

**Opšti uslovi pružanja i korišćenja usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži Yettel  
d.o.o.  
(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 fizička, pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: korisnici).

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

Delovi Opštih uslova čiji naslov ukazuje na posebnu grupu usluga ili posebnu grupu korisnika primeniće se samo na njih.

**Član 2 – Javnost, izmene i dopune Opštih uslova 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 korisnika. Yettel će o izmenama i dopunama Opštih uslova i cenovnika informisati korisnike dostavljanjem obaveštenja u skladu sa važećim propisima i članom 28 Opštih uslova, pri čemu će izmene i dopune biti obavezujuće za Yettel i korisnike 30 dana od dostavljanja obaveštenja korisnicima.

**Član 3 – Hitni pozivi**

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

Svi korisnici 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.

Svi korisnici imaju mogućnost za prijem poruka koje se odnose na javno upozoravanje ili hitno obaveštavanje javnosti od značaja za zaštitu života i zdravlja ljudi.

Korisnicima sa invaliditetom omogućen je jednak pristup brojevima službi za hitne intervencije u Republici Srbiji, kao i brojevima koji su namenjeni uslugama od posebnog socijalnog značaja.

**Član 4 – Osnovni tipovi ugovora s korisnicima**

Korisnici mogu s Yettelom zaključiti:

- postpejd (pretplatnički) ugovor (u daljem tekstu, korisnik usluga po ovom ugovoru: pretplatnik),
- pripejd ugovor (u daljem tekstu, korisnik usluga po ovom ugovoru: pripejd korisnik)

## II POSTPEJD (PRETPLATNIČKI) UGOVOR

### Član 5 – Zaključenje

Korisnik može s Yettelom da zaključi postpejd ugovor (u daljem tekstu: pretplatnički ugovor). Pretplatnički ugovor može biti zaključen i kao ugovor na daljinu ili kao ugovor u elektronskom obliku.

Pretplatnik sa Yettelom može zaključiti pretplatnički ugovor na određeno ili na neodređeno vreme. Nakon isteka perioda na koji je ugovor na određeno vreme zaključen, ugovor se automatski produžava 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.

Pretplatnički ugovor stupa na snagu nakon zaključenja i aktiviranja SIM/eSIM kartice dodeljene i predate pretplatniku. Yettel je dužan da omogući aktiviranje SIM/eSIM kartice za jedan radni dan od zaključenja ugovora ili ukoliko se pretplatnički broj prenosi iz mreže drugog operatora elektronskih komunikacija u roku kako je definisan važećim propisima.

Svako pominjanje SIM kartice u daljem tekstu ovih Opštih uslova podrazumevaće i eSIM karticu, ukoliko se svaka od pomenutih situacija može primeniti i na eSIM karticu.

Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, pretplatnik je dužan da se kod Yettela legitimiše, i to:

- državljanin Republike Srbije sa ličnom kartom ili drugim zakonom priznatim identifikacionim dokumentom, strani državljanin pasošem, a privremeno raseljena lica, lica koja imaju izbeglički status, kao i druga lica koja se nalaze u posebnom statusu na osnovu zakonom priznatog identifikacionog dokumenta;
- pravna lica i preduzetnici potpunim izvodom iz registra Agencije za privredne registre ili drugog nadležnog organa kod kojeg je registrovano odnosno pravno lice ili preduzetnik i depoom kartona s potpisima lica ovlašćenih za zastupanje, dok će se lice ovlašćeno za potpisivanje pretplatničkog ugovora legitimisati na osnovu zakonom priznatog identifikacionog dokumenta.

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata.

Ukoliko Ugovor zaključuje fizičko lice u ime i za račun drugog fizičkog lica, neophodno je da pri zaključenju ugovora Yettelu priloži na uvid original punomoćja overenog od strane ovlašćenog javnog beležnika za konkretno preduzimanje pravne radnje na koju se punomoćnik ovlašćuje.

Radi zaštite pretplatnika a u slučaju da se pretplatniku dostavlja pretplatnička dokumentacija i/ili uređaj putem kurirske službe, pretplatnik je saglasan da se identifikacija pretplatnika potvrdi identifikacionim dokumentom.

Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, pretplatnik bira tarifni paket. Naziv izabranog tarifnog paketa i njegov opis sadržan je u pretplatničkom ugovoru ili je priložen uz isti, što podrazumeva da je pretplatnik upoznat sa svim uslovima i da je prihvatio sve cene i uslove za njegovo korišćenje.

### Član 6 – Provera solventnosti

Prilikom zaključenja ugovora s Yettelom, pretplatnik ovlašćuje Yettel da proveri podatke u vezi sa solventnošću pretplatnika. Ako je pretplatnik fizičko lice, isti daje posebnu saglasnost za proveru solventnosti, u kojoj je navedeno od koga se podaci o solventnosti pribavljaju. Ukoliko podaci do kojih dođe Yettel ukažu na verovatnu insolventnost pretplatnika ili na to da pretplatnik neuredno ispunjava

obaveze prema Yettelu i/ili prema trećim licima, Yettel može tražiti dodatno obezbeđenje plaćanja i shodno tome će odlučiti o zaključenju ugovora i o tome obavestiti pretplatnika.

### Član 7 – 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 do dana izmirenja dospelih obaveza, pri čemu će tokom delimične obustave pretplatniku biti omogućeno primanje dolaznih poziva kada se nalazi na teritoriji Republike Srbije 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 uključenje broja 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 ili ugovorom predviđene .

Za slučaj iz stava 3 ovog člana, pretplatnik u postpaid režimu koji ima opciju dopune računa, ovu opciju neće moći da realizuje niti će moći da koristi već izvršene dopune, sve do trenutka dok ne izmiri dospele obaveze.

Račun se može platiti na šalterima pošte i banaka i drugim mestima koja pružaju platne usluge, kao i u poslovnicima 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 8 – 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 poslovnici 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 9 - Otkaz pretplatnika**

Pretplatnički odnos Yettela i pretplatnika može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza pretplatnika, nakon isteka perioda ugovorne obaveze ili ukoliko ugovorna obaveza nije bila ugovorena, uz poštovanje otkaznog roka od mesec dana, ukoliko drugačije nije ugovoreno pretplatničkim ugovorom. Pretplatnik je obavezan da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa.

