

## Општи услови за пружање услуга у јавној мобилној мрежи Телекома Србија

### 1. Предмет, објављивање и измене Општих услова

1.1. Овим Општим условима за пружање услуга у јавној мобилној мрежи Предузећа за телекомуникације Телеком Србија акционарско друштво Београд, (у даљем тексту: Општи услови) утврђују се услови под којима Телеком Србија пружа електронске комуникационе услуге преко јавне мобилне мреже, крајњим корисницима - физичким и правним лицима.

1.2. Општи услови који поред наведеног у тачки 1.1. садрже и информације о условима уговора дефинисане важећим прописима, унапред су јавно доступни крајњим корисницима, као и ценовник услуга Телекома Србија (у даљем тексту: Ценовник), на Интернет сајту <https://mts.rs> и то Општи услови на Интернет страници <https://mts.rs/Binary/604/Opsti-uslovi-za-pruzanje-usluga-u-javnoj-mobilnoj-mrezi-Telekoma-Srbija.pdf>, а Ценовник на Интернет

страницама <https://mts.rs/Privatni/Korisnicka-zona/Dokumenta-i-uputstva/Cenovnici#tab=tab-two> и

<https://mts.rs/Poslovni/Poslovni/Korisnicka-zona/Dokumenta/Cenovnici#tab=tab-one>

и у пословницама и на другим продајним местима услуга Телекома Србија.

1.3. Општи услови чине саставни део уговора о пружању услуга јавне мобилне мреже који се закључују између Телекома Србија и крајњег корисника тих услуга (у даљем тексту: Уговор). Када се Уговор закључује са крајњим корисником који има својство потрошача, у смислу важећих прописа, укључујући и са њима изједначене крајње кориснике сходно Закону о електронским комуникацијама - микро и мала правна лица и непрофитне организације, осим уколико су се наведени крајњи корисници изричито одрекли примене наведених одредаба у целини или делимично, саставни део Уговора чини и сажетак уговора, са елементима прописаним Законом и релевантним подзаконским актом (у даљем тексту: Сажетак).

Општи услови су крајњим корисницима доступни за упознавање са њиховим садржајем и то на трајном носачу записа уз Уговор односно у оквиру документа којим се омогућава преглед Општих услова и који се може преузети са Интернет стране <https://mts.rs/Binary/604/Opsti-uslovi-za-pruzanje-usluga-u-javnoj-mobilnoj-mrezi-Telekoma-Srbija.pdf>.

1.4. Одступања од Општих услова, да би се примењивала на односе Телекома Србија и крајњег корисника, морају бити предвиђена Уговором.

1.5. Телеком Србија има право да у складу са променама важећих прописа и услова пружања

услуга, врши измене и допуне Општих услова, о чему је дужан да обавести крајње кориснике на начин и у року предвиђеним важећим прописима.

### 2. Понуда услуга и цене

2.1. Понуду услуга која укључује спецификацију услуга, цене услуга и друге комерцијалне услове, као и њихове измене, Телеком Србија објављује на Интернет страницама <https://mts.rs/Privatni/Mobilna>, <https://mts.rs/Poslovni/Mobilna/Tarife> и <https://www.globaltel.rs/> као и у пословницама и на другим продајним местима услуга Телекома Србија. Крајњи корисник физичко лице понуду може захтевати и позивом на бројеве контакт центра 0800100150 и +38164789, преко мејл адресе [mtsinfo@telekom.rs](mailto:mtsinfo@telekom.rs). Пословни корисници, понуду могу захтевати и позивом на бројеве контакт центра 0800123123 и +38164795, а уколико се налазе у ромингу преко броја +38164785 и на мејл адресе [korisnicki.biznis@telekom.rs](mailto:korisnicki.biznis@telekom.rs) (велике компаније) и [mojbiznis@telekom.rs](mailto:mojbiznis@telekom.rs) (мала и средња предузећа). Телеком Србија има право да снима позиве корисника упућене контакт центру Телекома Србија, о чему ће корисник бити обавештен пре успоставе везе са запосленим у контакт центру.

Приликом подношења захтева корисника који има својство потрошача за услуге која су предмет Општих услова, Телеком Србија ће кориснику издати Сажетак.

2.2. Телеком Србија о измени цене услуга и/или других комерцијалних услова као и других услова уговора, обавештава крајње кориснике који имају закључен уговор, унапред, на јасан и разумљив начин, најмање 30 (тридесет) дана пре почетка примене нових цена и других комерцијалних услова, на трајном носачу података или на други одговарајући начин који омогућава крајњем кориснику да сачува обавештење.

2.3. Уколико се најављеним променама битно мењају услови под којима је Уговор закључен, на начин који није у корист крајњег корисника из тачке 2.2., а нарочито у погледу спецификације услуга и услова за коришћење услуга у вези са понућеним промотивним погодностима, обавештење ће се доставити у року из претходне тачке, пре примене нових услова, и то поштом, уз месечни рачун, или SMS или мејл поруком. Крајњи корисник на кога се примењују наведене промене може раскинути Уговор без обавеза плаћања трошкова у вези са раскидом, са отказним роком до дана примене нових цена односно услова, а ако то не учини сматра се да је прихватио наведене промене.

## 3. Идентификација крајњих корисника

3.1. Идентитет крајњег корисника, односно потписника Уговора у име крајњег корисника, утврђује се увидом у одговарајућа документа потребна за проверу личног идентитета (личну карту, а за стране држављане путну исправу или личну карту за странце, односно други одговарајући документ). Идентификација крајњег корисника могућа је и на друге одговарајуће начине према важећим прописима из области електронског пословања и електронских комуникација, односно у складу са пословном политиком Телекома Србија. За правна лица и предузетнике се врши увид у податке о упису у одговарајући регистар и овлашћење за заступање. Телеком Србија задржава право да затражи и додатну документацију у циљу закључења Уговора.

3.2. Крајњи корисник је у обавези да благовремено, у најкраћем року, достави сваку промену својих података која је од значаја за испуњавање уговорних обавеза од стране Телекома Србија и крајњег корисника, у супротном Телеком Србија неће бити одговоран за сваку штету која због тога настане Телекому Србија или трећим лицима. Уколико му из истог разлога рачуни, опомене због неплаћања и друга неопходна документа не буду достављена, сматраће се да је на основу постојећих података достава ваљано извршена.

