Pretplatnik usluga trećim licima, bankama i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu s važećim propisima, pri čemu Pretplatnik usluga ne snosi troškove ustupanja niti bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupanja potraživanja.

Sredstva obezbeđenja plaćanja

8. Ukoliko zbog platežne sposobnosti korisnika, njegovog izvršavanja obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosečnog korišćenja usluga, visine ukupnog duga, Mts objektivno proceni da se Pretplatnik neće držati ugovorenih obaveza plaćanja, ili da će potraživanje biti teško naplativo, Mts može zahtevati od Pretplatnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za Mts. Ukoliko Pretplatnik to ne učini, Mts ima pravo da preduzme mere privremene obustave pružanja usluge, navedene u tački 11. Mts ima pravo da namiri celokupno potraživanje prema Pretplatniku iz položenog sredstva obezbeđenja plaćanja.

8. Obaveze i odgovornost MTS-a

Opšte odredbe

1. Ukoliko Mts ne poštuje predviđene rokove uspostavljanja usluge, popravke kvara i ostale ugovorene rokove, ako greškom ograniči ili obustavi pružanje usluge, Pretplatnik ima pravo na naknadu u skladu sa pravilima za naknadu štete Pretplatniku iz tačke 15. Opštih uslova.

2. Dok je na posedu korisnika, Mts će preduzeti neophodne mere za zaštitu imovine korisnika i neophodne mere bezbednosti, pri čemu je korisnika u obavezi da se uzdrži od svih radnji koje bi mogle da oštete objekte, instalaciju i opremu Mts-a. korisnik je dužan da poštuje zabranu i uslove predviđene važećim propisima u pogledu radova u blizini elektronskih komunikacionih mreža i pripadajućih sredstava odnosno drugih objekata.

Kvalitet usluga, Održavanje mreže, smetnje

3. Mts se obavezuje da Pretplatniku pruža ugovorene usluge u skladu sa definisanim parametrima kvaliteta koje propisuje Autoritet.

4. Mts je u obavezi da sve resurse elektronske komunikacione mreže održava na način da omogućavaju neprekidno korišćenje ugovorenih usluga.

5. Mts je odgovoran za funkcionalnost terminalne opreme koja je dodeljena Pretplatniku, osim ukoliko do kvara na opremi dođe usled krivice Pretplatnika.

6. Mts osigurava ispravan i nesmetan rad javne komunikacione mreže. U skladu sa navedenim Mts će redovito održavati, unapređivati i raditi na modernizaciji svoje infrastrukture, kao i kontrolisati funkcionisanje i kvalitet usluga u skladu s tehničkim standardima i propisima.

7. Prijava nefunkcionalnosti usluge odnosno smetnje vrši se pozivom Kontakt centra, putem web portala, preko elektronske pošte ili pisanim putem na adrese sa računa.

8. Ukoliko usluga nije bila raspoloživa duže od 48 sati iz razloga koji se nalaze na strani Mts-a, mesečna naknada za uslugu se, po zahtevu Pretplatnika obračunava srazmerno vremenu dostupnosti, osim ukoliko kvalitet pružanja usluge nije drugačije regulisan Ugovorom.

Viša sila

9. Mts nije odgovoran ako je zbog više sile pružanje usluga privremeno prekinuto ili ograničeno. Višom silom će se smatrati prirodni događaji posebnog intenziteta (poplava, zemljotres, požar, i sl.), rat, terorizam, štrajkovi, gubitak ovlašćenja i/ili dozvole za pružanje usluga u elektronskoj komunikacionoj mreži, nepredviđene restrikcije državnih organa, ispadi i neregularnosti napajanja izazvani od strane trećeg lica, napadi kompjuterskih virusa i drugi slični događaji.

9. Pravila ponašanja na mreži

1. U cilju zaštita od zloupotreba i prevara u javnoj komunikacionoj mreži, Mts sprovodi mere na zaštiti sigurnosti javne fiksne mreže i usluga korisnika.