### **Član 10 - Kupovina uređaja uz pretplatnički ugovor**

Pretplatnik ima mogućnost da prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora ili tokom pretplatničkog odnosa, kupi uređaj iz Yettelove ponude po povlašćenim cenama iz važećeg cenovnika.

Yettel ima pravo da uređaje iz svoje ponude posebno konfiguriše, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj 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 za odabrani tarifni paket.

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 Yettelovoj 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 korisnikom prvi put otvoreno, kao i da je uređaj uspešno aktiviran.

U slučaju servisiranja mobilnog telefona tokom roka u kome Yettel odgovara za saobraznost uređaja, Yettel će u roku od dva radna dana od prijema mobilnog telefona obezbediti pretplatniku zamenski mobilni telefon.

Zamenski mobilni telefon iz prethodnog stava je mobilni telefon bilo koje klase raspoloživ na prodajnom mestu u kome je pretplatnik predao svoj mobilni telefon na servisiranje.

Pretplatnik je dužan da nakon popravke vrati zamenski uređaj u istom stanju u kojem ga je preuzeo.

U slučaju podnošenja reklamacije na ispravnost uređaja, pretplatnik je dužan da pri predaji uređaja na servis potpiše potrebnu dokumentaciju kao potvrdu prijema uređaja - Karton prijema. Svojim potpisom na Kartonu prijema pretplatnik potvrđuje da je u potpunosti saglasan sa njegovom sadržinom.

### **Član 11 - Prevremani raskid i izmena pretplatničkog ugovora**

Pretplatnik ima pravo da jednostrano raskine pretplatnički ugovor pre isteka perioda na koji je zaključen, uz obavezu da Yettelu isplati naknadu štete zbog prevremenog raskida ugovora.

Naknada štete, za pretplatnika koji je pravno lice ili preduzetnik, 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).

Naknada štete, za pretplatnika koji je fizičko lice-potrošač u smislu Zakona o zaštiti potrošača, utvrđuje se u iznosu koji odgovara zbiru svih neizmirenih/dospelih dugovanja, kao i:

- preostalih mesečnih pretplata počev od dana raskida pretplatničkog odnosa do dana isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja i benefitne cene mobilnog uređaja kupljenog uz ugovornu obavezu (odnosno svih preostalih, neizmirenih rata za kupljeni uređaj) ili
- razlici između pune cene usluge i popusta/pogodnosti koje su ostvarene kroz ugovornu obavezu i/ili punog iznosa maloprodajne cene uređaja po cenovniku Yettela važećem u vreme zaključenja ugovora, ukoliko je pretplatnik uz uslugu kupio i uređaj,

po izboru pretplatnika.

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, pri čemu će se naknada štete za pretplatnika koji je fizičko lice-potrošač u smislu Zakona o zaštiti potrošača obračunati u iznosu koji je za potrošača povoljniji.

Za pretplatnika koji je mikro ili malo pravno lice ili neprofitna organizacija, naknada štete utvrđuje se u skladu sa stavom 3 ovog člana, osim ukoliko ugovorom sa odnosnim pretplatnikom nije drugačije uređeno.

Prevremeni raskid pretplatničkog ugovora u smislu ovog člana podrazumeva deaktivaciju SIM kartice i pretplatničkog broja.

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 12 - Ustupanje ugovora**

Pretplatnik može svoj broj ustupiti trećem licu uz prethodnu saglasnost Yettela, pod uslovom da je izmirio sve dospеле obaveze prema Yettelu.

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

Yettel će s novim pretplatnikom zaključiti novi pretplatnički ugovor.

### **Član 13 - Sukcesija pretplatnika**

Yettel će omogućiti promenu korisnika broja u slučaju smrti pretplatnika i na pisani zahtev naslednika koji je podnet tokom 60 dana od smrti i s naslednikom zaključiti novi pretplatnički ugovor.

U slučaju smrti pretplatnika, njegovi naslednici ili članovi porodice treba da obaveste Yettel u roku od 60 dana od datuma smrti pretplatnika. Ako naslednik ili član porodice pretplatnika propusti da u obaveštenju o smrti pretplatnika, traže promenu pretplatnika, pretplatnički odnos će se smatrati raskinutim danom smrti pretplatnika. Naslednici preminulog pretplatnika će se smatrati solidarno odgovornim, do visine naslednog dela, za sve njegove dugove koji su nastali pre datuma smrti, kao i

za potraživanja Yettela nastala od tog datuma nadalje do trenutka stvarne deaktivacije SIM kartice/Usluge preminulog pretplatnika.

Yettel će takođe zaključiti novi pretplatnički ugovor sa svakim pravnim sledbenikom preduzetnika ili pravno lice koje je prestalo da postoji pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora.

U slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije nad pretplatnikom pravnom licem, biće primenjeni važeći pravni propisi koji regulišu ovu oblast, kao i drugi važeći propisi Republike Srbije.

### III PRIPEJD UGOVOR

#### Član 14 - Način zaključenja

Korisnik može s Yettelom zaključiti pripejd ugovor kupovinom pripejd tarifnog paketa koji sadrži SIM karticu.

Kupovinom pripejd tarifnog paketa korisnik prihvata primenu Opštih uslova i sve posebne uslove kupljenog pripejd tarifnog paketa.

#### Član 15 - Registracija pripejd korisnika

Uz priloženi važeći identifikacioni dokument, Yettel će registrovati pripejd korisnika i njegove identifikacione podatke, u skladu sa važećim propisima, nakon čega će korisnik imati prava i obaveze kao pretplatnik i to pravo na zamenu izgubljene ili ukradene SIM kartice, dobijanje specifikacije saobraćaja, izjavljivanje reklamacije, ustupanje SIM kartice drugom korisniku, kao i druga prava za čije korišćenje je neophodna identifikacija korisnika.

Yettel će u pogledu načina i uslova registracije pripejd korisnika postupati u skladu sa važećim propisima kojima se regulišu ova oblast.

#### Član 16 - Način plaćanja

Pripejd korisnik ima obavezu da u određenim vremenskim intervalima, dopunjava kredit za svoj broj. U suprotnom, Yettel ima pravo da privremeno isključi broj.