## 4. Прикупљање и обрада података о кориснику

4.1. Имајући у виду да је за пружање услуга мобилне телефоније неопходна обрада података о личности, Телеком Србија прикупља податке о крајњем кориснику и исте обрађује на начин и у складу са „Политиком заштите приватности корисника Телекома Србија“, која је доступна на линку [mts.rs/Binary/1896/Politika\\_zastite\\_privatnosti\\_TS.pdf](https://mts.rs/Binary/1896/Politika_zastite_privatnosti_TS.pdf).

## 5. Закључење уговора са крајњим корисницима о коришћењу припејд услуга

5.1. Уговор са крајњим корисником о коришћењу припејд услуга закључује се куповином тарифног пакета који може да садржи SIM картицу или SIM картицу и уређај за коришћење услуга које су предмет Општих услова (у даљем тексту: припејд тарифни пакет).

5.2. Крајњи корисник купљену припејд картицу може активирати у року од 2 (две) године након њене куповине.

5.3. Куповином припејд тарифног пакета, крајњи корисник прихвата примену Општих услова, а коришћење припејд услуга биће му омогућено након активације SIM картице и у складу са тачком 6. и 7. Општих услова.

## 6. Регистрација крајњег корисника припејд услуга

6.1. Према важећем Правилнику о техничким условима за регистрацију крајњих корисника услуга са плаћањем унапред (припејд услуга) почев од 10.2.2025. године, пре пружања припејд услуге мора се извршити регистрација крајњег корисника. Регистрација крајњег корисника се може извршити уз његово физичко присуство као и омогућавањем приступа поступку регистрације, коришћењем шема електронске идентификације путем своје web презентације, апликације за мобилни телефон или другим електронским путем.

6.2. Телеком Србија може крајњем кориснику да стави на располагање примерену количину саобраћаја потребну за регистрацију, при чему је одговоран да обезбеди да се саобраћај користи искључиво за приступање сервисима за регистрацију припејд корисника и да крајњи корисник не може да користи додељени саобраћај у било које друге сврхе. Телеком Србија је дужан да омогући крајњем кориснику приступ хитним службама у Републици Србији коришћењем хитне комуникације, као и пријем порука које се односе на јавно упозоравање или хитно обавештавање јавности од значаја за заштиту живота и здравља људи.

Комуникација између Телекома Србија и крајњег корисника остварена у циљу регистрације и хитне комуникације не сматра се пружањем услуге и бесплатна је за крајњег корисника.

6.3. Изузетно од члана 3. Општих услова, пре регистрације крајњег корисника у складу са наведеним Правилником, Телеком Србија је дужан да крајњег корисника идентификује на један од наведених начина:

1) уз физичко присуство увидом у одговарајуће исправе у складу са тачком 3.1 Општих услова;

2) коришћењем регистроване шеме електронске идентификације основног нивоа поузданости у складу са прописима којим се уређује електронски документ, електронска идентификација и услуге од поверења;

3) коришћењем шема електронске идентификације основног нивоа поузданости које су признате у Републици Србији на основу прописа или међународних споразума.

6.4. Имајући у виду одредбе Правилника из овог члана Општих услова, Телеком Србија је дужан да до рока из става 1. овог члана, обезбеди регистрацију свих крајњих корисника припејд услуга укључујући и регистрацију крајњих корисника припејд услуга који су почели да користе услугу пре истека тог рока. Уколико се крајњи корисник до 10.2.2025. године не региструје за коришћење припејд броја, Телеком Србија ће обуставити пружање припејд услуге крајњем кориснику на том броју.

6.5. Телеком Србија је дужан да најкасније у року од 15 дана након 10.02.2025. године крајњем кориснику достави опомену о истеку рока за регистрацију. У

року од 90 дана почев од 10.02.2025. године крајњи корисник има право на коришћење примерене количине саобраћаја потребне за регистрацију и хитну комуникацију, након чега више неће бити у могућности да остварује претходно наведено право.

6.6. Независно од напред наведеног, до датума примене Правилника из тачке 6.1. овог члана крајњим корисницима припејд услуга су на располагању сви постојећи начини регистрације.

## 7. Допуна кредита

7.1. Услови допуне припејд кредита и његово важење објављују се на Интернет страници <https://mts.rs/Privatni/Mobilna/Prpejd/Dopuni-kredit> и на Интернет страници <https://www.globaltel.rs/dopuni-kredit/osnovna>.

## 8. Закључење Уговора са крајњим корисницима постпејд тарифних профила

8.1. Корисник који је сагласан са понуђеним условима и ценама преко канала комуникације наведених у тачки 2.1. Општих услова подноси захтев за реализацију услуге.

Уговором између Телекома Србија као пружаоца услуга и крајњих корисника, ближе се регулишу међусобна права и обавезе и крајњи корисник потврђује да је унапред упознат и сагласан са Општим условима, као и да прихвата њихову примену на међусобне односе, током важења Уговора. Истовремено крајњи корисник закључењем Уговора потврђује да прихвата и понуђене услове и цене.

8.2. Постпејд тарифни пакет, уз одабрани тарифни профил, може да садржи, поред SIM картице и уређај за коришћење услуга које су предмет Општих услова који је понуђен уз поменути тарифни профил. Телеком Србија одређује број SIM картице, тј. нумерацију мобилне линије, с тим да крајњи корисници имају могућност да захвају одређени број, његову замену, као и замену SIM картице услед оштећења, неправилне употребе, губитка / крађе, а који се наплаћују по цени из важећег Ценовника. У случају техничке неисправности SIM картице, Телеком Србија ће исту заменити без накнаде. SIM картица остаје власништво Телекома Србија и крајњи корисник је у обавези да на захтев Телекома Србија исту врати у случају престанка важења Уговора из било ког разлога, као и у случају замене SIM картице.

8.3. Пре закључења Уговора са крајњим корисником, идентитет крајњег корисника односно потписника Уговора у име крајњег корисника утврђује се у складу са наведеним у члану 3. Општих услова.

8.4. Телеком Србија, може да провери солвентност / кредитну способност крајњег корисника. У случају провере солвентности / кредитне способности физичких лица / потрошача, иста се врши уз његову

претходну сагласност, повлачењем извештаја на начин прописан правилима руковоаца базе. Крајњи корисник ће бити обавештен о сврси и начину провере солвентности из овог става у складу са важећим прописима, укључујући прописе из области заштите података о личности, посебно у делу давања сагласности / пристанка на проверу, опозива исте, обраде и прикупљања података и обавештавања. У случају да резултат провере објективно покаже да подносилац захтева није солвентан или није уредно извршавао обавезе по претходно закљученим уговорима, или су претходно закључени уговори били раскинути кривицом тог крајњег корисника, Телеком Србија има право да одбије закључење Уговора или да предложи одређени износ аванса, о чему том крајњем кориснику доставља обавештење.