2. Usluge Mts-a se moraju koristiti samo na zakonit način i u skladu sa namenom predviđenom Ugovorom i Opštim uslovima.

3. Pri korišćenju usluga Mts-a zabranjeno je:

i) slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji:

- otkrivaju poslovnu tajnu, ili lične podatke drugog lica,
- mogu da nanesu štetu Mts-u, ili bilo kom drugom licu
- diskriminišu ili zlostavljaju,
- pogrđni su u odnosu na bilo kog pojedinca ili grupu,
- klevetnički su ili zastrašujući prema bilo kom licu,
- u suprotnosti su sa licencom za korišćenje bilo kog softvera;

ii) korišćenje usluga na bilo koji način koji može ugroziti elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga u njoj;

iii) objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala koji sadrže lažne informacije, navode ili tvrdnje koji dovode u zabludu;

iv) slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez njihovog pristanka ili zahteva primaoca, uključujući i slanje nezatražene elektronske pošte, odnosno nezatraženih elektronskih poruka (*spam*);

- v) objavljivanje, prenošenje ili slanje sadržaja zaštićenih pravom intelektualne svojine bez saglasnosti vlasnika sadržaja, odnosno onog ko ima pravo njihove distribucije;
- vi) objavljivanje, slanje ili prenošenje sadržaja koji nude usluge ili proizvode u obliku lančanih pisama;
- vii) nadgledanje ili presretanje komunikacije ili poruka trećih lica;
- viii) uznemiravanje drugih korisnika usluga na Mts-ovoj mreži ili mreži drugog operatora sa kojim je Mts-ova mreža direktno ili indirektno povezana slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih elektronskih poruka nekom korisniku (*mail/message bombing*);
- x) lažno predstavljanje, korišćenje tuđeg korisničkog imena, lozinke i ključa za šifriranje, odnosno lažiranje zaglavljaja poruke;
- xi) neautorizovan pristup tuđem korisničkom računaru, tuđim resursima (podacima, terminalnim i drugim komunikacionim uređajima, računarima, bezbednosnim merama) i njihovo neovlašćeno korišćenje ili nadgledanje;
- xii) probijanje tuđeg korisničkog imena, lozinke, ključa za šifriranje i sl;
- xiii) slanje i postavljanje virusa, crva, trojanaca i drugog malicioznog koda na tuđoj opremi, odnosno softveru;
- xiv) davanje na korišćenje Mts-ovih usluga neovlašćenim licima, na primer davanje ili davanje na korišćenje neovlašćenim licima dodeljenog korisničkog imena, lozinke, kartice, ključa za šifriranje i uopšte bilo kog elementa na osnovu kojeg neovlašćeno lice može umesto korisnika da uspostavi vezu, obavi komunikaciju, pošalje ili pročita poruku;
- xv) izvođenje radnji koje drugim korisnicima onemogućavaju pravilno korišćenje usluga (*distributed denial of service*);
- xvi) korišćenje usluge za *bypass* međunarodnog saobraćaja.

Mts zadržava pravo da u slučaju sumnje, prijave, prigovora ili žalbe izvrši proveru bilo kog resursa odnosno fajlova u kome su zabeleženi traženi podaci, a u skladu sa važećim propisima.

4. Mts ima pravo da snima pozive upućene kontakt centru Mts-a, o čemu će lice biti obavešteno pre uspostave veze sa zaposlenim Mts-a u kontakt centru.

Korišćenje usluga i mere za sprečavanje zloupotreba

5. Pretplatnik je odgovoran za korišćenje svog priključka na elektronskoj komunikacionoj mreži, za kućnu instalaciju i korišćenje svake od usluga u skladu sa zakonom i Ugovorom, pri čemu će se u svemu pridržavati Opštih uslova. U suprotnom, Mts ima pravo da preduzme mere saglasno Pravilima za privremeno i trajno obustavljanje pružanja usluga.

6. Pretplatnik je odgovoran za sadržinu poruke koju prenosi preko Mreže, ili čiji sadržaj čini dostupnim trećem licu. Mts nije odgovoran za sadržaj navedenih poruka, za poruke koje Pretplatnik prima, niti za sadržaj bilo kojih poruka koje treće lice širi ili čini dostupnim preko Mreže. U slučaju korišćenja usluge za neovlašćeni pristup tuđim informacijama ili resursima odnosno za vršenje bilo kakvih nelegalnih radnji, uključujući kršenje prava intelektualne svojine, ili za omogućavanje bilo čega od navedenog trećem licu, Pretplatnik će biti u obavezi da preuzme svu odgovornost, te da Mts-u naknadi celokupnu iz takvog razloga pretrpljenu štetu i troškove, uključujući troškove vođenja spora.

