

**OPŠTI USLOVI PRUŽANJA I KORIŠĆENJA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA U  
JAVNOJ FIKSNOJ KOMUNIKACIONOJ MREŽI YETTEL D.O.O. BEOGRAD  
(U daljem tekstu: Opšti uslovi)**

**I UVODNE ODREDBE**

**Član 1.  
Predmet i primena**

Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje usluga Yettel d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Yettel) za pravna lica (U daljem tekstu: Pretplatnici) u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Yettel (u daljem tekstu: Fiksna mreža).

Opšti uslovi su obavezujući za Yettel i Pretplatnike i primenjuju se na sve njihove ugovorne odnose, izuzev ako se ugovorom Yettel i Pretplatnik ne dogovore drugačije.

Opšti uslovi primenjuju se na sve usluge koje je Yettel ovlašćen da pruža Pretplatnicima na osnovu Licence broj: 1 KAB 3451-1/10-7. od 22.01.2010. godine dodeljene od Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge. Opšti uslovi su doneti i objavljeni na osnovu prava i obaveza iz Licence.

Na sve što nije regulisano Opštim uslovima primeniće se sadržina pojedinačnih pretplatničkih ugovora između Yettela i Pretplatnika, odnosno odredbe pozitivnih propisa Republike Srbije.

**Član 2.  
Javnost, izmene i dopune Opštih uslova ugovora i cenovnika**

Yettel je dužan da Opšte uslove, cenovnik, kao i sve izmene istih učini javno dostupnim na svojoj internet stranici [www.yettel.rs](http://www.yettel.rs).

Yettel ima pravo i obavezu da Opšte uslove i cenovnik dopunjuje i menja radi usklađivanja s promenama zakona, drugih obavezujućih opštih akata, svoje poslovne politike i potreba Pretplatnika.

Yettel će o izmenama i dopunama Opštih uslova i cenovnika informisati Pretplatnike dostavljanjem obaveštenja u skladu sa važećim propisima i članom 20 Opštih uslova, pri čemu će izmene i dopune biti obavezujuće za Yettel i Pretplatnike 30 dana od dostavljanja obaveštenja Pretplatnicima.

**Član 3.  
Hitni pozivi**

Svi Pretplatnici imaju mogućnost da besplatno pozivaju brojeve službi za hitne intervencije u Republici Srbiji.

Svi Pretplatnici imaju mogućnost da besplatno pozivaju brojeve namenjene uslugama od posebnog socijalnog značaja, a naročito brojeve „116000” - pozivni centar za nestalu decu i „116111” - pozivni centar za pomoć deci.

**II POSTPEJD (PRETPLATNIČKI) UGOVOR**

**Član 4.  
Zahtev za korišćenje usluga i zaključenje pretplatničkog ugovora**

Zahtev za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u Fiksnoj mreži može podneti svako pravno lice.

Pristup Fiksnoj mreži se obezbeđuje preko radiorelejnog, optičkog, direktnog ili paričnog pristupa.

U slučaju postojanja tehničkih mogućnosti za realizaciju zahteva, Yettel će sa Pretplatnikom zaključiti Pretplatnički ugovor i omogućiti mu pružanje usluga preko radiorelejnog, optičkog ili direktnog pristupa Fiksnoj mreži. Pretplatnički ugovor može biti zaključen i kao ugovor na daljinu ili kao ugovor u elektronskom obliku.

Pretplatnički ugovor stupa na snagu danom potpisivanja istog od strane Yettela i Pretplatnika, izuzev pretplatničkog ugovora koji je zaključen u smislu člana 18 stav 8 Opštih uslova, koji u odnosu na brojeve koji se prenose u Yettel mrežu stupa na snagu danom aktivacije prenetih pretplatničkih brojeva u Yettel mrežu.

Ukoliko će se usluge Yettela pružati preko paričnog pristupa Fiksnoj mreži koji se realizuje preko raščlanjenog potpunog ili zajedničkog pristupa lokalnoj petlji (u daljem tekstu: LLU pristup) ili preko pojedinačnog širokopolasnog pristupa (u daljem tekstu: ADSL priključak) iz kapaciteta koji se obezbeđuje preko raspoložive infrastrukture Telekom Srbija a.d. Beograd (u daljem tekstu: Telekom), Pretplatnik će sa Yettelom zaključiti Pretplatnički ugovor, nakon čega će Yettel podneti zahtev Telekomu za proveru tehničkih mogućnosti realizacije pristupa Fiksnoj mreži.

Ukoliko Telekom obavesti Yettel da ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahteva za LLU pristup i/ili ADSL priključak iz prethodnog stava, Pretplatnički ugovor zaključen sa Yettelom se smatra automatski raskinutim, danom slanja obaveštenja Pretplatniku o nepostojanju tehničkih uslova za realizaciju usluge, u kom slučaju Yettel nije odgovoran Pretplatniku za eventualnu štetu.

Yettel će obavestiti Pretplatnika o tehničkim mogućnostima realizacije zahteva za LLU pristup odmah nakon dobijanja odgovora od Telekoma, a najkasnije u roku od 15 dana od dana zaključenja Pretplatničkog ugovora. U slučaju da u navedenom roku Yettel ne dobije odgovor od Telekoma, Pretplatnik i Yettel sporazumno mogu produžiti rok definisan ovim stavom, u suprotnom Pretplatnički ugovor se smatra automatski raskinutim istekom roka od 15 dana.

Pretplatnik je saglasan da Yettel nije odgovoran za štetu Pretplatnika zbog automatskog raskida Pretplatničkog ugovora u smislu ovog člana, jer isti nastaje zbog oklonosti za koje nije odgovoran Yettel.

Postupak ispitivanja tehničkih mogućnosti za parnični pristup je definisan Pretplatničkim ugovorom.

Pretplatnički ugovor sa pretplatnikom se po pravilu zaključuje na neodređeno vreme.

Ukoliko su Pretplatničkim ugovorom, Pretplatniku dodeljene određene povlastice Ugovor može biti zaključen na određeno vreme, u kom slučaju se Pretplatnik obavezuje da određeni period koji je definisan Pretplatničkim ugovorom ostane u pretplatničkom odnosu sa Yettelom. Po isteku perioda na koji se Pretplatnik obavezao da ostane u pretplatničkom odnosu sa Yettelom, Pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po zaključenom Pretplatničkom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vreme, pod uslovima važećim u trenutku isteka ugovorne obaveze, bez mogućnosti korišćenja popusta ili pogodnosti koje su pretplatniku prethodno odobrene prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora.

Yettel je dužan da omogući aktivaciju pretplatničkog broja i otpočinjanje korišćenja usluga od strane Pretplatnika u roku od 60 dana, počev od dana potpisivanja Pretplatničkog ugovora ukoliko postoji pristupna infrastruktura, izuzev ukoliko Pretplatničkim ugovorom nije definisan drugi rok.

U slučaju nepostojanja pristupne infrastrukture za Fiksnu mrežu, realizacija iste će biti definisana Pretplatničkim ugovorom.