8.5. На захтев крајњег корисника, Телеком Србија ће уз основну услугу пружити и додатне услуге из своје понуде. Осим уколико је Уговором другачије предвиђено, основни Уговор се примењује и на додатне услуге.

8.6. По пријему захтева за закључење Уговора, као и пријема захтева за коришћење додатних услуга од стране постојећег крајњег корисника, Телеком Србија има право да пре закључења Уговора или почетка пружања услуга затражи одговарајуће средство обезбеђења плаћања уколико би на основу објективне процене Телекома Србија евентуална наплата потраживања била отежана (укључујући, али не само, процену на основу резултата провере из тачке 8.4. као и случај уговарања са лицем које нема пребивалиште или седиште у Републици Србији). Телеком Србија задржава право да из разлога наведених у овој тачки, или у случају да крајњи корисник не извршава редовно своје обавезе по Уговору, средство обезбеђења затражи од крајњег корисника и касније, током примене Уговора.

8.7. Почетак коришћења услуга и активација SIM картице омогућавају се по правилу одмах по закључењу Уговора, осим у случају уговора закључених ван пословних просторија.

8.8. Закључењем Уговора на неодређено време, са посебном одредбом о обавезном периоду важења Уговора, крајњи корисник физичко лице остварује право на погодности дефинисане Уговором.

8.9. Период обавезног важења Уговора за физичка лица / потрошаче, као и за крајње кориснике из тачке 1.3. Општих услова не може бити дужи од 24 (двадесетчетири) месеца.

8.10. Закључењем Уговора крајњи корисник има могућност да купи одговарајућу услугу из продајне понуде, укључујући и додатну опрему и уређаје за коришћење услуга које су предмет Општих услова, односно другу додатну опрему и/или уређаје, за које се определио и/или да оствари друге погодности, као што су куповина уређаја по повлашћеној цени, попуст на цену услуге, плаћање цене производа или уређаја на рате и др.

8.11. Крајњи корисник има право на замену постојећег тарифног профила новим у складу са посебним правилима објављеним на званичној Интернет страници Телекома Србија и током обавезног периода важења Уговора.

8.12. Телеком Србија задржава могућност и право да кодира купљени уређај, тако да је крајњи корисник упознат и сагласан да је у периоду важења Уговора уређај могуће користити само у јавној мобилној мрежи Телекома Србија. Након истека обавезног периода важења Уговора, као у случају једностраног раскида Уговора у току обавезног периода његовог важења и извршене исплате износа у складу са чланом 11. Општих услова, Телеком Србија ће крајњем кориснику на његов захтев, без накнаде, омогућити добијање неопходних података за декодирање (откључавање) уређаја.

8.13. Права и обавезе крајњег корисника из Уговора могу се пренети на треће лице уз претходну изричиту сагласност Телекома Србија и у складу са важећим Ценовником Телекома Србија.

## 9. Квалитет услуга

9.1. Телеком Србија се обавезује да крајњим корисницима пружа услуге из своје понуде у оквиру расположивих капацитета и стандардног квалитета, а сагласно важећим прописима. Максимална брзина преноса података у јавној мобилној мрежи Телекома Србија зависи од различитих фактора, укључујући и карактеристике географских локација где се пренос података врши. Поред наведеног, фактори који значајно могу утицати на смањење доступне брзине су, између осталог, физичке сметње, атмосферски услови, интерференција и др, технички проблеми, неефикасности или непокривености подручја других мобилних оператора на чију мрежу је у одређеним зонама повезана мрежа Телекома Србија. Процењена максимална брзина преноса података на различитим географским локацијама доступна је на линку [https://mts.rs/Binary/12702/mts\\_brzine.pdf](https://mts.rs/Binary/12702/mts_brzine.pdf).

9.2. Рокови успостављања услуга као и други релевантни услови њиховог пружања регулисани су важећим Правилником о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга, вршењу мерења и испитивања и спровођењу провере поступања оператора електронских комуникација. Извештај о параметрима квалитета услуге, објављује се најмање једном годишње за претходну календарску годину на Интернет страници <https://mts.rs/Privatni/Korisnicka-zona/Dokumenta-i-uputstva/Izvestaji>.

9.3. Телеком Србија гарантује расположивост услуга унутар граница територијалне покривености са допуштеним изузецима за поједине специфичне локације и то континуирано, са могућим одступањима у одређеном временском периоду. Мапе покривености територије Републике Србије сигналом своје мреже за сваку од постојећих

технолозија пружања услуга, доступне су на линковима

<https://mts.rs/Privatni/Korisnicka-zona/Mapa-pokrivenosti> и

<https://mts.rs/Poslovni/Korisnicka-zona/Mapa-pokrivenosti>.

9.4. Без обзира на претходно наведено у овом члану 9., Телеком Србија задржава право да због радова на мрежи привремено обустави пружање услуга у целости или то учини делимично (ограничи услуге), о чему ће унапред обавестити крајње кориснике, а уколико се јави потреба за отклањањем кварова, ванредним изменама или ванредним одржавањем мреже, може предузети наведене мере и без претходне најаве.

9.5. Телеком Србија ће крајњем кориснику, на његов захтев, за понуђену услугу односно за тарифни пакет услуге за коју је крајњи корисник заинтересован, обезбедити пробни период коришћења, под условима прописаним за тај тарифни пакет, на локацији на којој корисник жели да има ту услугу (локација од интереса).

Корисник може уговорити пробни период, за изабрану локацију од интереса, најмање једном годишње, односно више пута уколико се Телеком Србија са таквим захтевима сагласи, с тим да пробни период не може трајати дуже од 30 (тридесет) календарских дана. У случају из овог става, корисник је дужан да плати трошкове за уговорени тарифни пакет сразмерно броју дана пробног периода, трошак издавања / замене SIM картице / MiFi уређаја, за услуге за које се исте користе, као и све евентуалне трошкове на име потрошње током тог пробног периода.