Odsustvo odgovornosti za informacije i kupovinu preko Mreže

7. Ukoliko se usluge Mts -a koriste za kupovinu robe ili usluga od trećeg lica ili za potrebe korišćenja usluga trećeg lica preko Mreže Mts-a, odgovornost za usluge ili robu kupljene ili naručene na navedeni način snosi treće lice koje je pružalac usluge odnosno prodavac robe.

10. Prigovori Pretplatnika

1. Pretplatnik može podneti prigovor na obračun ili račun za pružene komunikacione usluge, na kvalitet odnosno funkcionalnost usluga, kao i ostale prigovore koji se mogu odnositi na status usluge, ugovornog odnosa ili korisničku podršku.

2. Privatni korisnici mogu uložiti prigovor usmenim ili pisanim putem. Poslovni korisnici prigovore, osim prigovora na funkcionalnost, podnose pisanim putem.

3. Prigovori se mogu podneti na adrese navedene u tački 14. kao adrese za komunikaciju sa korisnikom: putem Kontakt centra, mail-a, Internet strane, u poslovnica Mts-a odnosno na drugi način predviđen važećim propisima. Takođe, pisani prigovori se mogu dostaviti na adresu kompanije:

MTS D.O.O
Oslobođenja 1
Kosovska Mitrovica

Pretpatnici će blagovremeno biti obavješteni o svakoj promeni adrese na koju se mogu dostavljati prigovori.

4. Pretpatnik ima pravo da podnese prigovor na kvalitet ili funkcionalnost usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge odnosno u roku od 30 dana od dana dospeća na naplatu računa za uslugu kada se radi o prigovoru na obračun ili iznos računa za pružene usluge. Nakon isteka navedenih rokova, smatra se da je Pretpatnik u potpunosti saglasan sa uslovima, načinom realizacije i izdatim računom za pružene usluge.

5. Pretpatnik koji je podneo prigovor iz stava 1. ovoga člana na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rešenja prigovora plaća nesporni deo iznosa računa za pružene usluge ili prosečni iznos kojim je bio zadužen u periodu od najviše tri meseca pre perioda na koje se odnosi prigovor. U slučaju neizmirivanja nespornog dela iznosa računa za pružene usluge ili prosečnog iznosa kojim je krajnji korisnik usluga bio zadužen u periodu od najviše tri meseca prije perioda na koje se odnosi prigovor, Mts ima pravo sprovesti mere u skladu sa članom 11. Opštih uslova.

6. Za usluge operatora usluga sa dodatom vrednošću koji ove usluge pružaju preko mreže Mts-a odgovaraju operatori usluga sa dodatom vrednošću i prigovori na iznos zaduženja i na kvalitet usluge sa dodatom vrednošću dostavljaju se navedenim operatorima na rešavanje.

7. Rok za rešavanje prigovora je 15 dana (ako se 15 dan pada u nedelju ili neradni dan, rok se pomera za prvi radni dan). Pretpatniku će odgovor biti dostavljen kanalom komunikacije koji je sam odabrao.

8. Ukoliko Pretpatnik nije zadovoljan rešenjem prigovora, može da se, pored ostalih prava koje ima u skladu sa Zakonom, u roku od 15 dana po prijemu odgovora Mts-a odnosno od isteka roka za dostavljanje odgovora, obrati Autoritetu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrene parnični postupak pred nadležnim sudom.

11. Privremeno obustavljanje pružanja usluge

1. Mts ima pravo da u slučajevima kada Pretpatnik ne poštuje prava i obaveze iz Ugovora, uključujući Opšte uslove privremeno isključi korisnikov priključak sa svoje Mreže i/ili da mu, u skladu sa važećim propisima, privremeno obustavi pružanje jedne, više ili svih usluga, uz prethodno obavještanje Pretpatnika, osim u slučaju fizičkog, materijalnog ili funkcionalnog oštećenja mreže, odnosno ugrožavanja bezbednosti Mreže, težih ili ponovljenih zloupotreba, kada Pretpatnik može da isključi i bez prethodnog obavještanja.