Korisnici svih pripejd paketa koji ne izvrše pripejd dopunu u vremenskom intervalu određenom u opisu tarifnog paketa, gube kredit i deaktivira im se broj.

Pripejd dopuna se koristi samo u svrhe korišćenja usluga mobilnih elektronskih komunikacija i ne može se koristiti u druge svrhe, a naročito ne, bez ograničenja, kao sredstvo plaćanja. U skladu sa navedenim, ne može se tražiti povraćaj sredstava uplaćenih za kupovinu pripejd kredita ili pripejd dopune.

U slučaju promena rokova dopuna Yettel će istu informaciju objaviti na sajtu <https://www.yettel.rs/sr/privatni/usluge/ostale-usluge/placanje-racuna/pripejd-dopune>.

### IV SIM KARTICA I PODACI O KORISNIKU

#### Član 17 - Raspolaganje i zamena SIM kartica

SIM kartica je vlasništvo Yettela.

Korisnik ima pravo da zadrži SIM karticu tokom ugovornog odnosa s Yettelom, ali je dužan da je na zahtev Yettel vrati po prestanku ugovornog odnosa.

Nakon prestanka ugovornog odnosa sa korisnikom Yettel ima pravo da pretplatnički broj koji je postao slobodan dodeli drugom korisniku. Korisnici su dužni da odmah nakon prestanka pretplatničkog odnosa obaveste sva lica koja su im na pretplatnički broj redovno ili po automatizmu dostavljala podatke (banke, poslodavce i sl.) da nadalje prestanu sa dostavom podataka jer korisnik više ne koristi predmetni pretplatnički broj. U vezi s tim, sav rizik i odgovornost za eventualnu



nezatraženu dostavu podataka novom korisniku kome pretplatnički broj bude dodeljen, snosi raniji korisnik pretplatničkog broja. Korisnik je na ovaj način upoznat sa mogućnošću da je njegov pretplatnički broj ranije koristio drugi korisnik i da mu u vezi s tim, bez krivice i odgovornosti Yettela, mogu biti dostavljeni nezatraženi podaci/pozivi.

Korisnik je dužan da SIM karticu i dobijene PIN/PUK kodove čuva od gubitka, krađe i oštećenja, kao i da podatke na SIM kartici obezbedi zaštitnim PIN kodom.

Yettel će na zahtev korisnika zameniti oštećenu SIM karticu po ceni koja bude važila u trenutku zamene. Korisnik nema pravo da preprodaje, pozajmljuje ili na drugi način ustupa državinu na SIM kartici, mobilnom telefonu, modemu ili drugom uređaju koji je radi korišćenja usluga pribavio od Yettela, kao ni da na bilo koji način preprodaje ili distribuira Yettelove usluge čije korišćenje mu je omogućeno.

### Član 18 – Gubitak SIM kartice

U slučaju da je SIM kartica izgubljena ili ukradena, korisnik je dužan da radi suspenzije broja o tome odmah obavesti Yettel pozivanjem Kontakt centra (0639000), na prodajnom mestu ili na drugi način koji Yettel omogući korisniku.

Nakon prijema obaveštenja iz prethodnog stava, Yettel je dužan da odmah onemogući korišćenje izgubljene SIM kartice.

Korisnik je obavezan da izmiri sve troškove nastale korišćenjem SIM kartice i odgovoran je za svaku njenu zloupotrebu i zloupotrebu mobilnih uređaja koje koristi, do trenutka deaktiviranja izgubljene ili ukradene SIM kartice po prijavi korisnika.

Yettel će na pisani zahtev korisnika, zameniti izgubljenu ili ukradenu SIM karticu po ceni važećoj u trenutku zamene, najkasnije tokom 15 dana od podnetog zahteva.

### Član 19 – Promena ličnih podataka

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

### Član 20 – Dodela i prenosivost broja

Korisnik ima pravo da bez naknade promeni operatora javnih mobilnih elektronskih komunikacionih usluga i da zadrži dodeljeni broj u skladu s Pravilnikom o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža ("Sl. glasnik RS", br. 13/2022 i 89/2022) (u daljnjem tekstu: Pravilnik) kao i u skladu sa relevantnim izmenama odnosnog Pravilnika, ukoliko do istih dođe.

Zahtev za prenos broja se podnosi operatoru primaocu broja i istovremeno se smatra zahtevom za raskid pretplatničkog ugovora korisnika i Yettela. Yettel može da odbije zahtev za prenos pod uslovima navedenim u Pravilniku. Ugovor se smatra raskinutim danom uspešnog završetka postupka prenosa broja. Korisnik je obavezan da izmiri sve dospele obaveze prema Yettelu do trenutka prenosa broja u drugu mrežu. Prijeđ korisnici, nakon prenosa broja, nemaju pravo da traže od Yettela naknadu po osnovu preostalog iznosa na svom računu i/ili neiskorišćenog saobraćaja. Pod istim (navedenim) uslovima, korisnici usluga drugih mobilnih operatora imaju pravo da dodeljene brojeve prenesu u Yettelovu mrežu.

Korisnik ima pravo na naknadu usled kašnjenja u prenosu broja u skladu sa uslovima predviđenim Pravilnikom i Cenovnikom Yettela koji je dostupan na strani: <https://www.yettel.rs/sr/o-yettelu/otnoma/uslovi-koriscenja/cenovnici>. Zahtev za isplatu (u daljem tekstu: "Zahtev") se podnosi operatoru primaocu u roku od 15 (petnaest) dana od trenutka kada je nastao osnov za ostvarivanje prava na naknadu. Obaveštenje kojim Yettel prihvata Zahtev i vrši isplatu naknade obavezno sadrži i poziv

Korisniku da dostavi podatke o tekućem računu na koji će biti izvršena isplata naknade. U slučaju podnošenja Zahteva od strane Korisnika koji je fizičko lice, Yettel je ovlašćen da zatraži od Korisnika da popuni Zahtev sa podacima o broju tekućeg računa na Yettel prodajnim mestima. Isplata naknade će biti realizovana najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema osnovanog Zahteva.