Yettel ne odgovara za nemogućnost otpočinjanja korišćenja usluga od strane Pretplatnika, ukoliko Pretplatnik ne obezbedi odgovarajuću telekomunikacionu opremu i kućnu instalaciju u okviru svojih prostorija potrebnu za korišćenje usluga, ako Yettel dobije obaveštenje od Telekoma da ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahteva za parični pristup, ukoliko zbog okolnosti za koje nije odgovoran Yettel nije moguće izgraditi pristupnu infrastrukturu za Fiksnu mrežu, ukoliko Pretplatnik onemogućuje Yettel da postavi terminalnu opremu za priključenje na Fiksnu mrežu, zbog drugih okolnosti koje su na strani Pretplatnika kao i zbog svih drugih okolnosti na koje Yettel nije mogao uticati uključujući ali ne ograničavajući se na nedobijanje dozvola od strane nadležnih organa za postavljanje terminalne i druge opreme Yettela i sl.

Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je dužan da se kod Yettela legitimira potpunim izvodom iz registra Agencije za privredne registre ili drugog nadležnog organa kod kojeg je registrovano odnosno pravno lice i depoom kartona s potpisima lica ovlašćenih za zastupanje, dok će se lice ovlašćeno za potpisivanje pretplatničkog ugovora legitimirati na osnovu zakonom priznatog identifikacionog dokumenta.

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata.

Prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik vrši izbor usluga i tarifnog paketa. Naziv usluga i izabranog tarifnog paketa kao i opis istih sadržan je u Pretplatničkom ugovoru, što podrazumeva da je Pretplatnik upoznat sa svim uslovima i da je prihvatio sve cene i uslove za korišćenje izabrane usluge i tarifnog paketa.

Pretplatnik je obavezan da usluge Yettela koristi u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije, pravilima ponašanja i načinima korišćenja interneta kako bi se obezbedila zaštita drugih Pretplatnika Yettela i javne fiksne mreže u celini kao i internet mreže koju obezbeđuje Yettel putem svoje fiksne mreže i da se o istima informira putem internet adresa koje sadrže relevantne informacije kao što su [www.rnids.rs](http://www.rnids.rs), [www.icann.org](http://www.icann.org), [www.ripe.net](http://www.ripe.net), [www.telekom.rs](http://www.telekom.rs) odnosno na drugi pogodan način. Pretplatnik je takođe obavezan da bez odlaganja prijavi svaki problem u funkcionisanju usluge i korisničkog naloga, radi evidentiranja istog od strane Yettela.

## Član 5. Provera solventnosti

Započinjanjem postupka zaključenja ugovora s Yettelom, Pretplatnik ovlašćuje Yettel da u narednom roku od 30 dana proveri podatke u vezi sa solventnošću Pretplatnika. Ukoliko podaci do kojih dođe Yettel ukažu na verovatnu insolventnost Pretplatnika ili na to da Pretplatnik neuredno ispunjava obaveze prema Yettelu i/ili trećim licima, Yettel može tražiti dodatno obezbeđenje plaćanja i shodno tome odlučiti o zaključenju i/ili raskidu već zaključenog ugovora, i o tome obavestiti Pretplatnika.

## Član 6. Plaćanje

Pretplatnik je dužan da plati cenu za Yettelove usluge na osnovu računa koji će Yettel ispostavljati Pretplatniku najmanje jednom mesečno.

Račun za usluge pružene u prethodnom mesecu dospeva na plaćanje svakog 20. u mesecu, pri čemu je Yettel ovlašćen da na svaki dospelu neizmireni iznos Pretplatniku zaračuna zakonsku zateznu kamatu, počev od prvog dana nakon dospeća računa.

U slučaju da Pretplatnik ne plati račun u roku od 15 dana od dana dospeća, Yettel je ovlašćen da uz prethodno obaveštenje delimično obustavi pružanje usluge Pretplatniku dok ne izmiri dospele obaveze, pri čemu će tokom delimične obustave Pretplatniku biti omogućeno primanje dolaznih poziva i upućivanje odlaznih poziva službama za hitne intervencije i besplatnom broju korisničke službe operatora.

U slučaju da Pretplatnik ne plati račun u roku od 2 meseca od dana dospeća, Yettel je ovlašćen da uz prethodno obaveštenje potpuno obustavi pružanje usluge Pretplatniku.

Za ponovno uključivanje broja, ili ponovnu aktivaciju neke od Yettelovih usluga naplaćuje se posebna naknada po važećem cenovniku.

Račun koji Yettel ispostavlja sadrži iznos pretplate, naknadu za pružene usluge i iznos poreza na dodatnu vrednost, kao i druge zakonom propisane obaveze.

Račun se može platiti na šalterima pošte i banaka i drugim mestima koja pružaju platne usluge, kao i u poslovnici Yettela ili elektronski. Pretplatniku se naplaćuje posebna naknada ukoliko je račun plaćen na prodajnom mestu Yettela, a u skladu sa važećim cenovnikom.

Yettel ima pravo da ustupi pravo naplate Pretplatnikovog računa banci ili drugim pravnim ili fizičkim licima u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima. U slučaju prijema pisanog obaveštenja od strane Yettela, Pretplatnik će platiti iznos računa za pružene Usluge i naknade direktno bankama odnosno drugim pravnim ili fizičkim licima, u skladu sa datim obaveštenjem. Kako bi ovakvo ustupanje učinio mogućim, Yettel će biti ovlašćen da pruži neophodne podatke bankama odnosno drugim pravnim ili fizičkim licima.

## Član 7.

### Dostavljanje i izostanak računa

Račun se Pretplatniku dostavlja na jedan od sledećih načina:

1. u elektronskoj formi objavljivanjem na Yettel aplikaciji i/ili Yettel portalu;
  2. u elektronskoj formi objavljivanjem na Yettel biznis portalu;
  3. putem elektronske pošte;
  4. putem Sistema elektronskih faktura (SEF) kojim upravlja organ vlasti nadležan za poslove finansija;
- Na zahtev Pretplatnika ili ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za prijem računa u elektronskom obliku Yettel će Pretplatniku dostaviti račun u papirnoj formi.

Yettel nije odgovoran ukoliko Pošta blagovremeno ne dostavi Pretplatniku račun za pružene usluge i ukoliko Pretplatnik nije ostvario uvid u račun u elektronskoj formi.

Pretplatnik se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mesečnog računa u papirnom ili elektronskom obliku, a najkasnije 15. dana u mesecu, obavesti Yettel o njegovom izostanku za prethodni mesec, zatraži obaveštenje o visini računa i/ili u poslovnicu Yettela ili preko Kontakt centra (0639000) zatraži duplikat računa.

U svakom slučaju, smatraće se da je Pretplatnik upoznat sa svojim zaduženjima za prethodni mesec najkasnije 15. dana u mesecu, tj., da tog dana nastupaju posledice kao da je račun blagovremeno primio.

## Član 8.

### Otkaz pretplatnika, prevremeni raskid i izmena pretplatničkog ugovora

Pretplatnički odnos između Yettela i Pretplatnika može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza Pretplatnika, nakon isteka perioda ugovorne obaveze (ukoliko je takva obaveza bila ugovorena), uz poštovanje otkaznog roka od mesec dana, ukoliko drugačije nije ugovoreno pretplatničkim ugovorom.