2. Mts nije u obavezi da naknadi eventualnu štetu nastalu zbog privremenog obustavljanja pružanja usluga, sem ako u članu 15. Opštih uslovima nije izričito drugačije predviđeno.

3. Privremeno obustavljanje pružanja jedne, više ili svih usluga Mts-a može se izvršiti:

Opšte

i) ako se utvrdi da Pretpatnik ne poštuje Opšte uslove;

ii) ako se utvrdi da je Pretpatnik dao lažne podatke koji su preduslov za zaključenje Ugovora;

iii) ako Pretpatnik u roku od 15 dana od dana nastanka promene podataka koji su preduslov za zaključenje Ugovora ne dostavi Mts-u nove podatke

Mreža i terminalna oprema

iv) ako Pretpatnik koristi terminalnu opremu koja ne ispunjava uslove utvrđene važećim propisima, ili bi upotrebom takve terminalne opreme došlo do narušavanja kontinuiteta, bezbednosti i/ili integriteta Mreže, ili ako su korisnikova instalacija i oprema pretrpeli izmenu;

- v) ako Pretplatnik neovlašćeno pristupi elektronskoj komunikacionoj mreži Mts-a, ometa funkcionisanje mreže, ili vrši bilo kakve intervencije na Mreži;
- vi) ako Pretplatnik poverava trećim licima popravke ili otklanjanje smetnje na delu mreže koju održava Mts;
- vii) ako Pretplatnik ne omogući Mts-u pristup prostorijama ili zemljištu u njegovom vlasništvu ili nad kojim ima pravo korišćenja, svojoj instalaciji, ili svojoj opremi, u cilju otklanjanja smetnje na mreži koju održava Mts;
- viii) ako Pretplatnik ne omogući Mts-u kontrolu svojih instalacija, terminalne i ostale opreme i softvera neophodnih za korišćenje usluga Mts-a za koje se sumnja da izazivaju tehničke smetnje;
- ix) ako se utvrdi neispravnost opreme Pretplatnika koja ugrožava Mrežu ili druge Pretplatnike na njoj, ili na drugim mrežama sa kojima je mreža povezana;
- x) ako je mreža softverski ugrožena ili postoji opasnost od takvog ugrožavanja, do prestanka opasnosti;

Usluge

- xi) ako se utvrdi da Pretplatnik uznemirava druge Pretplatnik elektronskih komunikacionih usluga na Mreži ili na drugim mrežama, vređa ih, uznemirava, ometa i/ili onemogućava u korišćenju usluga;
- xii) ako se utvrdi da je Pretplatnik omogućio neovlašćenim licima korišćenje usluga Mts-a preko svog priključka na Mrežu;
- xiii) ako se utvrdi da Pretplatnik ne poštuje druge obaveze iz tačke 9 Opštih uslova;

Plaćanje računa

- xiv) ako Pretplatnik ne plati račun ni nakon 15 dana od dana dospeća računa ispostavljenog od strane Mts-a za plaćanje, pri čemu je od opomene takođe proteklo najmanje 8 dana, s tim da se, kada se radi o govornim uslugama, usluge obustavljaju delimično, a ne u celini, tj. ograničavaju se, tako da se i dalje omogućavaju dolazni saobraćaj i pozivi prema službama za hitne intervencije xv) ako Pretplatnik kome su, iz razloga navedenog u prethodnoj alineji, govorne usluge ograničene, tako da su mu dolazni saobraćaj i pozivi prema službama za hitne intervencije bili omogućeni tokom perioda od 45 dana privremenog delimičnog obustavljanja (ograničenja) usluga, svoju obavezu plaćanja ne izmiri do isteka navedenog perioda, u kom slučaju mu se usluge mogu privremeno obustaviti u celini pod uslovom da je protekao rok od najmanje 30 dana od barem jedne opomene
- xvi) ako korisnik ne pruži obezbeđenje plaćanja (depozit i sl.) u skladu sa tačkom 7.6 Opštih uslova ili ne plati avans.

4. Privremeno obustavljanje pružanja jedne, više ili svih usluga Mts-a, u slučaju zloupotrebe traje 5 dana, a za neplaćanje novčanih obaveza za uslugu do dana izmirenja obaveza, s tim da Mts može trajno obustaviti pružanje usluge u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova.