Након истека уговореног рока трајања пробног периода, крајњи корисник није у обавези да настави са коришћењем одабране услуге, тј. има право да откаже Уговор који је закључен са пробним периодом, до датума истека пробног периода, с тим да је у обавези да SIM картицу / MiFi уређај врати у исправном стању. У случају да се крајњи корисник определи да настави са коришћењем изабраног тарифног профила на локацији од интереса, наставља да користи одабрану услугу у складу са Уговором закљученим са Телекомом Србија, са истим понуђеним квалитетом, без могућности да замени локацију од интереса из пробног периода коришћења услуге.

9.6. Подршку у вези са коришћењем услуга и пријаву сметње крајњи корисник / потрошач може затражити позивом на број контакт центра 0800100100, без накнаде и број +38164789, односно приступом Интернет страни <https://mts.rs/Privatni/Korisnicka-zona/Troubleshooting>. Пословни корисници (велике компаније, државна управа и јавна предузећа), за пријаву сметње имају на располагању број 064/795, као и мејл [adpecy.tp.kd@telekom.rs](mailto:adpecy.tp.kd@telekom.rs). Мала и средња предузећа сву подршку, могу добити позивом контакт центра на број 0800123123, као и преко мејл адресе [mojbiznis@telekom.rs](mailto:mojbiznis@telekom.rs).

## 10. Рачун и спецификација

10.1. Почев од тренутка реализације Уговора сматра се да је целокупан остварени саобраћај као и друге услуге које се обављају посредством SIM картице обављен од стране крајњег корисника или трећег лица уз његову сагласност, тако да крајњи корисник у целости преузима одговорност за све настале трошкове односно евентуалне злоупотребе и обавезан је да измири све износе за услуге коришћене посредством SIM картице.

10.2. Телеком Србија рачун за пружене услуге испоставља једном месечно у електронском облику, односно у форми дигиталног записа и доставља га крајњем кориснику путем средстава електронске комуникације. Изузетно, на захтев крајњег корисника, или уколико не постоје техничке могућности за пријем рачуна у електронском облику, рачун за пружене услуге може бити достављен у папирном облику. Рачун у електронском облику сматра се достављеним слањем на мејл адресу или у електронско сандуче које је крајњи корисник одредио. Телеком Србија не сноси одговорност ако испорука рачуна у електронском облику није била могућа из разлога за које одговорност сноси крајњи корисник (на пример: непостојећа мејл адреса / електронско сандуче, недовољно простора у меморији мејл адресе / електронског сандучета). Рачун, као и спецификација пружених услуга доступни су у електронском облику свим крајњим корисницима преко Интернет стране Телекома Србија <https://moj.mts.rs/Prijava-b2c> за физичка лица, односно Интернет странице <https://biz.mts.rs/Prijava> за правна лица.

Информације о рачуну или копију рачуна крајњи корисници могу тражити обраћањем на мејл [mojbiznis@telekom.rs](mailto:mojbiznis@telekom.rs) (мала и средња предузећа), [korisnicki.biznis@telekom.rs](mailto:korisnicki.biznis@telekom.rs) (велике компаније) или позивањем контакт центра 0800123123, а крајњи корисници са статусом потрошача обраћањем на мејл [mtsinfo@telekom.rs](mailto:mtsinfo@telekom.rs), преко инфо-терминала или контакт центра на број 0800100100 и +38164789, у пословницама или на продајним местима Телекома Србија.

10.3. Телеком Србија ће на основу несумњиво потврђеног идентитета крајњег корисника / овлашћеног лица крајњег корисника, у складу са чланом 3. Општих услова, издати детаљну спецификацију пружених услуга које се наплаћују са обрачуном задужења за сваку појединачну услугу ради једноставне провере и контроле трошкова пружених услуга. Наведено се омогућава најмање у периоду у коме крајњи корисник може да поднесе приговор на износ рачуна.

10.4. Позиви према службама за хитне интервенције, као и позиви ка бројевима који су важећим прописима дефинисани као бесплатни, омогућавају се без накнаде

## 11. Плаћање

11.1. Крајњи корисник који је закључио Уговор је у обавези да плаћа накнаде за услуге, укључујући и евентуалне рате за купљени уређај и/или опрему са припадајућим порезима, уредно и благовремено, у року назначеном на испостављеним рачунима.

11.2. Крајњи корисник је у обавези да до дана доспећа рачуна плати исти, а уколико крајњем кориснику не буде достављен рачун, исти ће о томе обавестити Телеком Србија, како би му био достављен рачун, односно информација о износу рачуна са инструкцијама за плаћање. Додатно крајњи корисник може преузети и платити свој рачун и преко портала Мој мтс.

11.3. Телеком Србија има право да на износе који нису плаћени у року зарачуна законску затезну камату која се обрачунава до дана уплате средстава на рачун Телекома Србија.

11.4. Телеком Србија има право да делимично обустави пружање услуга крајњем кориснику, који није у року од 15 (петнаест) дана од дана доспећа рачуна измирио новчане обавезе или није поднео приговор на износ рачуна, односно на пружени квалитет услуге у складу са важећим прописима. Телеком Србија ће писаним или електронским путем пре делимичног обустављања пружања услуга обавестити крајњег корисника да ће му у напред наведеном случају, делимично обуставити пружање услуга. Током делимичне обуставе пружања услуга због неизвршене обавезе плаћања, крајњем кориснику се омогућавају позиви према службама за хитне интервенције, позиви ка бесплатном броју корисничке службе Телекома Србија, бројеви за услуге од посебног социјалног значаја, који су као такви утврђени важећим прописима, као и долазни саобраћај када се крајњи корисник налази на територији Републике Србије. У случајевима делимичне обуставе пружања услуга због кривице крајњег корисника, исти остаје обавезан на плаћање месечне накнаде за услугу.

11.5. У случају да обавеза плаћања не буде извршена ни два месеца од доспећа рачуна, при чему је протекло и најмање 30 (тридесет) дана од достављања опомене пред потпуну обуставу, у којој Телеком Србија крајњег корисника упозорава на обавезу по Уговору и позива да исте измири, Телеком Србија има право да крајњем кориснику потпуно обустави пружање свих услуга по Уговору и раскине Уговор.

11.6. Након извршења обавеза плаћања крајњег корисника, врши се поновно успостављање пружања услуга у погледу којих су предузете мере делимичног и/или потпуног обустављања пружања услуга, а крајњем кориснику се за исто наплаћује накнада у складу са Ценовником.