O uslovima i načinu jednostranog pisanog otkaza Pretplatnik je obavešten unapred, a takođe se o istima može informisati u svako doba putem Contact Center-a (0639000) ili odlaskom na prodajno mesto.

Ukoliko Pretplatnik raskine pretplatnički ugovor na određeno vreme ili uzrokuje raskid istog od strane Yettela, pre isteka perioda koji je definisan Pretplatničkim ugovorom, obavezan je da nadoknadi štetu Yettelu.

Naknada štete za Pretplatnika utvrđuje se u iznosu koji odgovara zbiru svih neizmirenih/dospelih dugovanja i preostalih mesečnih pretplata počev od raskida pretplatničkog ugovora do isteka inicijalno ugovorenog obaveznog trajanja pretplatničkog odnosa za izabrani tarifni paket i ukupnom iznosu preostalih rata za kupljeni uređaj (ukoliko je uređaj kupljen na rate).

Yettel ima pravo da jednostrano raskine pretplatnički ugovor pre isteka perioda na koji je zaključen, u slučaju da Pretplatnik ne izvršava obaveze iz ugovora, uz obavezu Pretplatnika da Yettelu isplati naknadu štetu zbog prevremenog raskida ugovora u smislu prethodnih stavova ovog člana.

Prevremeni raskid Pretplatničkog ugovora u smislu ovog člana podrazumeva deaktivaciju pretplatničkog broja.

U slučaju raskida ugovora iz bilo kog razloga, Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa i da vrati terminalnu opremu ili nadoknadi njenu vrednost u skladu sa članom 16 Opštih uslova.

Ukoliko pretplatnik u toku trajanja pretplatničkog ugovora podnese zahtev za izmenu ugovorenih uslova (promena tarifnog paketa, izmena vremena trajanja ugovora uključujući i prelazak na ugovor na neodređeno vreme i dr.), Yettel ukoliko se sa tim zahtevom saglasi zadržava pravo da od pretplatnika potražuje naknadu za promenu uslova koju utvrđuje Yettel u svakom pojedinačnom slučaju.

## Član 9.

### Kupovina uređaja uz pretplatnički ugovor

Yettel može Pretplatniku da omogući da prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora ili tokom pretplatničkog odnosa, kupi uređaj iz Yettel ponude po povlašćenim ili maloprodajnim cenama iz važećeg cenovnika.

Yettel ima pravo da uređaje iz svoje ponude posebno konfigurise, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obeleži svojim zaštitnim znakom (žigom), koji se prikazuje na ekranu telefona prilikom korišćenja.

Zbog navedenog u prethodnom stavu, radi zaštite Pretplatnika i svog zaštitnog znaka, Yettel zadržava mogućnost i pravo da kodira (zaključa) uređaje tako da se mogu koristiti isključivo u njegovoj elektronskoj komunikacionoj mreži.

Ukoliko odluči da iskoristi pogodnost iz stava 1 ovog člana, Pretplatnik je dužan da Yettelu plati cenu za izabrani tip uređaja po važećem cenovniku.

Kupovinom uređaja na opisani način, Pretplatnik postaje vlasnik uređaja i preuzima obavezu da ostane u pretplatničkom odnosu i koristi izabrani paket i kupljeni uređaj u Yettel mreži tokom perioda navedenog u pretplatničkom ugovoru ili njegovom aneksu.

Potpisom na pretplatničkom ugovoru ili njegovom aneksu prilikom preuzimanja kupljenog uređaja, pretplatnik potvrđuje da je primio uređaj u originalnom pakovanju koje je pred pretplatnikom prvi put otvoreno, kao i da je uređaj uspešno aktiviran.

U slučaju servisiranja uređaja tokom garantnog roka u kome Yettel odgovara za saobraznost uređaja, Yettel će u roku od dva radna dana od prijema uređaja obezbediti Pretplatniku zamenski uređaj. U slučaju servisiranja uređaja tokom garantnog roka, Yettel će sa Pretplatnikom pri predaji uređaja na servis zaključiti potrebnu dokumentaciju kao potvrdu prijema uređaja - Karton prijema. Svojim potpisom na Kartonu prijema Pretplatnik potvrđuje da je u potpunosti saglasan sa njegovom sadržinom.

Zamenski uređaj iz prethodnog stava je uređaj bilo koje klase raspoloživ na prodajnom mestu u kome je Pretplatnik predao svoj uređaj na servisiranje.

## Član 10.

### Ustupanje ugovora i seoba usluge

Pretplatnik može ustupiti pretplatnički ugovor i/ili pretplatnički broj i/ili određenu uslugu iz pretplatničkog ugovora trećem licu, uz prethodnu saglasnost Yettela, pod uslovom da je izmirio sve svoje dospele obaveze prema Yettelu i da lice kome se ustupa Ugovor ispunjava tehničke uslove za realizaciju usluge kao i da ispunjava uslove iz člana 4 i 5 Opštih uslova.

Pretplatnik je obavezan da nakon ustupanja ugovora/broja/određene usluge izmiri račun za usluge koje je koristio do dana ustupanja.

Yettel će sa novim Pretplatnikom zaključiti novi pretplatnički ugovor na koji se prenose sva ili deo prava i obaveza iz pretplatničkog ugovora za koji se vrši ustupanje.

U slučaju promene adrese prebivališta/boravišta/registrovanog sedišta Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da traži seobu usluge uz plaćanje naknade koja je utvrđena cenovnikom Yettela.

Yettel će obezbediti seobu usluge ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, o čemu će Yettel obavestiti Pretplatnika u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva.

Ukoliko postoje tehnički uslovi iz prethodnog stava, Yettel i Pretplatnik će zaključiti aneks pretplatničkog ugovora kojim će se definisati promena adrese na kojoj će se pružati usluga i u roku od maksimalno 15 dana od zaključenja navedenog aneksa, Yettel će izvršiti seobu usluge uz uslov da je Pretplatnik izmirio svoja dugovanja prema Yettelu. Pretplatnik je dužan da Yettelu plati naknadu za seobu usluge koja će Pretplatniku biti fakturisana uz prvi sledeći mesečni račun.

Ukoliko je za realizaciju seobe usluge neophodna izgradnja pristupne infrastrukture, Pretplatnik i Yettel će zaključiti aneks pretplatničkog ugovora kojim će se definisati pristupna mreža (izgradnja pristupne infrastrukture) za novu lokaciju na kojoj će se koristiti usluge Yettela, kojim će se Pretplatnik saglasiti sa troškovima i drugim uslovima izgradnje pristupne infrastrukture ili će se aneksom pretplatničkog ugovora utvrditi ugovorna obaveza minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa umesto naknade navedenih troškova izgradnje.