U slučajevima kada je nedozvoljeni sadržaj ili drugu zloupotrebu, u skladu sa zakonom ovlašćen da utvrdi nadležni organ, mere privremenog obustavljanja usluga mogu se preduzeti samo nakon utvrđivanja takve zloupotrebe od strane nadležnog organa.

5. Za vreme privremenog isključenja sa Mreže odnosno obustave pružanja usluge za koje je razlog krivica Pretplatnika, Pretplatnik je u obavezi da nastavi da plaća mesečnu naknadu za ceo period važenja Ugovora za obustavljenu uslugu. Navedeni razlozi za privremeno isključenje, odnosno obustavljanje pružanja usluga, primenjuju se bez obzira na to da li ih je prouzrokovao Pretplatnik ili treće lice kome je to omogućeno preko usluge koju je ugovorio Pretplatnik, a nezavisno od toga da li je treće lice postupalo uz znanje ili bez znanja Pretplatnika. Pretplatnik je obavezan da plati naknadu po Cenovniku na ime troškova za ponovno aktiviranje obustavljene usluge, koja se fakturiše pošto je prestao razlog za privremeno obustavljanje usluge i usluga ponovo aktivirana.

Privremeno obustavljanje pružanja usluge na zahtev Pretplatnika

6. Mts će omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtev, privremeno isključenje priključka sa Mreže, odnosno privremeno obustavljanje (deaktiviranje) jedne, više ili svih usluga Mts-a, sa izuzetkom usluga pristupa Internetu i distribucije medijskih sadržaja, u trajanju od 1 do 3 meseca. Privremeno isključenje, odnosno deaktiviranje, može se izvršiti samo jednom u godini dana. Za vreme dok je priključak privremeno deaktiviran, ili privremeno deaktivirana jedna ili više usluga, Pretplatniku se obračunava i fakturiše mesečna naknada za privremeno deaktivirane usluge. Usluge će biti ponovo

aktivirane po isteku dogovorenog roka privremenog obustavljanja pružanja usluga. Pretplatnik može zatražiti ponovno aktiviranje privremeno isključenog priključka na elektronsku komunikacionu mrežu, odnosno privremeno obustavljene (deaktivirane) jedne, više ili svih usluga i pre isteka dogovorenog roka privremenog obustavljanja pružanja usluge.

Privremeno demontiranje Mts-ove ili opreme Pretplatnika

7. U slučaju investicionih radova, čišćenja ili drugih radova u prostoriji ili na imovini Pretplatnika gde se nalazi Mts-ova oprema, ili Pretplatnikova oprema koju održava Mts, Pretplatnik može zahtevati privremeno demontiranje opreme. Osim naknade po Cenovniku, Pretplatnik je dužan da plati Mts-u stvarne troškove demontiranja i ponovnog montiranja opreme.

Privremeno obustavljanje pružanja usluge u cilju zaštite korisnika

8. Mts pored njegovih obaveza u vezi sa kontrolom troškova predviđenih važećim propisima, zadržava pravo kontrole potrošnje i korišćenja usluga koje Mts pruža svojim korisnicima, a u cilju njihove zaštite.

9. Mts zadržava pravo da utvrdi iznos dnevne, nedeljne i mesečne kontrole potrošnje, tj. dnevni, nedeljni i mesečni limit, kao i da utvrdi slučajeve u kojima korisnik vrši prekoračenje svojih prava u korišćenju usluga iz zaključenog ugovora. Mts će na adekvatan način (telefonskim pozivom ili na drugi pogodan način) obavestiti korisnika o prekoračenju potrošnje, odnosno o prekoračenju prava u korišćenju usluga, kao i o obavezama koje se tim povodom za korisnika uspostavljaju. Ukoliko korisnik prekorači navedene iznose potrošnje, a da nije obezbedio avansna sredstva za navedenu potrošnju, biće realizovano privremeno obustavljanje pružanja predmetne usluge do izmirenja nastalih obaveza.

Privremeno obustavljanje pružanja usluga iz tehničkih razloga

10. Mts ima pravo da uz prethodno obaveštavanje korisnika, privremeno deaktivira Pretplatnikov priključak sa Mreže ili da mu obustavi pružanje jedne, više ili svih usluga iz sledećih razloga: i) ako nastupe tehničke smetnje u Mreži, do njihovog otklanjanja; ii) ako Mts izvodi radove na rekonstrukciji ili proširenju mreži na koju je korisnik priključen.