11.7. У случају да је уплаћено више од износа на рачуну, Телеком Србија ће извршити књижење на доспело а неизмирено дуговање крајњег корисника према Телекому Србија, а уколико такво дуговање не

постоји Телеком Србија ће умањити износ за плаћање рачуна у наредном периоду, или извршити повраћај вишка уплаћеног износа на захтев крајњег корисника. Крајњи корисник сноси све трошкове који могу настати у вези са плаћањем рачуна, као и све трошкове повраћаја вишка уплаћеног износа уколико до њега није дошло грешком Телекома Србија.

## 12. Информисање крајњег корисника у периоду важења Уговора

12.1. Телеком Србија ће у складу са важећим прописима најкасније 30 (тридесет) дана пре истека периода на који је Уговор закључен, на трајном носачу података, слањем електронске поште, SMS поруке или другим каналима комуникације, обавестити крајњег корисника о периоду важења Уговора, о његовим правима и обавезама с тим у вези и истовремено га саветовати о најбољим тарифама у вези са својим услугама и актуелним понудама.

12.2. Телеком Србија ће слањем електронске поште, SMS порука, USSD-а и другим каналима комуникације, вршити информисање крајњег корисника о битним питањима везаним за пружање услуга, као што су, али не само: износ рачуна, упозорења о лимитима, информације о изменама Општих услова, као и услова пружања појединих услуга и др.

## 13. Приговори / рекламације

13.1. Крајњи корисник може поднети приговор на износ рачуна за пружену услугу и на квалитет пружене услуге, као и да тражи одговарајуће умањење рачуна за услуге са мањим квалитетом од уговореног и/или прописаног.

13.2. Рок за подношење приговора на износ рачуна је 30 (тридесет) дана од дана доспећа рачуна, односно за приговор на квалитет услуге рок за подношење приговора је 30 (тридесет) дана од дана пружања услуге или од дана немогућности коришћења исте.

13.3. Уколико је крајњи корисник поднео приговор остаје обавезан да плати неспорни део рачуна, а у случају да је рачун оспорио у целини, у обавези је да плати просечно месечно задужење које се утврђује у односу на 3 (три) месеца која претходе обрачунском периоду на који се односи приговор.

13.4. Приговори на износ рачуна и на квалитет услуге се подносе у писаној форми, на адресу Телекома Србија, Булевар уметности 16а, 11070 Нови Београд, преко Интернет стране Телекома Србија <https://moj.mts.rs/Prijava-b2c> и <https://biz.mts.rs/Prijava>, односно преко странице <https://mts.rs/Privatni/Korisnicka-zona/Troubleshooting> и у пословницама Телекома Србија, а изузетно уколико крајњи корисник има својство потрошача у смислу важећих прописа из области заштите потрошача, и усмено на продајним местима

Телекома Србија, слањем мејла на [mtsinfo@telekom.rs](mailto:mtsinfo@telekom.rs), као и телефонским позивом на број 0800100100 и број +38164789.

13.5. Приликом достављања приговора, потребно је да крајњи корисник јасно назначи да ли се ради о приговору на износ рачуна или приговору на квалитет пружене услуге и да се несумњиво утврди идентитет подносиоца приговора, као и да назначи све податке неопходне за решавање приговора. Такође је потребно да физичко лице које подноси приговор омогући проверу личног идентитета. Приликом подношења приговора за крајњег корисника - правно лице, исти мора бити сачињен на меморандуму и потписан од овлашћеног лица при чему се уз приговор доставља и овлашћење за подношење приговора уколико потписник није законски заступник крајњег корисника или регистровани заступник у одговарајућем регистру.

Телеком Србија ће крајњем кориснику издати потврду о пријему приговора, односно саопштити број под којим је приговор заведен.

13.6. Рок за решавање приговора не може бити дужи од 30 (тридесет) дана од пријема приговора. Обавештење о решавању приговора доставља се у писаној форми, или на други начин уколико га је крајњи корисник назначио у свом приговору.

13.7. Приговор на износ рачуна и на квалитет услуге поднесен од стране физичког лица, које се у смислу Закона о заштити потрошача сматра потрошачем, уједно се сматра рекламацијом у смислу наведеног закона. Рок за одговор на наведени приговор / рекламацију је 8 (осам) дана. Наведени одговор садржи одлуку да ли се приговор/рекламација прихвата, изјашњење о захтеву потрошача, конкретан предлог и рок за решавање рекламације који не може да буде дужи од 15 (петнаест) дана од дана подношења рекламације/приговора, односно 30 (тридесет) дана за уређаје, услуге роминга, међународни саобраћај, као и услуге са додатом вредношћу.

13.8. У случају да се утврди да је приговор/рекламација на износ рачуна основан, крајњем кориснику ће бити умањен рачун за више фактурисани износ, а уколико је рачун плаћен, овај износ ће бити одобрен као аконтација за наредне рачуне или враћен на захтев корисника, док ће кориснику припејда за исте износе бити увећан кредит.

13.9. У случају да прекид услуге из разлога који се налазе на страни Телекома Србија траје 48 сати непрекидно, Телеком Србија ће за сразмеран део накнаде за услугу, крајњем кориснику припејд услуга умањити рачун, а крајњем кориснику припејд услуга увећати кредит. Телеком Србија није одговоран уколико је квалитет пружене услуге мањи од прописаног и/или уговореног због објективних узрока који се нису могли предвидети, избећи, односно уклонити (виша сила) као и због обустава пружања услуга које Телеком Србија врши у складу са тачком 9.4. Општих услова.

13.10. За услуге оператора услуга са додатом вредношћу који своје услуге пружају преко мреже Телекома Србија одговарају оператори услуга са додатом вредношћу и приговори на износ задужења и на квалитет услуге достављају се наведеним операторима и решавају од стране тих оператора.

13.11. Уколико крајњи корисник није задовољан начином на који је приговор / рекламација решен, и који пред другим надлежним телом није покренуо поступак за вансудско решавање спора, може да се у року од 60 (шездесет) дана по пријему одговора Телекома Србија, односно од истека рока за достављање одговора, обрати Регулаторном телу за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Рател) који почиње поступак вансудског решавања спора између Телекома Србија и крајњег корисника.

13.12. Телеком Србија крајњем кориснику, који поднесе приговор и уредно изврши обавезу плаћања у складу са тачком 13.3. Општих услова не сме да обустави пружање услуге, нити да искључи терминалну опрему из своје мреже, до истека рока за покретање вансудског решавања спора у складу са претходном тачком, односно у случају покретања вансудског спора до окончања истога.