Yettel nije odgovoran za eventualno nepostojanje tehničkih uslova za seobu usluge. U slučaju nepostojanja tehničkih mogućnosti za seobu usluge, Pretplatnik ima pravo da raskine Pretplatnički ugovor, uz obavezu isplate naknade za prevremeni raskid pretplatničkog ugovora koji je definisan Pretplatničkim ugovorom i članom 8 Opštih uslova, ukoliko je isti zaključen sa obavezom minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa. Pretplatnik ima pravo da umesto plaćanja naknade za prevremeni raskid ugovora, pretplatnički ugovor ustupi trećem licu uz obavezu trećeg lica da preuzme ugovornu obavezu minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa koja je definisana pretplatničkim ugovorom.

#### Član 11. Sukcesija pretplatnika

Yettel će omogućiti promenu vlasništva broja na način da će zaključiti novi pretplatnički ugovor sa svakim pravnim sledbenikom Pretplatnika koji je prestao da postoji pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora.

Yettel zadržava pravo da u slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije nad Pretplatnikom jednostrano raskine pretplatnički ugovor.

### III PRAVA PRETPLATNIKA

#### Član 12. Informisanje

Pretplatnik se o vrstama dostupnih usluga, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama potrebnim za pristup pojedinim uslugama može obavestiti u svako vreme pozivom na broj 063 9000, ili na internet stranici Yettel.rs. i <https://www.yettel.rs/sr/o-yettelu/o-nama/uslovi-korisčenja/cenovnici> kao i na Yettelovom prodajnom mestu.

Pretplatnik je saglasan da ga Yettel informiše o dospelim dugovanjima, ponudi mu svoje dodatne usluge i mogućnost da učestvuje u marketinškim akcijama Yettela, informiše ga o nedozvoljenim radnjama, delimičnim i potpunim isključenjima i drugim obaveštenjima bitnim za ispravno funkcionisanje usluga preko telefonskog broja i/ili e-mail adrese koje je Pretplatnik dao Yettelu prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora ili na drugi pogodan način.

#### Član 13. Javni telefonski imenik

Yettel vodi imenik svojih Pretplatnika u koji se unosi njihov naziv, adresa i broj u skladu sa važećim propisima.

Imenik Pretplatnika dostupan je na Yettelovoj internet stranici.

## Član 14.

### Stalnost, kvalitet usluga i oblast pokrivenosti

Yettel će elektronske komunikacione usluge pružati u kontinuitetu, poštujući važeće standarde i u skladu sa ponuđenim parametrima kvaliteta svoje mreže sa kojima se Pretplatnik može upoznati na stranici Yettel.rs/kvalitet.

Yettel zadržava pravo da zbog potreba otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje ili preopterećenja svoje Fiksne mreže privremeno obustavi (delimično ili potpuno) ili smanji kvalitet usluga koje pruža Pretplatnicima. Ukoliko navedene okolnosti traju duže od 48 sati Pretplatnik ima pravo na srazmerno umanjenje pretplate.

U slučaju da se utvrdi da pružena usluga nije ugovorenog kvaliteta, Pretplatnik u roku od 8 dana počev od saznanja o smanjenom kvalitetu usluge, može da zahteva raskid zaključenog ugovora i vraćanje svih unapred plaćenih naknada.

Oblast pokrivenosti pružanja elektronskih komunikacionih usluga u Fiksnoj mreži je teritorija Republike Srbije. Yettel zadržava pravo provere tehničkih mogućnosti za omogućavanje korišćenje usluga od strane Pretplatnika, za svaki pojedinačni slučaj.

U cilju zaštite Pretplatnika od nenamerno izazvanog troška, kontinuirano trajanje poziva u Yettel fiksnoj mreži ograničeno je na 60 minuta.

## Član 15.

### Reklamacije/Prigovor

Ukoliko Pretplatnik smatra da obračun usluga nije ispravan ili da usluga nije pružena u ugovorenom kvalitetu, može podneti reklamaciju ili prigovor Yettelu u roku od 30 dana od dospeća računa, odnosno, počev od dana kada je pružena usluga čiji kvalitet je manji od ugovorenog ili propisanog.

Pretplatnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa. Ako osporava ceo račun, Pretplatnik je dužan da plati prosečno mesečno zaduženje imajući u vidu zaduženje u tri meseca koja su prethodila računu na koji se prigovor odnosi.

Yettel ne odgovara za nedostatak kvaliteta usluge usled objektivnih uzroka koji se ne mogu predvideti, izbeći ili ukloniti, kao i zbog prethodno najavljenih radova na održavanju i izgradnji mreže u rokovima koji su primereni okolnostima.

Ukoliko se reklamacija odnosi na nesaobraznost ili neispravnost uređaja, ovlašćeno lice ili ovlašćeni servis od strane proizvođača dužan je da saobraznost ili ispravnost potvrdi, otkloni ili odobri zamenu uređaja novim. U tom smislu, Yettel će na osnovu izveštaja ovlašćenog lica ili ovlašćenog servisa odgovoriti na reklamaciju.

Reklamacije ili prigovori se mogu podneti preko linka na zvaničnom sajtu Yettela <https://yt.rs/reklamacije-biznis>, kao i u najbližoj Yettel poslovnici i/ili putem pošte na adresu kompanije Yettel, Beograd, ul. Omladinskih brigada br. 90.

Yettel je dužan u roku od 30 dana od dana prijema reklamacije ili prigovora, da odgovori Pretplatniku. Ukoliko prihvati reklamaciju ili prigovor, Yettel će u roku od 15 dana otkloniti uzrok reklamacije ili prigovora na pruženu uslugu, odnosno u roku od 30 dana kada se reklamacija odnosi na eventualnu neispravnost uređaja iz stava 4 ovog člana.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor koji se zasniva na razlozima iz Zakona o elektronskim komunikacijama, može se obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom, u roku od 60 dana od dana dostavljanja odgovora operatora na prigovor, odnosno 60 dana od dana isteka roka u kojem je operator bio dužan da se izjasni o prigovoru.

Pretplatniku koji podnese prigovor i uredno izvrši obavezu plaćanja iz ovog člana, Yettel neće obustaviti pružanje usluge do isteka roka za pokretanje vansudskog rešavanja spora, odnosno u slučaju pokretanja vansudskog rešavanja spora do okončanja istog.

Ukoliko nakon 15 dana od dospeća Pretplatnik bude delimično isključen, pa u narednom roku od 15 dana podnese prigovor i izvrši plaćanje u skladu sa ovim članom Yettel će nastaviti da pruža uslugu u punom obimu.

Pretplatnik je saglasan da ga o ishodu reklamacije vezane za servisiranje uređaja Yettel obavesti SMS-om ili pozivom.

Yettel zadržava pravo da, u slučaju reklamacije Pretplatnika i u slučaju prijave uznemiravanja od drugih korisnika, proveri podatke o saobraćaju Pretplatnika za koga se sumnja da je uznemiravanje izvršio.

Pretplatnik je dužan da uređaj koji je predat Yettelu radi servisiranja preuzme u roku od 20 dana od Yettelovog obaveštenja.

## Član 16.

### Oprema Pretplatnika i Terminalna oprema

Pretplatnik je obavezan da obezbedi o svom trošku kućnu instalaciju i telekomunikacionu opremu (kućna centrala, telefonski aparat i dr.) za omogućavanje korišćenja usluga Yettela.