12. Trajanje i prestanak važenja Ugovora

Trajanje

1. Ugovor sa Pretplatnikom se ukoliko nije drugačije predviđeno zaključuje na neodređeno vreme.
2. Do raskida/otkaza ugovora i prestanka pružanja usluga može doći po zahtevu Pretplatnika ili po zahtevu Mts-a usled nepoštovanja Ugovora ili Opštih uslova.
3. Pretplatnik je obavezan da plati sve nastale obaveze na ime korišćenja usluge u periodu pre prestanka važenja Ugovora. U slučaju da pre isteka perioda obaveznog trajanja Ugovora, ukoliko je Ugovor zaključen na određeno vreme sa minimalnim periodom obaveznog trajanja Ugovora odnosno minimalnim periodom važenja Ugovora Pretplatnik otkáže Ugovor ili Mts krivicom Pretplatnika raskine Ugovor, Pretplatnik je obavezan da jednokratno, do datuma roka za plaćanje naznačenog na računu, Mts-u nadoknadi štetu u visini iznosa mesečnih naknada za mesece preostale do isteka perioda obaveznog trajanja Ugovora, po Cenovniku važećem na dan otkaza odnosno raskida Ugovora, i/ili da nadoknadi Mts-u štetu u drugom iznosu ukoliko je to predviđeno Ugovorom, u slučajevima da je obavezno trajanje Ugovora zamena za naknadu troškova izgradnje pristupne infrastrukture u visini iznosa navedenih troškova.
4. U slučaju otkaza Ugovora od strane Pretplatnika pre realizovane instalacije/aktivacije usluge, Pretplatnik je dužan da nadoknadi Mts-u sve troškove koje je imao u vezi s instalacijom/aktivacijom ili uklanjanjem terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju prema važećem Cenovniku.

5. Ugovor će prestati da važi ako Mts izgubi ovlašćenje potrebno za pružanje ugovorene usluge u Mreži.

Raskid ugovora na zahtev Pretplatnika

5. Pretplatnik može da otkáže Ugovor obaveštavajući Mts pisanim putem ili dolaskom u poslovnicu i potpisivanjem zahteva za otkaz Ugovora. Zahtev za otkaz ugovora i obustavljanje usluge mora da bude dostavljen Mts-u najkasnije 30 dana pre zahtevanog datuma od kada se traži da usluga bude trajno obustavljena.

6. Na dan i u vreme koje Pretplatnik u zahtevu naznači, Mts će obustaviti pružanje usluge ili usluga za koje je podnesen zahtev.

7. Ukoliko se otkazuje samo neka od usluga, ugovoreni uslovi pružanja drugih usluga, u zavisnosti od tehničkih mogućnosti Mts-a, nastaviće da se primenjuju.

Raskid ugovora zbog kršenja obaveza iz ugovornog odnosa od strane Pretplatnika

8. Mts ima pravo, u slučajevima kada Pretplatnik ne poštuje obaveze iz Ugovora, da jednostrano otkáže Ugovor odnosno da mu trajno obustavi pružanje jedne, više ili svih usluga, uz prethodno obaveštavanje Pretplatnika. U slučajevima kada je nedozvoljeni sadržaj ili drugu zloupotrebu u skladu sa zakonom ovlašćen da utvrdi nadležni organ, mere trajnog obustavljanja usluga mogu se preduzeti nakon utvrđivanja takve zloupotrebe od strane nadležnog organa.

9. Mts nije u obavezi da daje obrazloženje i/ili naknadi eventualnu štetu nastalu zbog trajnog obustavljanja pružanja usluga, sem ako Ugovorom i Opštim uslovima nije drugačije predviđeno.

10. Razlozi za otkaz Ugovora odnosno trajno obustavljanje pružanja usluga, merodavni su bez obzira ko ih je prouzrokovao, Pretplatnik ili neko treće lice, sa znanjem ili bez znanja Pretplatnika.

Pravne posledice prestanka važenja Ugovora između Mts-a i Pretplatnika nastupaju danom kada je Mts realizovao trajno isključenje, o čemu će Pretplatnik biti adekvatno obavešten.