## V PRAVA KORISNIKA

### Član 21 - Informisanje

Korisnik se o dostupnim uslugama, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama za pristup pojedinim uslugama, može obavestiti u svako doba putem Yettel aplikacije, na internet stranici Yettel.rs i <https://www.yettel.rs/sr/o-yettelu/o-nama/uslovi-koriscenja/cenovnici> ili pozivom na broj 063 9000, kao i na Yettelovom prodajnom mestu.

Korisnik je saglasan da ga Yettel informiše, ponudi mu dodatne usluge i mogućnost da učestvuje u Yettelovim marketinškim akcijama, kao i zajedničkim uslugama i akcijama sa Mobi Bankom i drugim Yettel partnerima, putem SMS poruke ili na drugi način.

Korisnik ima pravo da opozove pristanak iz prethodnog stava, u svakom trenutku.

### Član 22 - Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti, pristanak na obradu i poverljivost

Yettel vrši obradu podataka o ličnosti korisnika na način i u skladu sa Obaveštenjem o privatnosti, koje je dostupno na veb-sajtu: <https://www.yettel.rs/sr/o-yettelu/obavestenje-o-privatnosti/>.

### Član 23 - Javni telefonski imenik

Yettel vodi imenik svojih korisnika u koji se unosi njihovo ime, prezime, adresa i broj u skladu sa važećim propisima.

Imenik korisnika dostupan je na Yettelovoj internet stranici.

### Član 24 - Stalnost i kvalitet usluga

Yettel će elektronske komunikacione usluge pružati u kontinuitetu poštujući važeće standarde i u skladu sa Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupka operatora elektronskih komunikacija („Službeni glasnik RS“ broj 23/23) sa kojima se korisnik može upoznati na <https://www.ratel.rs/sr/blog/donet-novi-pravilnik-o-parametrima-kvaliteta>, kao i u skladu sa relevantnim izmenama odnosnog pravilnika, ukoliko do istih dođe, u kom slučaju će Yettel ažurirati podatke u skladu sa kojima se korisnik može upoznati sa izmenama odnosnog pravilnika.

Procenjena maksimalna brzina prenosa podataka u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži Yettel zavisi od različitih faktora, među kojima su: karakteristike geografskih lokacija gde se prenos podataka vrši, materijal od kog je sačinjen objekat u kom se korisnik nalazi, debljina zidova, fizičke smetnje, atmosferski uslovi, interferencija, zauzetost radio resursa, nemogućnost izgradnje nove lokacije i proširenja kapaciteta u zoni od interesa, tehnički problemi, neefikasnost ili nepokrivenost područja drugih mobilnih operatora na čiju mrežu je u određenim zonama povezana Yettel mreža. Pored navedenog, faktori koji značajno mogu uticati na smanjenje dostupne brzine između ostalog su karakteristike i tehničke mogućnosti uređaja i njihovog softvera, izvori podataka koji se preuzimaju, internet saobraćaj i pristup stranicama. Mapa pokrivenosti teritorije Republike Srbije signalom Yettel mreže za svaku od postojećih tehnologija pružanja usluga dostupna je na sajtu <https://mapepokrivenosti.ratel.rs/cyr>.



Yettel zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno, delimično ili potpuno obustavi ili smanji kvalitet svojih usluga. 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, korisnik u roku od 8 dana počev od saznanja o smanjenom kvalitetu usluge, može da zahteva raskid zaključenog ugovora i/ili naknadu štete u visini mesečne pretplate.

Yettel će korisniku, na njegov zahtev, obezbediti probni period korišćenja usluge, pod uslovima propisanim za tarifni paket, na lokaciji na kojoj korisnik želi da ima tu uslugu (lokacija od interesa) kako bi se korisnik mogao uveriti u dostupnost i ponuđene parametre kvaliteta telekomunikacionih usluga.

Probni period korišćenja usluge omogućava korisniku da se u navedenom roku uveri u dostupnost usluge i ponuđene parametre kvaliteta usluge na lokaciji od interesa. Lokacija od interesa je lokacija na kojoj korisnik želi da koristi uslugu. Probni period se ugovara na određeno vreme nakon čega korisnik nije u obavezi da nastavi korišćenje usluge. Korisnik ima pravo na probni period korišćenja usluga najmanje jednom godišnje, a više puta samo ako Yettel to omogući. Yettel je ovlašćen da odbije zahtev korisnika ako postoje osnovi sumnje da korisnik ili treće lice zloupotrebljava ili nastoji da zloupotrebi korišćenje u probnom periodu ili ako omogući trećim licima zloupotrebu u toku probnog perioda, ili ako zloupotrebi mogućnost korišćenja probnog perioda. Korisnik je dužan da plati sve troškove po osnovu izabranog tarifnog paketa srazmerno broju dana probnog perioda, kao i trošak u visini troška izdavanja SIM kartice za usluge za koje se ista koristi.

U slučaju zaključenja pretplatničkog ugovora u izabranom tarifnom paketu, kada je ujedno ugovoren i probni period korišćenja usluge, korisnik može pisanim zahtevom otkazati uslugu i vratiti SIM karticu zaključno sa poslednjim danom korišćenja probnog perioda. Danom otkaza probnog perioda raskida se zaključeni pretplatnički ugovor u izabranom tarifnom paketu. Ukoliko korisnik ne otkáže uslugu u toku probnog perioda, primenjuju se ugovoreni uslovi i zaključeni pretplatnički ugovor se ne može raskinuti bez naknade štete u vezi sa raskidom.

### Član 25 – Roming

Korisnik ima pravo da upotrebljava SIM karticu u mobilnoj mreži drugih operatora u inostranstvu i Republici Srbiji ukoliko je Yettel obezbedio internacionalni ili nacionalni roming.

Pravo iz prethodnog stava korisnik ostvaruje u skladu sa uslovima tarifnog paketa koji koristi i uslovima stranog operatora u čijoj mreži se nalazi.

Korisnik je isključivo odgovoran za korišćenje usluga elektronskih komunikacija u romingu, jer Yettel objektivno nema kontrolu nad drugim operatorom čiju uslugu korisnik koristi.