Pretplatnik je obavezan da o svom trošku obezbedi, gradi i održava svoju unutrašnju instalaciju preko koje se priključuje na Fiksnu mrežu, i u obavezi je da poštuje tehničke uslove Yettela. Pretplatnik je odgovoran za ispravnost i korišćenje takvih instalacija i opreme. Pretplatnik će se pridržavati uputstava Yettela kada priključuje instalaciju i opremu na Fiksnu mrežu Yettela i prilikom korišćenja usluga Yettela. U slučaju sumnje u ispravnost, zakonito i ugovoreno korišćenje, Yettel ima pravo da bez prethodne najave izvrši pregled Pretplatnikove instalacije i opreme (hardvera i softvera).

Pretplatnik je odgovoran za sva korišćenja svog pristupa Fiksnoj mreži, uključujući i sva korišćenja od neautorizovanog trećeg lica. Yettel nije odgovoran za štetu pričinjenu trećem licu koja je izazvana preko Pretplatnikovog pristupa Fiksnoj mreži Yettela.

Terminalnu opremu (oprema na osnovu koje se može koristiti telekomunikaciona oprema Pretplatnika iz stava 1 ovog člana), za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u Fiksnoj mreži, obezbeđuje Yettel davanjem iste na korišćenje Pretplatniku. Prilikom primopredaje opreme, Pretplatniku će biti izdat revers u kome će biti navedna vrsta opreme koja je data na korišćenje.

Terminalna oprema, izuzev ako ugovorom nije drugačije predviđeno, ne prelazi u vlasništvo Pretplatnika. Pretplatnik je dužan da se pridržava tehničkih uputstava za korišćenje terminalne opreme. Yettel će izvršiti sva neophodna konfigurisanja terminalne opreme i unos podataka koji Pretplatniku obezbeđuju paket usluga koje je izabrao.

Pretplatnik je obavezan da u slučaju podnošenja zahteva za jednostrani raskid ugovora, odnosno prestanka pretplatničkog ugovora iz bilo kog razloga, vrati Yettelu terminalnu opremu koja mu je data na korišćenje u ispravnom i neoštećenom stanju, u roku od 30 dana od dana podnošenja zahteva za raskid pretplatničkog ugovora odnosno prijema obaveštenja o raskidu ugovora primljenom od strane Yettela.

Ukoliko Pretplatnik ne vrati Yettelu terminalnu opremu ili je vrati u oštećenom ili neispravnom stanju, dužan je da Yettelu plati pun iznos naknade za vrednost terminalne opreme prema važećem cenovniku Yettela za opremu koja je data na korišćenje odnosno ukoliko takva oprema više nije u ponudi za opremu istog ranga kao oprema koja je data na korišćenje, a koju će Yettel fakturisati Pretplatniku uz poseban račun ili uz mesečni račun za pružene usluge.

Eventualno oštećenje ili neispravnost terminalne opreme ceni ovlašćeno lice Yettela i navedena oštećenja/neispravnost konstatuje na reversu prilikom preuzimanja terminalne opreme od strane Pretplatnika.



Pretplatnik se obavezuje da ne koristi opremu i/ili uređaje na način koji bi mogao da uznemirava ili narušava prava trećih lica ili da naruši javni red i mir, kao i da spreči korišćenje navedene opreme od strane trećih lica ako bi takvo korišćenje bilo u suprotnosti sa Opštim uslovima i pozitivnim propisima Republike Srbije.

Ukoliko se navedena oprema koristi suprotno prethodnom stavu, Yettel neće snositi bilo kakvu odgovornost po osnovu takvog korišćenja od strane Pretplatnika i/ili trećih lica.

## Član 17. Promena podataka

Pretplatnik se obavezuje da blagovremeno, a najkasnije u roku od 5 dana od dana nastanka promene, obavesti Yettel o promenama podataka koje je dao prilikom zaključenja ugovora ili registracije i odgovoran je za eventualne posledice nastale neizvršavanjem ove obaveze.

Pretplatnik se takođe obavezuje da u slučaju promene telefonskog broja ili e-mail adrese koje je Pretplatnik dao Yettelu prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, a koji služe za primanje obaveštenja u smislu člana 2 i 20 ovih Opštih uslova, u roku od 7 dana od nastale promene prijavi Yettelu novi broj i e-mail adresu na koje će primati obaveštenja. Yettel nije odgovoran za informacije prosledjene na broj/ e-mail adresu koji nisu blagovremeno ažurirani i smatraće se da je Pretplatnik obavešten o relevantnim informacijama u smislu člana 2 i 20 Opštih uslova.

## Član 18. Dodela i prenosivost broja

Yettel određuje brojeve koje dodeljuje Pretplatnicima prema raspoloživom planu numeracije.

Yettel može bez saglasnosti Pretplatnika ranije dodeljeni broj izmeniti, uz obavezu da o tome prethodno obavesti Pretplatnika, najkasnije 15 dana pre planirane promene broja, ukoliko takva obaveza proizilazi za Yettel iz propisa ili drugog pojedinačnog, obavezujućeg pravnog akta.

Yettel može na zahtev Pretplatnika izmeniti dodeljeni broj, uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećem Cenovniku.

Pretplatnik ima pravo da promeni operatora javnih fiksnih elektronskih komunikacionih usluga i da zadrži dodeljeni broj u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenosivost broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji.

Zahtev za prenos broja se podnosi operatoru primaocu broja i istovremeno se smatra zahtevom za raskid Ugovora u delu koji se odnosi na pružanje usluge Fiksne telefonije. Ugovor se u navedenom delu smatra raskinutim danom uspešnog završetka postupka prenosa broja.

Pretplatnik je obavezan da izmiri sve dospеле obaveze prema Yettelu do trenutka prenosa broja u drugu mrežu.

U slučaju prenosa broja u mrežu Yettela, Pretplatnik je dužan da blagovremeno izmiri svoje obaveze prema prethodnom operatoru davaocu telefonskog broja. U protivnom, Yettel će suspendovati korišćenje broja na 30 (trideset) dana, a ako ne izmiri navedena dugovanja u toku trajanja suspenzije, telefonski broj će se isključiti trajno i biti odmah vraćen matičnom operatoru.

Pretplatnički ugovor za pretplatničke brojeve koji se prenose u mrežu Yettela stupa na snagu danom aktivacije pretplatničkih brojeva u Yettel fiksnoj mreži, nakon uspešne realizacije prenosa broja.

Pretplatnik ima pravo na naknadu usled kašnjenja u prenosu broja u skladu sa uslovima predviđenim Pravilnikom o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih komunikacionih mreža na fiksnoj lokaciji (Službeni glasnik RS, br. 101/22) i Cenovnikom Yettela koji je dostupan na strani: <https://www.yettel.rs/sr/o-yettelu/o-nama/uslovikoriscenja/cenovnici>.