Mts može jednostrano raskinuti Ugovor i trajno obustaviti pružanje usluge ili usluga, u sledećim slučajevima:

Opšte

i) ako je adresa Pretplatnik za dostavu računa i obaveštenje Mts nepoznata i nakon drugog pokušaja dostave;

ii) ako je protiv Pretplatnika pokrenut stečajni ili neki sličan postupak, a za to su ispunjeni uslovi prema važećim propisima, pri čemu će Mts obezbediti minimum usluga prema zahtevu stečajnog upravnika;

Mreža i terminalna oprema

iii) ako Pretplatnik, nakon što je ponovo priključen na mrežu posle privremenog isključenja, ponovo koristi terminalnu opremu za koju nije dobio prethodno odobrenje Mts-a;

iv) ako Pretplatnik ni nakon drugog pokušaja u roku od 3 dana ne omogući Mts -u pristup svom posedu ili posedu koji ima pravo da koristi, svojoj instalaciji, ili svojoj opremi u cilju otklanjanje smetnje na mreži;

v) ako Pretplatnik ni nakon 15 dana od prvog pokušaja ne omogući Mts-u kontrolu svojih instalacija, terminalne i ostale opreme i softvera neophodnih za korišćenje usluga Mts-a u skladu sa Opštim uslovima;

Usluge

vi) u svim slučajevima u kojima nisu poštovani rok ili aktivnosti usled kojih je nastupilo privremeno obustavljanje pružanja usluga, po isteku datog roka;

vii) u slučaju težeg ili ponovljenog kršenja obaveza Pretplatnika zbog kojeg je nastupilo privremeno obustavljanje pružanja usluga

Plaćanje računa

viii) ako Pretplatnik ne izmiri svoja dospela dugovanja ni nakon 75 dana od dana dospeća računa ispostavljenog od strane Mts-a za plaćanje, pod uslovom da je protekao rok od najmanje 30 dana od barem jedne opomene i najmanje 8 dana od opomene pred trajno obustavljanje pružanja te usluge ili usluga;

ix) ako nakon 75 dana od dana dospeća računa za plaćanje Pretplatnik bude i dalje nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, a stečajni postupak nije pokrenut.

13. Ustupanje Ugovora i pravno sledbeništvo

1. Pretplatnik može preneti prava i obaveze iz Ugovora na treće lice, pod uslovom da novi Pretplatnik nastavi sa korišćenjem usluga na istoj lokaciji, preko istih priključaka na elektronsku komunikacionu mrežu, uz naknadu predviđenu Cenovnikom, pri čemu sa Pretplatnikom koji je preneo prava i obaveze važenje Ugovora prestaje, a sa novim Pretplatnikom se zaključuje novi Ugovor.

2. U slučaju ostalih usluga, osim navedenih u tački 15.1, ustupanje ugovora i prenos bilo kog prava i obaveze iz ugovora mogući su uz prethodnu pisanu saglasnost Mts-a.

3. U slučaju smrti Pretplatnika, prenos prava i obaveze iz Ugovora mogu zahtevati naslednici, članovi porodične zajednice, ili, ukoliko ih je više, lice koje odrede naslednici ili članovi porodične zajednice.

14. Informacije i podrška korisnicima

1. Korisnik prihvata da Mts ima pravo da neposredno dostavlja obaveštenja, putem elektronske pošte odnosno preko drugih kanala komunikacije, o ponudama usluga Mts-a kao i usluga koje je Mts razvio sa svojim partnerima tako da te usluge pruža zajednički sa partnerom ili obezbeđuje podršku pružanju usluga partnera preko mreže. Može se zabraniti dostavljanje navedenih poruka putem elektronske pošte, pozivom na broj Kontakt centra ili u direktno u poslovnici Mts-a.

2. Mts će na svojoj internet strani, putem elektronske pošte i drugih kanala komunikacije vršiti informisanje pretplatnika/ korisnika o bitnim pitanjima vezanim za pružanje usluga, kao što su: iznos računa, upozorenja o limitima, informacije o izmenama Opštih uslova, kao i uslova pružanja pojedinih usluga i dr, a koja se ne mogu okarakterisati kao neposredno oglašavanje usluga iz stava 1. ove tačke.