Yettel će obezbediti obračun i naplatiti od korisnika iznos za korišćenje mreže i/ili usluga drugog operatora s kojim je obezbeđena usluga rominga uvećan za troškove koje ima u vezi s tim obračunom i naplatom prema važećim cenama rominga. Naknada za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u mreži drugog operatora u određenom obračunskom periodu korisniku se naplaćuje odmah, a najkasnije u nekom od narednih obračunskih perioda.

Yettel će u skladu sa tehničkim mogućnostima uputiti korisnicima besplatno obaveštenje o cenama odlaznih i dolaznih poziva, slanja tekstualnih poruka i prenosa podataka u romingu prilikom svakog pojedinačnog ulaska krajnjeg korisnika u novu roming zonu.

Roming usluge u regionu Zapadnog Balkana (Bosna i Hercegovina, Severna Makedonija, Crna Gora, Albanija, AP Kosovo i Metohija) se pružaju u skladu sa Rešenjem RATEL-a broj 1-03-34900-3/19-15 od 17. juna 2019. godine i Pravilnika o primeni politike primerenog korišćenja i metodologiji procene održivosti ukidanja maloprodajnih dodatnih naknada za roming i zahtevu koji pružalac usluga rominga

podnosi u svrhu te procene, Službeni glasnik Republike Srbije broj 53/2021 (dalje: „Politika primerenog korišćenja“).

Politika primerenog korišćenja koju Yettel kao pružalac usluga rominga može primenjivati na potrošnju regulisanih maloprodajnih usluga rominga ima za cilj sprečavanje zloupotrebe i neprimereno korišćenje regulisanih maloprodajnih usluga rominga. Mere u cilju sprečavanja zloupotrebe i neprimerenog korišćenja regulisanih maloprodajnih usluga rominga koje na osnovu Politike primerenog korišćenja mogu biti primenjene od strane Yettela su: uvođenje ograničenja u pogledu obima saobraćaja usluge prenosa podataka (data saobraćaj), pružanje dokaza o prebivalištu odnosno boravištu u Republici Srbiji ili drugim stabilnim vezama sa Republikom Srbijom, primena kontrolnih mehanizama kojima se utvrđuje da li su korisnici imali veću potrošnju u domaćem saobraćaju u odnosu na roming ili su više boravili Republici Srbiji u odnosu na druge posećene ekonomije u regionu Zapadnog Balkana posmatranjem ovih pokazatelja tokom perioda od najmanje četiri meseca, dugotrajna neaktivnost određene SIM kartice koja je vezana uglavnom ili isključivo sa korišćenjem u romingu, pretplata i uzastopno korišćenje više SIM kartica od strane istog korisnika u romingu, organizovana preprodaja SIM kartica licima koja efektivno ne žive ili nemaju stabilne veze koje podrazumevaju da često i duže borave u Republici Srbiji.

U slučaju uvođenja ograničenja u pogledu obima saobraćaja usluge prenosa podataka (data saobraćaj) Yettel ima pravo, nakon potrošnje određenog obima saobraćaja, na naplatu usluge prenosa podataka po cenama koje važe u domaćem saobraćaju u zavisnosti od obima saobraćaja usluge prenosa podataka (data saobraćaj) u okviru tarifnog paketa korisnika, a uz to ima pravo da naplati dodatnu naknadu za roming. Cene koje se naplaćuju prikazane su u okviru Yettel cenovnika usluga. Yettel će korisnike pravovremeno obavestiti o navedenom ograničenju i potrošnji usluge prenosa podataka (data saobraćaj) u romingu.

Upozorenje o povećanoj potrošnji može da kasni za korisnike kod kojih je do povećanog korišćenja određene usluge došlo zbog boravka van teritorije Republike Srbije, s obzirom na to da podatke o saobraćaju ostvarenom u romingu Yettel dobija od drugih operatora sa zakašnjenjem. Ukoliko se, na osnovu primene kontrolnih mehanizama, utvrdi zloupotreba i neprimereno korišćenje regulisanih maloprodajnih usluga rominga, Yettel ima pravo da korisniku naplati dodatnu naknadu, u skladu sa gore navedenim propisima koji regulišu primenu i iznos naknade o čemu će korisnik biti blagovremeno obavešten. Cene/naknade koje se naplaćuju prikazane su u okviru Yettel cenovnika usluga. Yettel šalje upozorenje korisniku o ustanovljenom obrascu ponašanja koji upućuje na rizik od zloupotrebe i neprimereno korišćenje regulisanih maloprodajnih usluga rominga, pre primene bilo kakve dodatne naknade za roming na domaću maloprodajnu cenu. Ovim upozorenjem Yettel obaveštava korisnika da može primeniti dodatnu naknadu za roming na domaću maloprodajnu cenu za svako dalje korišćenje regulisanih maloprodajnih usluga rominga sa predmetne SIM kartice, ukoliko u roku ne kraćem od 15 dana od datuma prijema upozorenja ne dođe do promene u njegovom obrascu korišćenja, koji bi pokazao stvarnu potrošnju u domaćem saobraćaju ili boravak u Republici Srbiji. Yettel prestaje da primenjuje dodatnu naknadu, čim potrošnja korisnika više ne upućuje na rizik od zloupotrebe ili neprimerenog korišćenja regulisanih maloprodajnih usluga rominga, na osnovu objektivnih pokazatelja propisanih gore navedenim pravilnikom. Pretplatnici nemaju pravo na prevremeni raskid ugovora bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom u slučaju primene politike primerenog korišćenja i primene dodatne naknade na regulisane usluge rominga.

## Član 26 – Reklamacije/Prigovor

Ukoliko korisnik 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.

Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa. Ako osporava ceo račun, korisnik 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 u roku u kojem postoji odgovornost Yettela za saobraznost, ovlašćeno lice ili ovlašćeni servis od strane proizvođača dužan je da nesaobraznost ili neispravnost 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 za fizička lica putem forme na zvaničnom sajtu Yettela preko linka <https://ytl.rs/reklamacije> ili pozivom na kontakt centar Yettel-a broj: 063/9000 ili za pravna lica preko linka na zvaničnom sajtu Yettela <https://ytl.rs/reklamacije-biznis>, kao i za sve korisnike u najbližoj Yettel poslovnici i/ili putem pošte na adresu kompanije Yettel, Beograd, ul. Omladinskih brigada br. 90. Yettel je dužan da odgovori u roku od 30 dana od dana prijema reklamacije ili prigovora, korisnika pravnog lica, odnosno u roku od 8 dana kada je prigovor ili reklamaciju uložio korisnik fizičko lice. Ukoliko se radi o prigovoru koji se odnose na roming i usluge sa dodatnom vrednošću Yettel je dužan da odgovori u roku od 30 dana.