Zahtev za isplatu naknade (u daljem tekstu: "Zahtev") se podnosi operatoru primaocu broja u roku od 15 dana od trenutka kada je nastao osnov za ostvarivanje prava na naknadu. Obaveštenje kojim Yettel prihvata Zahtev i vrši isplatu naknade sadrži i poziv Pretplatniku da dostavi podatke o tekućem računu na koji će biti izvršena isplata naknade. U slučaju podnošenja Zahteva od strane Pretplatnika koji je fizičko lice - potrošač, Yettel je ovlašćen da zatraži od Pretplatnika da popuni Zahtev sa podacima o broju tekućeg računa na Yettel prodajnim mestima.

Yettel isplaćuje naknadu najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema osnovanog Zahteva.

#### IV CENE YETTELOVIH USLUGA

##### Član 19. Cenovnik

Cene usluga i druge komercijalne uslove za korišćenje usluga određuje Yettel u skladu sa svojom poslovnom politikom, putem Cenovnika objavljenog na internet stranici <https://www.yettel.rs/sr/o-yettelu/o-nama/uslovi-koriscenja/cenovnici>.

Sadržaj važećeg Cenovnika takođe će biti dostupan na prodajnim mestima Yettela na kojima se vrši prodaja usluga Fiksne mreže Yettela.

##### Član 20. Izmena Cenovnika

Yettel može da izmeni cene usluga i/ili druge komercijalne uslove o čemu je dužan da najmanje 30 dana unapred obavesti Pretplatnika o izmeni preko sajta Yettela i na jedan od sledećih načina u zavisnosti od tehničkih mogućnosti, a koji u svakom slučaju omogućava Pretplatniku da sačuva obaveštenje: (i) putem elektronske pošte ili (ii) putem SMS-a ili (iii) kroz mesečni račun.

Yettel takođe može promeniti tarifni paket koji je Pretplatnik izabrao ukoliko on više nije u njegovoj ponudi usled promene poslovne politike. U tom slučaju, Yettel je dužan da obavesti Pretplatnika o nameravanoj promeni najmanje 30 dana unapred preko sajta Yettela i na jedan od sledećih načina u zavisnosti od tehničkih mogućnosti, a koji u svakom slučaju omogućava Pretplatniku da sačuva obaveštenje: (i) putem elektronske pošte ili (ii) putem SMS-a ili (iii) kroz mesečni račun, kao i da mu automatski omogućiti korišćenje najslabijeg tarifnog paketa.

Ako se najavljenim izmenama u smislu prethodna dva stava ovog člana bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na štetu Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da ugovor raskine bez plaćanja naknade štete u vezi sa raskidom u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja. Yettel će Pretplatnika obavestiti o predmetnom pravu na raskid ugovora.

##### Član 21. Kontrola potrošnje od strane Yettela i na zahtev Pretplatnika

Yettel zadržava pravo kontrole u potrošnji i korišćenju svojih usluga radi zaštite Pretplatnika.

Yettel zadržava pravo da utvrdi dnevni, nedeljni i mesečni limit u iznosu potrošnje, kao i da utvrdi slučajeve u kojima Pretplatnik vrši zloupotrebu prilikom korišćenja usluga iz zaključenog ugovora.

Yettel će na adekvatan način (telefonskim pozivom ili SMS-om) obavestiti Pretplatnika o prekoračenju potrošnje, odnosno, o prekoračenju prava prilikom korišćenja usluga, kao i o obavezama koje tim povodom Pretplatnik ima.

Yettel će, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, Pretplatniku dostaviti besplatno obaveštenje, ako trenutni iznos zaduženja za tekući mesec bude dvostruko veći od prosečnog iznosa zaduženja za uslugu u prethodna tri meseca, ili u slučaju da se usluga kraće koristi ako je trenutni iznos zaduženja dvostruko veći od ugovorene mesečne naknade.

Yettel ima pravo da, po dostavljenom obaveštenju, delimično ili potpuno obustavi pružanje usluge za broj ili brojeve na zbirnom ugovoru ili da ograniči druga prava Pretplatnika prilikom korišćenja usluga iz ugovora sve dok se novčane obaveze prema Yettelu zbog učinjenog prekoračenja ne izmire.

Yettel će Pretplatniku na njegov zahtev, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, omogućiti zabranu odlaznih poziva i slanja elektronskih poruka i prenosa podataka, kada mesečni troškovi Pretplatnika u toku jednog meseca pređu iznos od 30.000,00 dinara po pretplatničkom broju, kao i zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, kao i poziva ili slanja elektronskih poruka na određene vrste brojeva uz dostavljanje potvrde o preduzetim radnjama.

## Član 22. Teret plaćanja

Od trenutka aktiviranja dodeljenog pretplatničkog broja i/ili usluga Fiksne mreže za koje je Pretplatnik zaključio ugovor, smatra se da su svi razgovori izvršeni i sve usluge, korišćene od strane Pretplatnika ili uz njegovu saglasnost.

Pretplatnik je u celosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem njemu dodeljenog pretplatničkog broja kao i korišćenje usluga preko terminalne opreme koja je instalirana na adresi iz pretplatničkog ugovora.

## Član 23. Specifikacija saobraćaja

Yettel će na zahtev Pretplatnika obezbediti pružanje informacija (specifikacija odlaznog saobraćaja, kao i podatke o pozivima prema uslugama sa dodatom vrednošću, koji uključuju i podatke o pružaocu usluge sa dodatom vrednošću i trajanju naplaćenih usluga, osim ukoliko ne postoji zahtev Pretplatnika da se te informacije ne navode) o elektronskim komunikacionim uslugama ostvarenim korišćenjem pretplatničkog broja dodeljenog Pretplatniku odnosno korišćenjem drugih usluga Yettela u obračunskom periodu, za tekući mesec, a najviše za 11 prethodnih obračunskih perioda. Pravo na specifikaciju odlaznih poziva Pretplatnik može ostvariti najkasnije 60 dana od dana deaktivacije broja.

Specifikaciju iz prethodnog stava Yettel će Pretplatnicima dostaviti bez naknade.

## Član 24. Nepostojanje odgovornosti

Yettel ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene broja Pretplatnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja Yettela, neovlašćenog korišćenja pretplatničkog broja i/ili usluga za koje je Pretplatnik zaključio pretplatnički ugovor, nepokrivenosti nekog područja mrežom, smanjenog protoka u prenosu podataka, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko Pretplatnik upotrebljava telekomunikacionu opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Yettela, ili prouzrokuje smetnje u radu javne fiksne komunikacione mreže, Yettel ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od usluga.

Pretplatnik je saglasan da Yettel ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga mreže.

Yettel nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpe izuzev ako se radi o šteti koja je izazvana namerom ili grubom nepažnjom.

U svakom slučaju, odgovornost Yettela ograničava se na iznos od 1.000.000,00 dinara što Pretplatnik prihvata činom zaključenja ugovora sa Yettelom.