3. Obaveštenja u vezi sa ponudom Mts-a, Cenovnicima usluga i načinom njihovog korišćenja, korisnici mogu dobiti na Internet strani Mts-a www.mtsdoo.com, pozivom na broj Kontakt centra 19933, preko e-mail adrese: info@mtsdoonet, u poslovnicama i na drugim prodajnim mestima Mts-a. Podršku u vezi sa korišćenjem usluga korisnici mogu zatražiti preko istih brojeva odnosno iste Internet strane Mts-a.

4. Informacije o parametrima kvaliteta usluga korisnici mogu da dobiju u poslovnicama i na drugim prodajnim mestima kao i na Internet strani Mts-a www.mtsdoo.com.

5. Osim u slučajevima kada je drugim odredbama Opštih uslova ili odredbama Ugovora drugačije predviđeno, korisnici/pretpatnici mogu dostaviti Mts-u sva obaveštenja i zahteve vezane za korišćenje usluge i primenu Ugovora uključujući prijavu nezatraženih poruka, slanjem na adrese ili pozivom na brojeve navedene u stavu tri ove tačke, ili preko njih dobiti obaveštenja o načinu na koji se dostavljaju pojedine vrste zahteva.

15. Pravila za naknadu štete Pretplatniku

1. Pretplatnik podnosi u pisanoj formi zahtev za naknadu štete u slučaju neispunjenja obaveze ili zadocnjenja u ispunjenju obaveze od strane Mts-a na adresu naznačenu u računu. Zahtev za naknadu štete Pretplatnik podnosi u roku od 2 meseca od dana nastanka štete.

2. Šteta će biti isplaćena umanjnjem duga Pretplatnika u računu svakog meseca sve dok ukupan iznos štete ne bude isplaćen. Šteta može biti isplaćena i na drugi način ako to Pretplatnik zahteva, a Mts se složi, ili ako je na drugi način sudski naloženo.

3. Pretplatnik nema pravo na naknadu štete:

- i) ako je neko drugi, a ne Mts uzročnik štete;
 - ii) u drugim slučajevima u kojima je Mts oslobođen odgovornosti po odredbama Opštih uslova.
4. Ukoliko Mts ne poštuje ugovorene rokove za uspostavljanje usluge, uključujući rokove posebno usaglašene sa Pretplatnikom, Pretplatnik ima pravo na naknadu u iznosu od 50% iznosa troškova obezbeđenja pristupa na Mrežu (pristupne takse). Ukoliko Mts ne poštuje rokove za otklanjanje smetnje i promene telefonskog broja, Pretplatnik ima pravo na naknadu u iznosu od 10% mesečne naknade za svaki radni dan prekoračenja, ali ne više od 2 mesečne naknade. Mts nije u obavezi da izvrši naknadu štete u slučaju da su razlozi za prekoračenje rokova viša sila ili događaji za koje Mts nije odgovoran (na primer, pribavljanje uslova i dozvole za gradnju, obezbeđenje uslova i opreme na strani Pretplatnika, i sl.).
5. Mts je odgovoran za svoje podizvođače.
6. U slučaju da je Pretplatnik pretrpeo veću štetu od iznosa naknada definisanih Opštim uslovima, ima pravo da zahteva razliku do potpune naknade stvarne i neposredne štete koja mora biti dokazana. Teret dokazivanja takve štete leži na Pretplatniku.
7. Mts, u granicama dopuštenim zakonom, nije odgovoran za indirektan gubitak, izgubljenu dobit, ili gubitak podataka, niti odgovara za štetu uzrokovanu bilo kakvim nezakonitim korišćenjem usluga ili kršenjem ugovornih obaveza od strane Pretplatnika ili trećih lica kojima je to omogućeno korišćenjem usluga od strane Pretplatnika.

16. Rešavanje sporova

1. Svi sporovi nastali povodom korišćenja Usluga rešavaće se sporazumno. Sporovi koji ne mogu da se reše sporazumno, rešavaće nadležni sud.

17. Završne odredbe

1. Ovi Opšti uslovi, stupaju na snagu i primenjuju se na dan objave istih.
2. Danom stupanja na snagu i početkom primene ovih Opštih uslova, prestaje važenje Opštih uslova za pružanje usluga u javnoj fiksnoj mreži Telekom Srbija, objavljenih 09.12.2015. godine.