13.13. Телеком Србија крајњег корисника / потрошача, који оспорава постојање или висину својих обавеза за пружене услуге, а при томе редовно измирује текуће обавезе, не може искључити са мреже нити му може обуставити пружање услуга све до окончања судског спора, покренутог од стране Телекома Србија.

13.14. У случају када је крајњем кориснику делимично обустављено пружање услуга, а он затим поднесе приговор/рекламацију у законском року и уредно изврши обавезу плаћања у складу са тачком 13.3. Општих услова, Телеком Србија је дужан да настави да пружа услугу у пуном обиму.

## 14. Ограничења приликом коришћења услуга

14.1. Крајњи корисник је обавезан да не угрожава рад и не наноси штету функционалности мреже, не узнемирава друге кориснике и да не користи услугу и/или омогућава и/или помаже трећим лицима да користе услугу на начин који може проузроковати сметње другим корисницима, нити за неовлашћени приступ туђим информацијама или ресурсима, као и да не угрожава безбедност, рад и интегритет мреже, односно да не користи свој тарифни профил у сврхе супротне уговореном, нити за вршење неелегалне радње укључујући, али се не ограничавајући на:

- неелегалну терминацију међународног саобраћаја;
- слање ланчаних порука;
- неовлашћено откривање података о личности;
- кршење права интелектуалне својине неовлашћеном дистрибуцијом или неовлашћеним преузимањем садржаја, посебно преко Интернета;
- слање, примање и/или складиштење било каквих података који могу да нанесу штету било које врсте

Телекому Србија, кориснику или трећем лицу, који дискриминишу, вређају, односно који су неморални, претећи, обмањујући, погрдни, клеветничке садржине и сл;

- дистрибуцију SMS, MMS, мејл порука и/или другог садржаја чије је саопштавање, промет или чињење доступним јавности забрањено било којим законом или на други начин;

- коришћење SIM картице у уређају који је украден;

- узнемиравање, слање злонамерних порука и/или позива или вређање других корисника или трећих лица са корисничког броја;

- злоупотребу услуге тако да угрожава рад државних органа и хитних служби,

- упућивање позива, слање нежељених или незатражених електронских порука другом крајњем кориснику услуга Телекома Србија односно другом лицу, без сагласности и то: укључујући коришћење система за аутоматско позивање и комуникацију без људске интервенције ради непосредног оглашавања, нетачно приказивање / прикривање идентитета пошиљаоца порука, без назначења електронске адресе пошиљаоца/односно без назначења механизма путем којих би прималац без накнаде захтевао забрану даљег слања огласних порука, као и слање електронских порука којим се прималац подстиче да посећује web презентацију чија је садржина у супротности са законом о електронској трговини.

- коришћење тарифног профила за обављање делатности оглашавања, позивних центара, диспечера, конференцијских позива, позива са високим трошковима међуповезивања, масовно слање SMS порука и коришћење на било који други начин којим се наноси штета или проузрокују несразмерно високи трошкови Телекому Србија, а имајући у виду да су тарифе са неограниченим саобраћајем у Републици Србији намењене искључиво у сврху размене саобраћаја на корисничком броју, сматраће се злоупотребом и основом за онемогућавање услуге одлазних позива и SMS порука на претплатничком броју.

14.2. Крајњи корисник се обавезује да услуге користи искључиво за сопствене потребе. Крајњи корисник има само право коришћења услуга, без могућности преношења права коришћења било које услуге на трећа лица по било ком основу и/или омогућавања неовлашћеним лицима коришћења било каквих ресурса електронске комуникационе мреже Телекома Србија који су крајњем кориснику доступни коришћењем услуга. Електронска комуникациона мрежа остаје искључиво у власништву Телекома Србија.

14.3. Крајњи корисник је у обавези да се придржава сваког упутства и обавештења Телекома Србија које се односи на правилно коришћење услуге, имајући у виду да SIM картица садржи податке који омогућавају приступ услугама и штите од злоупотреба (идентификациони и сигурносни кодови и др.), тако да је крајњи корисник у обавези да онемогући трећа

лица да дођу у посед SIM картице или сазнају наведене податке.

14.4 У случају нестанка SIM картице (услед губитка или крађе или других разлога који могу довести до злоупотребе) крајњи корисник је дужан да о томе обавести пословницу или контакт центар Телекома Србија позивом на број 0800100100 и број +38164789 за физичка лица, односно на бројеве +38164795 и 0800123123 за пословне кориснике, који ће предузети све што је потребно да се одмах изврши искључење услуга, а сва дуговања за услуге извршене до момента обавештавања падају на терет крајњег корисника.

14.5. У случају да се утврди да је крајњи корисник прекршио било коју од његових обавеза наведених у тачкама 14.1., 14.2., 14.3. и 14.4. овог члана, обавезан је да преузме одговорност, као и да Телекому Србија надокнади целокупну штету и/или трошкове, укључујући трошкове вођења спора, проузроковане у вези са тим.

14.6. Телеком Србија је дужан да у складу са важећим прописима из области електронских комуникација, у случају слања злонамерних, узнемиравајућих позива и/или порука и незатражених и штодљивих електронских порука из тачке 14.1. алинеје 8 и 10, у зависности од степена злоупотребе, опомене крајњег корисника или му привремено онемогући коришћење услуге и о томе га обавести без одлагања и у случају поновљене злоупотребе крајњем кориснику трајно онемогући коришћење услуга односно раскине Уговор.

14.7. Телеком Србија има право да у случају да постоји било каква недопуштена или преварна радња наведена у овом члану 14, која може нанети штету Телекому Србија и/или трећем лицу, и/или крајњем кориснику, односно радња којом се врши злоупотреба услуге или угрожава безбедност, рад и интегритет мреже, изврши детаљну проверу свих расположивих података о оствареном саобраћају. У зависности од степена злоупотребе, крајњем кориснику ће се послати опомена да обустави наведене активности, односно привремено ће му се онемогућити коришћење услуге, а у случају поновљене радње, пружање услуге ће му се обуставити у потпуности и раскинуће се Уговор са тим крајњим корисником.

14.8. У случајевима када је недозвољени садржај или другу злоупотребу, у складу са законом овлашћен да утврди надлежни орган, мере делимичног обустављања услуга могу се предузети након утврђивања такве злоупотребе од стране надлежног органа.