## Član 25. Nedozvoljene radnje

Postupak Pretplatnika smatraće se zloupotrebom ili nedozvoljenom radnjom ako je u suprotnosti sa pozitivnim zakonskim propisima ili savesnošću ili dobrim poslovnim običajima, a naročito:

1. ako se pretplatnički broj i/ili terminalna oprema Yettela koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen odredbama pretplatničkog ugovora, uključujući, ali se ne ograničavajući na slučajeve kada se međunarodni saobraćaj mreže Yettela (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Pretplatnika. Yettel će meriti indikatore zloupotrebljenog saobraćaja u smislu ove tačke na osnovu: reklamacija Pretplatnika o netačnoj identifikaciji pozivajućeg krajnjeg korisnika, upozorenja od strane servisa za otkrivanje međunarodnog bajpasa, upozorenja od strane Yettel modula za otkrivanje zloupotrebe saobraćaja kao i na druge načine;
2. ako se koristi terminalna/telekomunikaciona oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom Yettela, kao i ako se usluge Yettela koriste na način koji može ugroziti telekomunikacionu mrežu i pružanje usluga u istoj, kao i ako Pretplatnik krši obaveze iz člana 16 Opštih uslova;
3. ako se vrši distribucija nezatraženih poruka;
4. ako se vrši distribucija poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način a naročito objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala koji sadrže lažne informacije, navode i tvrdnje koje treća lica dovode u zabludu;
5. ukoliko se šalju, prosleđuju ili organizuju dobrotvorni zahtevi, peticije, lančana pisma, reklamni i promotivni materijal za proizvode i usluge, nagradne igre u cilju ostvarenja neosnovane koristi za Pretplatnika;
6. ukoliko se utvrdi bilo kakva vrsta zloupotrebe poruka na broj kratkih kodova ugovorom ustupljenih provajderu;
7. ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa broja Pretplatnika i posle opomene Yettela nastavi da uznemirava druge Pretplatnike ili treća lica, u kom slučaju delimično isključenje traje najmanje 15 dana;
8. ukoliko Pretplatnik ili drugo lice koje ima pristup uslugama Yettela koje koristi Pretplatnik, zloupotrebi mogućnost pristupa internetu u cilju neovlašćenog preuzimanja sadržaja koji podležu zaštiti prava intelektualne svojine (filmovi, igrice, muzika i sl.), pristupajući tuđim bazama podataka, uređajima ili na drugi način pokuša da izvrši ili izvrši povredu prava intelektualne svojine zaštićenih zakonom;
9. ukoliko Pretplatnik zloupotrebi uslugu prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanje tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanje bezbednosti ličnih podataka, saobraćaja drugih Pretplatnika;
10. ukoliko Pretplatnik koristi usluge Yettela za neovlašćen pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na internetu, uključujući i pokušaje skeniranja mreža, hostova i servisa;
11. ukoliko Pretplatnik postavlja internet sajtove sa programima i podacima čijim pristupom ili aktiviranjem od strane trećih lica može biti izvršena neka od nedozvoljenih aktivnosti;
12. ukoliko Pretplatnik šalje podatke ili zahteve sa podacima u količinama koji prevazilaze uobičajene i mogu da izazovu zagušenje komunikacionih kanala; ako se koriste komunikacioni kanali za pružanje komunikacionih usluga trećim licima bez neophodnih dozvola i saglasnosti nadležnih organa;
13. ukoliko Pretplatnik vrši nadgledanje ili presretanje komunikacije ili poruka trećih lica
14. ako Pretplatnik pri korišćenju usluga Yettela šalje, prima i/ili skladišti podatke koji:
  - neovlašćeno otkrivaju poslovnu tajnu ili lične podatke drugog lica,
  - mogu da nanesu štetu Yettelu 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.
15. kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe usluga koje Yettel pruža Pretplatniku a koje bi se po standardima Yettela utvrdile kao takve.

Pretplatnik je obavezan da obezbedi da druga lica koja koriste pretplatnički broj Pretplatnika ili terminalnu opremu koja je Pretplatniku data na korišćenje poštuju obaveze utvrđene ovim Opštim uslovima.

Yettel ima pravo da uz prethodno slanje opomene delimično obustavi pružanje usluge, ukoliko Pretplatnik krši odredbe definisane ovim članom kao i da potpuno obustavi pružanje usluge ukoliko Pretplatnik i pored opomene nastavi da krši odredbe definisane ovim članom. Prava iz ovog člana Yettel će vršiti na način da ne povređuje tajnost elektronskih komunikacija.

## Član 26. Isključenje odgovornosti

Yettel nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Pretplatnika pretrpi drugi Pretplatnik ili bilo koje treće lice ili sam Pretplatnik.

Pretplatnik je odgovoran Yettelu, drugom Pretplatniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika u korišćenju usluga Yettela, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve iz člana 25 ovih Opštih uslova.

Yettel nije odgovoran Pretplatniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Pretplatnika od strane trećih lica, povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju izvrši treće lice na štetu Pretplatnika putem interneta, sigurnost i tačnost informacija koje Pretplatnik razmenjuje sa ostalim korisnicima interneta, štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice usled povrede Pretplatnikove obaveze čuvanja podataka na svom korisničkom nalogu, za štetu prouzrokovanu sadržajima koji se nalaze ili su preuzeti sa interneta, za štetu na uređajima Pretplatnika nastalu usled virusa i sl, do kojih dođe nakon konekcije Pretplatnika na javnu fiksnu komunikacionu mrežu Yettela, ili do koje dođe usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Yettela.

Yettel ne snosi odgovornost za nemogućnost ili otežanost korišćenja usluga nastalih:

- Zbog zagušenja, kašnjenja ili grešaka u radu Fiksne mreže na koje objektivno Yettel ne može da utiče;
- Zbog unapred najavljenih radova na održavanju sistema i mreže;
- Zbog nepravilne instalacije, konfigurisanja i rada opreme na lokaciji Pretplatnika uključujući i opremu u stambenoj/poslovnoj zgradi u kojoj se nalazi poslovni prostor/stan Pretplatnika u kome se pruža usluga Yettela kao i nepridržavanja uputstava koje je Pretplatnik dobio od strane Yettela;
- Zbog neispravnog rada ili nemogućnosti korišćenja pretplatnikove opreme i programa ili elektronskih komunikacionih kanala koje zakupljuje od drugih operatora, a koji su neophodni za uspostavljanje konekcije sa Yettelom;
- Zbog radnji trećih lica na koja Yettel ne može objektivno da utiče;
- Ukoliko Pretplatnik onemogućava Yettel da realizuje pristupnu infrastrukturu (npr. onemogućava pristup lokaciji na kojoj treba da se aktivira usluga, ne obezbedi potrebne saglasnosti za instalaciju opreme i sl.)
- U slučaju da Yettel ne dobije dozvole od nadležnih organa za realizaciju pristupne infrastrukture/ instalaciju terminalne opreme na lokaciji na kojoj treba da se pruži usluga;
- Usled nedostatka kapaciteta ili prestanka pružanja neke usluge javne elektronske komunikacione mreže Telekomu Srbije koja je neophodna za uspostavljanje konekcije sa Yettelom;
- U slučaju korišćenja usluga preko ADSL infrastrukture, za tehničke probleme u funkcionisanju infrastrukture Telekomu kao i za neplaćanje računa od strane Pretplatnika Telekomu za korišćenje telefonskog priključka na kome je pušten ADSL priključak, zbog čega je Telekom isključio Pretplatnika sa svoje mreže.