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.

Korisnik 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.

Korisniku 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 korisnik 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.

Korisnik kome je odbijena reklamacija ili prigovor koji se zasniva na razlozima iz Zakona o zaštiti potrošača, može pokrenuti potrošački spor ili postupak za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Korisnik je saglasan da ga o ishodu reklamacije ili prigovora vezanog za servisiranje uređaja Yettel obavesti SMS-om ili pozivom.

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

## VI CENE YETTELLOVIH USLUGA

### Član 27 - Cenovnik

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

Korisnicima će važeći cenovnik takođe biti dostupan na Yettelovim prodajnim mestima.

## Član 28 - Izmena cenovnika

Yettel može da izmeni cene usluga i/ili druge komercijalne uslove, o čemu je dužan da najmanje 30 dana unapred obavesti korisnika o izmeni preko sajta Yettela i na jedan od sledećih načina u zavisnosti od tehničkih mogućnosti, a koji u svakom slučaju omogućava korisniku 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 korisnik izabrao ukoliko on više nije u njegovoj ponudi usled promene poslovne politike. U tom slučaju, Yettel je dužan da obavesti korisnika 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 korisniku da sačuva obaveštenje: (i) putem elektronske pošte ili (ii) putem SMS-a ili (iii) kroz mesečni račun, kao i da mu automatski omogući korišćenje najslabijeg tarifnog paketa.

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

## Član 29 - Kontrola potrošnje od strane Yettela i na zahtev korisnika

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

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

Yettel će na adekvatan način (telefonskim pozivom ili SMS-om) obavestiti korisnika o prekoračenju potrošnje, odnosno, o prekoračenju prava prilikom korišćenja usluga, kao i o obavezama koje tim povodom korisnik ima. Yettel će, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, korisniku 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. Upozorenje o povećanoj potrošnji može da kasni za korisnike odnosno pretplatnike: a) kod kojih je do povećanog korišćenja određene usluge došlo zbog boravka van teritorije Republike Srbije, s obzirom na to da podatke o saobraćaju ostvarenom u rovingu Yettel dobija od drugih operatora sa zakašnjenjem; b) kada je u pitanju prekoračenje potrošnje, imajući u vidu da postoje tehničke mogućnosti da se obaveštenje o prekoračenju pošalje korisniku tek kada bude završena određena sesija. Tokom trajanja sesija, Yettel ne može da utvrdi koliko je korisnik prekoračio potrošnju.

Yettel ima pravo da, po dostavljenom obaveštenju, delimično ili potpuno obustavi pružanje usluge na broju ili da ograniči druga prava korisnika prilikom korišćenja usluga iz ugovora sve dok se novčane obaveze prema Yettel zbog učinjenog prekoračenja ne izmire.

Yettel će korisniku na njegov zahtev, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, omogućiti zabranu odlaznih poziva i slanja elektronskih poruka i prenosa podataka, kada mesečni troškovi korisnika u toku jednog meseca pređu iznos od 30.000,00 dinara po 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 30 - Teret plaćanja

Od trenutka aktiviranja SIM kartice smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju preko dodeljene SIM kartice izvršeni od strane korisnika ili uz njegovu saglasnost.

Korisnik je u potpunosti odgovoran za sve posledice i troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem njemu dodeljene SIM kartice.

### Član 31 - Specifikacija saobraćaja

Yettel će na poseban zahtev korisnika čije je lične podatke registrovao pružati informacije (specifikacija odlaznog saobraćaja i dolaznog roming saobraćaja, kao i podatke o pozivima prema uslugama sa dodatnom vrednošću, koji uključuju i podatke o pružaocu usluge sa dodatnom vrednošću i trajanju naplaćenih usluga, osim ukoliko ne postoji zahtev korisnika da se te informacije ne navode) o elektronskim komunikacionim uslugama ostvarenim korišćenjem SIM kartice dodeljene korisniku u obračunskom periodu, za tekući mesec, a najviše za 11 prethodnih obračunskih perioda. Prijeđ registrovani korisnik ima pravo na specifikaciju u smislu ovog člana za period nakon registracije. Specifikaciju iz prethodnog stava Yettel će korisnicima dostaviti bez naknade, putem Yettel portala i/ili Yettel aplikacije ili nakon podnošenja zahteva u Yettel prodavnici.

Pravo na specifikaciju odlaznih poziva korisnik može ostvariti najkasnije 60 dana od deaktiviranja broja.

### Član 32 - Odgovornost Yettela

Yettel ne odgovara za štetu koju korisnik ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene broja korisnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom, atmosferskim prilikama, fizičkim preprekama ili drugim razlozima na koje Yettel nema uticaj, usled neovlašćenog korišćenja SIM kartice dodeljene korisniku, nepokrivenosti područja signalom, smanjenog protoka u bežičnom prenosu podataka, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko korisnik upotrebljava mobilni telefon ili drugi uređaj koji nije kompatibilan Yettelovoj javnoj komunikacionoj mreži ili nije podešen za korišćenje u njoj ili prouzrokuje smetnje u radu javne komunikacione mreže, Yettel ne snosi odgovornost za reklamacije/prigovore na visinu računa ili nemogućnost korišćenja usluga.

Korisnik je saglasan da Yettel ne odgovara za štetu koju on ili drugo lice pretrpe usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga mreže. Yettel nije odgovoran za štetu koju korisnik ili drugo lice pretrpe izuzev ako se radi o šteti koja je izazvana namerom ili grubom nepažnjom.

Yettel je odgovoran za otklanjanje kvarova i smetnji na elektronskoj komunikacionoj mreži i elementima mreže koji se koristi za pružanje usluge, u skladu sa članom 24 ovih Opštih uslova.

U svakom slučaju, odgovornost Yettela ograničava se na iznos od 12 mesečnih pretplata što korisnik prihvata zaključenjem ugovora sa Yettelom.