14.9. Телеком Србија системски, у оквиру своје Мреже врши филтрирање незатражених и штодљивих мејл порука које се шаљу крајњим корисницима, и то на нивоу пошиљаоца. Телеком Србија ће, у складу са техничким могућностима, по захтеву крајњем кориснику омогућити забрану примања позива са дефинисаних бројева.

14.10. Пријаву незатражених и штодљивих порука, корисници/потрошачи могу извршити позивом на број контакт центра 0800100100 и +38164789, као и преко мејл адресе [mtsinfo@telekom.rs](mailto:mtsinfo@telekom.rs), а пословни корисници позивом контакт центра +38164795 (велике компаније), и 0800123123 (мала и средња предузећа) као и на мејл адресе [korisnicki.biznis@telekom.rs](mailto:korisnicki.biznis@telekom.rs) (велике компаније) и [mojbiznis@telekom.rs](mailto:mojbiznis@telekom.rs) (мала и средња предузећа). Пријава злонамерних или узнемиравајућих позива и/или порука може се извршити искључиво у пословницама Телекома Србија са свим потребним подацима.

## 15. Идентификација позивајућег броја

15.1. Идентификација позивајућег броја се обавезно приказује у случајевима позивања служби за хитне интервенције, или служби Телекома Србија за пријаву сметњи и приговора / рекламације, подношење захтева за услугу и контролу мреже и откривање преварних радњи, с тим да није омогућено приказивање и слање података о локацији.

## 16. Контрола трошкова и контрола потрошње

16.1. Телеком Србија ће у складу са својим техничким могућностима, омогућити крајњим корисницима на једноставан начин и без накнаде, забрану одлазних позива, слања електронских порука и преноса података када месечни трошкови тих услуга пређу унапред одређени износ, а након потрошеног саобраћаја урачунатог у уговорени тарифни профил, у следећим случајевима:

- када је унапред одређен износ дефинисан у структури тарифног профила за који се крајњи корисник приликом закључења Уговора определио, при чему уговорени тарифни профил подржава могућност да крајњи корисник, након потрошеног кредита за разговоре, SMS поруке и пренос података укључених у месечну накнаду за тарифни профил, сам контролише даљи обим коришћења услуге.

- када је унапред одређен износ дефинисан од стране самог крајњег корисника приликом закључења Уговора или накнадно. У том случају, Телеком Србија ће SMS поруком обавештавати крајњег корисника о достизању унапред одређеног износа, а крајњи корисник има право да у току обрачуног периода изврши промену унапред одређеног износа или одустане од овог ограничења уз претходно обавештавање Телекома Србија.

16.2. Телеком Србија ће у складу са својим техничким могућностима, омогућити крајњим корисницима на једноставан начин и без накнаде забрану одређених врста одлазних позива и позива или слања електронских порука на одређене врсте бројева.

16.3. Поред напред наведеног, Телеком Србија крајњим корисницима свих тарифних профила омогућава путем слања захтева - USSD кода,



позивањем говорног аутомата или путем портала Мој мтс проверу тренутног стања потрошње. Крајњи корисници могу да захтевају забрану одлазних позива, односно у складу са техничким могућностима и осталих врста саобраћаја позивањем контакт центра или одласком у пословницу Телекома Србија.

16.4. Не ограничавајући права крајњег корисника утврђена претходним ставовима ове тачке, Телеком Србија задржава право контроле потрошње и коришћења услуга које пружа својим крајњим корисницима, у циљу заштите корисника и Телекома Србија.

16.5. Телеком Србија задржава право да утврди износ дневне и месечне контроле потрошње, као и да утврди случајеве у којима крајњи корисник врши прекорачење својих права на коришћење услуга из Уговора. Телеком Србија ће на адекватан начин (телефонским позивом или SMS поруком) обавестити крајњег корисника о прекорачењу потрошње, односно о прекорачењу права у коришћењу услуга, о обавезама које се тим поводом за крајњег корисника успостављају, као и о привременом ограничењу односно обустављању пружања услуге уколико ће бити предузето.

## 17. Родитељска контрола

17.1. Телеком Србија ће на захтев крајњег корисника пружити услугу родитељске контроле, на већини тарифних пакета, у складу са техничким могућностима, којом се омогућава ограничавање приступа одређеним садржајима, забрана упућивања позива и слања електронских порука на одређене бројеве, упућивање позива и слање електронских порука само на одређене бројеве, као и контролу трошкова из члана 16. Општих услова.

## 18. Преносивост броја

18.1. Крајњи корисници имају право да, на њихов захтев и под условима предвиђеним важећим прописима, укључујући и важећи Правилник о преносивости броја за услуге које се пружају преко јавних мобилних комуникационих мрежа, изврше пренос броја и да приликом промене оператора задрже претходно додељени број.

18.2. Захтев за пренос броја не може да обухвати и пренос било које од додатних услуга оператора даваоца броја коришћених до подношења захтева. Крајњи корисници припејд услуга не могу од оператора даваоца броја да захтевају накнаду за преостали износ на свом рачуну и неискоришћени саобраћај.

18.3. Захтев за пренос броја подноси се Телекому Србија уколико је Телеком Србија оператор прималац броја, на за то прописаном обрасцу, уз идентификацију физичког и правног лица у складу са чланом 3. Општих услова, тј. уколико крајњи корисник другог оператора прелази на коришћење услуга Телекома Србија. Овај захтев се истовремено

сматра и захтевом за раскид уговора са оператором даваоцем броја, а Уговор између корисника и оператора даваоца броја раскида се тренутком искључења броја из мреже тог оператора.

18.4. По пријему захтева, преко централне базе Рател-а оператор давалац броја проверава да ли су испуњени услови за пренос броја и уколико су услови за пренос броја испуњени и оператор давалац броја прихвати пренос броја, у року од 1 (једног) радног дана о томе обавештава оператора примаоца броја и централну базу података пренетих бројева. До извршења овог преноса долази на дан и у временском оквиру који су одређени у захтеву, али не може проћи више од 1 (једног) радног дана од тренутка када је оператор давалац прихватио пренос броја, осим у случају када је захтев за пренос броја поднет са тачно одређеним датумом. Захтев за пренос броја са тачно одређеним датумом, може се поднети највише 30 (тридесет) дана унапред.

18.5. Одустанак од преноса броја оператору примаоцу броја крајњи корисник може поднети до тренутка док оператор давалац броја не пошаље обавештење оператору примаоцу броја да је пренос одобрен.