## V ISKLJUČENJE PRETPLATNIKA IZ JAVNE KOMUNIKACIONE MREŽE

### Član 27. Delimično isključenje

Pored slučajeva navedenih napred u ovim Opštim uslovima, Yettel je ovlašćen da delimično obustavi pružanje usluge Pretplatniku, u sledećim slučajevima:

- uz prethodno dostavljanje opomene ukoliko utvrdi da Pretplatnik vrši zloupotrebu usluge ili ugrožava bezbednost i integritet mreže, odnosno ugrožava rad elektronske komunikacione mreže;
- uz dostavljanje obaveštenja, zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži;
- u slučaju ponovljenog uznemiravanja, nakon prethodno dostavljene opomene i
- u slučaju neplaćanja računa u skladu sa članom 6 Opštih uslova.

Za vreme trajanja delimičnog isključenja, Pretplatnik je dužan da plaća ugovorenu pretplatu, izuzev u slučaju iz stava 1, alineja 2, ako su kvar ili radovi trajali duže od 48 sati, u kom slučaju ima pravo na srazmerno umanjenje pretplate.

Yettel će po prijemu akta nadležnog organa za vršenje inspekcijskog nadzora kojim je utvrđeno prouzrokovanje štetne smetnje usled korišćenja terminalne opreme od strane Pretplatnika opomenuti Pretplatnika i ostaviti mu rok u kojem je Pretplatnik dužan da prestane sa upotrebom terminalne opreme ili će mu privremeno onemogućiti korišćenje usluge i o tome ga bez odlaganja obavestiti.

## Član 28. Potpuno isključenje

Yettel može potpuno isključiti Pretplatnika, odnosno jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa Pretplatnikom i deaktivirati dodeljeni broj i/ili uslugu, kako je napred navedeno u ovim Opštim uslovima, uz prethodno obaveštenje kao i u sledećim slučajevima:

- ukoliko Pretplatnik nije u roku od dva meseca od dana dospeća izmirio novčane obaveze za korišćenje usluge;

- ukoliko Pretplatnik, po isteku 30 dana počev od dana isključenja broja na sopstveni zahtev, u narednom roku od 15 dana ne zahteva ponovno uključenje (aktivaciju) svog broja;

- ukoliko Pretplatnik i pored prethodno dostavljene opomene nastavi da vrši zloupotrebu elektronske komunikacione usluge ili ugrožava bezbednost i integritet mreže, odnosno ugrožava rad elektronske komunikacione mreže, i to:

o ukoliko Pretplatnik ne otkloni posledice učinjenih prekorčenja u korišćenju usluga u roku od 30 dana počev od delimičnog isključenja;

o ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa broja Pretplatnika ponovi uznemiravanje drugih Pretplatnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno delimično isključenje, odmah pošto je Yettel saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe;

o ukoliko Pretplatnik, suprotno ovim Opštim uslovima svoj broj i/ili mogućnost korišćenja usluga Yettela ustupi i/ili preproda, odmah pošto je Yettel saznao za ove radnje;

o ukoliko Yettel utvrdi da postoji ozbiljna sumnja da je Pretplatnik u odnosu na Yettel postupao na prevaran način ili koristio lažna dokumenta, odmah po saznanju Yettela za ovakve okolnosti;

o ukoliko Pretplatnik u roku od 15 dana počev od delimičnog isključenja zbog zloupotreba u smislu člana 25 Opštih uslova ne potpiše i Yettelu dostavi izjavu kojom se obavezuje da nadalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave izjave ponovi nedozvoljene radnje, odmah po nastupanju navedenih okolnosti;

o ukoliko nakon delimičnog isključenja Pretplatnika u smislu člana 27 Opštih uslova Yettel utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava pretplatnika, tako da se od Pretplatnika nadalje ne može očekivati savեսno postupanje prilikom korišćenja usluga Yettela;

o ukoliko Pretplatnik ni nakon drugog pokušaja Yettela u roku od 3 dana ne omogući pristup Yettelu svom posedu ili posedu koga ima pravo da koristi, svojoj instalaciji, ili svojoj opremi u cilju otklanjanja smetnje na mreži.

Yettel će pre potpunog isključenja pretplatničkog broja iz prethodnog stava Pretplatnika u pisanom ili elektronskom obliku:

1) upozoriti na dospele neplaćene obaveze iz pretplatničkog ugovora;

2) pozvati da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja;

3) upozoriti da će u slučaju neplaćanja zaostalih obaveza, uslediti deaktivacija tj. potpuno isključenje broja dodeljenog Pretplatniku, što će podrazumevati da je nastupio prevremeni jednostrani raskid pretplatničkog ugovora od strane Yettela, u skladu sa članom 8 Opštih uslova;

4) upozoriti da će se u slučaju prevremenog jednostranog raskida ugovora usled deaktivacije broja dodeljenog Pretplatniku zbog neplaćanja obaveza, Pretplatniku obračunati i zaduženje po osnovu naknade štete shodno članu 8 Opštih uslova.

Ukoliko se prilikom kontrole izvršenja akta nadležnog organa za vršenje inspekcijskog nadzora člana 27 ovih Opštih uslova utvrdi ponovljeno korišćenje terminalne opreme koja prouzrokuje štetne smetnje od strane Pretplatnika, Yettel je dužan da, po prijemu obaveštenja, Pretplatniku trajno onemogući korišćenje usluga, odnosno raskine ugovor.

## Član 29. Obaveštavanje Pretplatnika

Potpisom na pretplatničkom ugovoru, Pretplatnik potvrđuje da je pre potpisivanja na jasan i razumljiv način bio upoznat s Opštim uslovima, kao i o:

- 1) osnovnim obeležjima robe ili usluge;
- 2) poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona Yettela i drugim podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Yettela;
- 3) prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode proizvoda ona ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim i drugim troškovima koji se stavljaju na teret Pretplatniku;
- 4) načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po reklamacijama;
- 5) načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama Pretplatnika;
- 6) pravu Pretplatnika na jednostrani raskid ugovora pod uslovima propisanim Zakonom o elektronskim komunikacijama;
- 7) podršci koju Yettel pruža Pretplatniku posle prodaje, ugovornim pravima i uslovima pod kojima ima pravo na njih;
- 8) vremenu na koje je ugovor zaključen ako je sklopljen na određeno vreme, a ako je zaključen na neodređeno vreme, o uslovima za raskid ugovora;
- 9) minimalnom trajanju ugovorne obaveze Pretplatnika ako je potrebno odrediti njeno trajanje;
- 10) obavezi Pretplatnika da pruži bilo kakvo obezbeđenje na zahtev Yettela i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji;
- 11) postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog ugovora;

## Član 30. Rešavanje sporova

Za sve sporove između Yettela i Pretplatnika nadležan je Privredni sud u Beogradu.

## Član 31. Stupanje na snagu

Opšti uslovi objavljeni su dana 05.04.2024. godine na Yettelovoj internet stranici.

Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se počev od 07.05.2024. godine.

U Beogradu, dana 05.04.2024. godine.

Za Yettel d.o.o. Beograd  
Direktor Marian Mike Michel