### Član 33 - Odgovornost za roming

Yettel nije odgovoran za kvalitet i uslove korišćenja elektronskih komunikacionih mreža drugih operatora gde je tehnički obezbeđena usluga rominga niti je odgovoran za greške u podacima dobijenim od drugih operatora prilikom međusobne razmene podataka o korišćenju elektronskih komunikacionih usluga, na osnovu kojih se obračunava cena rominga.

### Član 34 - Nedoželjene radnje

Korisnik je dužan da se uzdržava od svakog ponašanja koje može predstavljati zloupotrebu.



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

1. ako se SIM kartica/broj koristi za bajpas međunarodnog saobraćaja u Yettelovoj mreži i iz nje;
2. ako se distribuira nezatraženi SMS, imejl i druge poruke;
3. ako se distribuira SMS, MMS, imejl i/ili drugi sadržaj čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno zakonom ili na drugi način;
4. ako se SIM kartica koristi u uređajima koji nisu mobilni telefoni ni uređaji koje je korisnik nabavio od Yettela, za čije korišćenje nije dobio odobrenje od Yettela ili koji predstavljaju terminalnu opremu nekompatibilnu s Yettelovom javnom komunikacionom mrežom;
5. ako se SIM kartica koristi u ukradenom mobilnom uređaju;
6. ako se utvrdi da je korisnik narušio pravila korišćenja Yettelovog portala;
7. 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 korisnika;
8. ukoliko se utvrdi bilo kakva zloupotreba poruka na broj kratkih kodova ugovorom ustupljenih provajderu;
9. ukoliko korisnik ili drugo lice s korisnikovog broja i posle Yettelove opomene nastave da uznemiravaju druge korisnike ili treća lica, u slučaju čega delimično isključenje traje najmanje 15 dana;
10. ukoliko korisnik ili drugo lice koje je u posedu SIM kartice zloupotrebi mogućnost pristupa internetu radi neovlašćenog preuzimanja sadržaja koji podležu zaštiti prava intelektualne svojine (filmovi, igre, muzika i sl.), pristupajući tuđim bazama podataka, uređajima ili na drugi način, pokuša da izvrši ili izvrši povredu prava intelektualne svojine zaštićenih zakonom;
11. ukoliko korisnik zloupotrebi uslugu bežičnog prenosa podataka radi pristupa tuđim informacionim resursima, dešifrovanja tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanja bezbednosti ličnih podataka, saobraćaja drugih korisnika, kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe dodeljene SIM kartice koje bi se po standardima Yettela utvrdile kao takve.

Yettel ima pravo da uz prethodno slanje opomene delimično obustavi pružanje usluge, ukoliko korisnik krši odredbe definisane ovim članom kao i da potpuno obustavi pružanje usluge ukoliko korisnik 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 35 – Isključenje odgovornosti

Yettel ne snosi odgovornost za troškove ili štetu koje pretrpi korisnik usled preuzimanja signala elektronske komunikacione mreže drugog mobilnog operatora.

Yettel nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba korisnika pretrpi drugi korisnik, treće lica ili sam korisnik.

Korisnik je odgovoran Yettelu, drugom korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled njegovog nedozvoljenog ponašanja prilikom korišćenja Yettelovih usluga ne ograničavajući se na slučajeve iz člana 34 Opštih uslova.

Yettel nije odgovoran korisniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup trećih lica podacima korisnika, štetu na korisnikovim uređajima nastalu usled virusa i sl. koja nastane nakon priključenja korisnika na Yettelovu javnu komunikacionu mrežu ili usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Yettela.

**VII ISKLJUČENJE KORISNIKA IZ JAVNE KOMUNIKACIONE MREŽE****Član 36 – Delimično isključenje**

Pored napred navedenih slučajeva, Yettel je ovlašćen da delimično obustavi pružanje usluge korisniku:

- uz prethodno dostavljanje opomene ukoliko utvrdi da krajnji korisnik 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 radova na mreži;
- u slučaju ponovljenog uznemiravanja, nakon prethodno dostavljene opomene i
- u slučaju neplaćanja računa u skladu sa članom 7 ovih Opštih uslova.

Tokom 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 inspeksijskog nadzora kojim je utvrđeno prouzrokovanje štetne smetnje usled korišćenja terminalne opreme od strane krajnjeg korisnika opomenuti krajnjeg korisnika i ostaviti mu rok u kojem je krajnji korisnik dužan da prestane sa upotrebom terminalne opreme ili će mu privremeno onemogućiti korišćenje usluge i o tome ga bez odlaganja obavestiti.

**Član 37 – Potpuno isključenje**

Yettel može potpuno isključiti korisnika, odnosno jednostrano raskinuti ugovorni odnos s korisnikom i deaktivirati dodeljenu SIM karticu i broj kako je navedeno u Opštim uslovima, uz prethodno obaveštenje u sledećim slučajevima:

- ukoliko korisnik nije u roku od dva meseca od dana dospeća izmirio novčane obaveze za korišćenje usluge;
- ukoliko korisnik fizičko lice ospori postojanje ili visinu računa za pružene usluge u skladu sa članom 26 Opštih uslova i nastavi da uplaćuje račune za tekuće obaveze, Yettel ima pravo da potpuno isključi broj korisnika nakon okončanja sudskog postupka, pokrenutog po zahtevu Yettela čiji je predmet osporavana obaveza;
- ukoliko korisnik, po isteku 30 dana od isključenja broja na sopstveni zahtev ili zbog gubljenja ili krađe SIM kartice, u roku od 15 dana ne zahteva ponovno uključenje svog broja;
- ukoliko krajnji korisnik 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 korisnik ne otkloni posledice učinjenih prekorachenja prilikom korišćenja usluga tokom 30 dana počev od delimičnog isključenja;
  - o ukoliko korisnik ili drugo lice s korisnikovog broja budu uznemiravali druge korisnike ili treća lica nakon što je korisnik jednom već delimično isključen;
  - o ukoliko korisnik, suprotno Opštim uslovima, svoj broj i/ili SIM karticu i/ili mogućnost korišćenja Yettelovih usluga ustupi i/ili preproda odmah pošto je Yettel saznao za te radnje;
  - o ukoliko Yettel utvrdi da postoji ozbiljna sumnja da je korisnik prema njemu počinio prevaru ili koristio lažna dokumenta;
  - o ukoliko korisnik u roku od 15 dana od delimičnog isključenja zbog zloupotreba u smislu člana 34 Opštih uslova ne potpiše i Yettel dostavi izjavu kojom se obavezuje da dalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave izjave ponovi nedozvoljene radnje;

- o ukoliko nakon delimičnog isključenja korisnika u smislu člana 36 Opštih uslova Yettel utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava korisnika tako da se od njega ne može očekivati savesno korišćenja usluga.

Yettel će pre potpunog isključenja pretplatničkog broja iz prethodnog stava Korisnika 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 SIM kartice, što će podrazumevati da je nastupio prevremeni jednostrani raskid pretplatničkog ugovora od strane Yettela, u skladu sa članom 11 Opštih uslova;
- 4) upozoriti da će se u slučaju prevremenog jednostranog raskida ugovora usled deaktivacije SIM kartice zbog neplaćanja obaveza, korisniku obračunati i zaduženje po osnovu naknade štete shodno članu 11 Opštih uslova u poslednjem računu

Ukoliko se prilikom kontrole izvršenja akta nadležnog organa za vršenje inspekcijskog nadzora člana 36 ovih Opštih uslova utvrdi ponovljeno korišćenje terminalne opreme koja prouzrokuje štetne smetnje od strane krajnjeg korisnika, Yettel je dužan da, po prijemu obaveštenja, krajnjem korisniku trajno onemogućiti korišćenje usluga, odnosno raskine ugovor.

### Član 38 - Obaveštavanje korisnika

Zaključenjem pretplatničkog ugovora ili kupovinom pripejd paketa, korisnik potvrđuje da je pre potpisivanja na jasan i razumljiv način bio upoznat s Opštim uslovima, kao i:

- 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) karakteristikama tarifnog paketa, 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 korisniku stavljaju na teret ili se mogu staviti na teret korisniku;
- 4) načinu izjavljivanja reklamacije, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po reklamacijama, kao i o uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava korisnika fizičkih lica po osnovu saobraznosti;
- 5) načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama korisnika;
- 6) pravu korisnika na jednostrani raskid ugovora ili odustanak od ugovora pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o elektronskim komunikacijama;
- 7) podršci koju Yettel pruža korisniku 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 korisnika ako je potrebno odrediti njeno trajanje;
- 10) obavezi korisnika 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/aneksa sa korisnikom fizičkim licem;
- 12) detaljnim informacijama o dostupnosti rezervnih delova (priključnih aparata i sličnih delova) tehničke robe/Proizvoda Korisnik može dobiti od servisnog centra označenog u garantnom listu, a koji daje mogućnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem je definisana odgovornost za nesaobraznost, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe;
- 13) relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima Yettel ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da Yettel ima saznanja;
- 14) da eventualni spor između njega i Yettela može biti rešen vansudski.

15) Pored napred navedenog, u slučaju naručivanja usluge i/ili kupovine mobilnog aparata/modema ili drugog uređaja preko e-shopa ili telefonskim putem (ugovori na daljinu), ili putem Yettel aplikacije. Korisnik fizičko lice potvrđuje i da je pre zaključenja ugovora na daljinu/aneksa upoznat:

- sa cenom upotrebe sredstava komunikacije na daljinu ukoliko se ne obračunava po osnovnoj tarifi;
- da ima mogućnost odustanka od ugovora/aneksa pod uslovima definisanim zakonom, kao i da potvrđuje su mu uz ugovornu dokumentaciju predati u pisanoj formi Obaveštenje i Obrazac o odustanku;
- da stupa u ugovorni odnos s Yettelom i uživa zaštitu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača;
- da će Yettel u slučaju odustanka Korisnika od ugovora/aneksa najkasnije u roku od 14 dana od prijema popunjenog Obrasca za odustanak, vratiti iznos koji je primio na osnovu ugovora/aneksa.;
- sa kodeksom ponašanja Yettel, kome može pristupiti putem Yettel.rs.
- da Yettel pruža postprodajnu podršku Korisnicima, u skladu sa uslovima iz ugovorne garancije koji se prilažu uz svaki Proizvod/robu koja je predmet ugovora/aneksa, kao i da Yettel prema Korisniku ima zakonsku odgovornost za nesaobraznosti robe ili usluga iz zaključenog ugovora/aneksa;
- da je minimalno trajanje ugovorne obaveze je definisano u ugovoru/aneksu;
- da pre zaključenja ugovora/aneksa Yettel uvek obaveštava Korisnika da li je potrebno da Korisnik pruži bilo kakvo obezbeđenje, depozit, finansijske garancije na zahtev Yettela, kao i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji;
- da je Korisnik obavezan da plati Yettelu razumne troškove (direktne troškove vraćanja robe) u skladu sa članom 35 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača, ako ostvaruje pravo na odustanak od ugovora/aneksa;
- da Korisnik fizičko lice koji ima status potrošača u smislu Zakona o zaštiti potrošača nema pravo na odustanak od ugovora/aneksa ako je pružanje usluge započeto na osnovu prethodne izričite saglasnosti Korisnika pre isteka roka za odustanak, (uz potvrdu Korisnika da zna da gubi pravo na odustanak), ako je usluga iz aneksa/ugovora u potpunosti izvršena, odnosno ukoliko je u roku ostavljenom za odustanak od ugovora otpečatio Proizvod koji sadrži računarski softver;
- Yettel nema ugovorni odnos sa poštanskim operatorom, na osnovu koga bi Korisnik fizičko lice, u slučaju reklamacije na nesaobraznost, da pošalje robu o trošku Yettel.

Podaci iz ovog člana su sastavni deo ugovora/aneksa koji korisnik zaključuje s Yettelom.

## VIII ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 39 - Rešavanje sporova

Za sve sporove Yettela i korisnika pravnih lica ili preduzetnika nadležan je Privredni sud u Beogradu. Za sve sporove Yettela i korisnika fizičkih lica nadležan je stvarno nadležni sud, u skladu sa zakonom.

### Član 40 - 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.  
Direktor Marian Mike Michel