18.6. Телеком Србија, као оператор давалац броја, може да одбије захтев за пренос броја ако је захтев поднело неовлашћено лице; захтев за пренос броја нетачан или непотпун; утврђено да постоје неизмирена доспела дуговања претплатника, укључујући све обавезе које проистичу из претплатничког уговора услед превременог раскида уговора према оператору даваоцу броја, осим у случају раскида уговора пре истека периода на који је закључен, због једностранних измена којима се битно мењају услови уговора од стране оператора даваоца броја, на начин који није на корист претплатника; број већ у поступку преноса; број се користи код оператора даваоца броја краће од два месеца; број непостојећи, привремено или трајно искључен из мреже оператора даваоца броја; тражен пренос броја који је један из везане серије бројева или припада корисничкој групи бројева у мрежи оператора даваоца броја; погрешно назначен јединствени матични број физичког лица, односно матични број и/или ПИБ правног лица.

Корисник ће о разлозима одбијања преноса броја бити обавештен у најкраћем могућем року, од стране примаоца броја.

18.7. У случају да дође до непредвиђеног кашњења у поступку преноса броја крајњи корисник остварује право на накнаду од стране оператора који је својим радњама, односно чињењем и/или нечињењем проузроковао кашњење у преносу броја, у складу са одредбама Правилника, и у износу датом на званичној Интернет страници Телекома Србија у делу корисничке зоне намењене информацијама и подршци корисницима. Да би крајњи корисник остварио ово право подноси захтев оператору примаоцу у року од 15 (петнаест) дана ако пренос

броја није извршен ни након једног радног дана од истека рока за пренос сходно Правилнику.

Уколико је Телеком Србија оператор прималац, у обавези је да у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема Захтева достави одговор у којем у случају да је кашњење проузроковано поступањем од стране:

- Телекома Србија, прихвата захтев за накнаду као основан и обавештава крајњег корисника да ће му у року од 30 (тридесет) дана бити исплаћена накнада;  
- Оператора даваоца, обавештава крајњег корисника да је кашњење проузроковано поступањем оператора даваоца и да је Захтев прослеђен оператору даваоцу. Обавештење о прослеђивању Захтева се истовремено прослеђује и Рателу. Оператор давалац је у обавези да у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема Захтева од стране оператора прималаца, достави крајњем кориснику одговор и уколико утврди да је исти основан у истом року обавести крајњег корисника да ће му исплата накнаде бити извршена у року од 30 (тридесет) дана на дати рачун, односно увећањем кредита или умањењем месечног рачуна.

Крајњи корисник нема право на накнаду у случају радова на системима и на мрежи од стране оператора који су благовремено унапред најављени путем SMS-а или мејла. Обавештење крајњем кориснику доставља оператор код којег се радови одвијају на системима и мрежама, техничке немогућности рада централне базе Рател-а или када крајњи корисник својим радњама, односно чињењем и/или нечињењем проузрокује да се активација услуге или достављање и/или инсталација опреме не може извршити у роковима предвиђеним Правилником.

18.8. Право крајњег корисника на пренос броја не дира у право Телекома Србија као оператора даваоца броја (матичног оператора броја) да мења корисничку нумерацију у складу са Планом нумерације и уз сагласност Рател-а.

## 19. Услуге других мобилних мрежа

19.1. Коришћењем услуга Телекома Србија крајњи корисници користе и јавне мобилне мреже других оператора, укључујући и операторе у иностранству са којима Телеком Србија има закључене уговоре (роминг).

19.2. Коришћење услуга у ромингу је аутоматски доступно свим новим крајњим корисницима постпејд и припејд услуга приликом активације услуге, осим уколико Уговором није другачије дефинисано. Постојећи крајњи корисници постпејд и припејд услуга могу извршити деактивацију/активацију коришћења роминг саобраћаја доласком у пословницу, позивом контакт центра, преко Интернет странице Мој мтс или путем електронске поште. Детаљна обавештења о условима коришћења услуга у ромингу корисници могу добити на начине наведене у тачки 2.1.

19.3. Корисник се обавезује да ће приликом коришћења услуга у мрежама других оператора поштовати важеће услове оператора тих мрежа и да ће Телекому Србија платити услуге по Ценовнику. Током коришћења услуга у мрежама других оператора чување, третирање и пренос личних података крајњих корисника може да подлеже прописима који се разликују од прописа који уређују питање података о личности у Републици Србији.

19.4. Услуге роминга у региону Западног Балкана (Црна Гора, Босна и Херцеговина, Северна Македонија, АП Косово и Метохија и Албанија) пружају се на основу Споразума о снижавању цена услуга роминга у јавним мобилним комуникационим мрежама у региону Западног Балкана од 04.04.2019. године, Решења Рател-а број 1-03-34900-3/19-15 од 17.06.2019. године и важећег Правилника о примени политике примереног коришћења и методологији процене одрживости укидања малопродајних додатних накнада за роминг и захтеву који пружалац услуга роминга подноси у сврху те процене.

Телеком Србија у циљу спречавања злоупотребе или непримереног коришћења регулисаних малопродајних услуга роминга које се пружају по важећим малопродајним ценама, може применити контролне механизме засноване на објективним показатељима ризика од злоупотребе или непримереног коришћења према следећем:

а) примена контролних механизма којима се утврђује да ли су крајњи корисници имали већу потрошњу или дужи боравак корисника роминга у домаћем саобраћају у односу на роминг или су више боравили у Републици Србији у односу на друге посећене економије у региону Западног Балкана, током периода од најмање четири месеца,  
б) увођење ограничења / лимита у погледу обима саобраћаја услуга преноса података (дата саобраћај),

в) достава доказа о пребивалишту односно боравишту у Републици Србији или другим стабилним везама са Републиком Србијом,  
г) дуготрајна неактивност одређене SIM картице која је везана углавном или искључиво са коришћењем у ромингу,

д) претплата и узастопно коришћење више SIM картица од стране истог крајњег корисника у ромингу,

ђ) организована препродаја SIM картица лицима која ефективно не живе или немају стабилне везе које подразумевају да често и дуже бораве у Републици Србији.

е) Телеком Србија има право да у случају превара, злоупотреба или недопуштених радњи привремено или трајно суспендује роминг саобраћај или комплетан одлазни и долазни саобраћај на SIM картици у складу са важећим прописима.

У земљама Западног Балкана крајњи корисници могу да користе националне минуте, национални SMS и саобраћај за пренос података дефинисан за наведену регију.

Након потрошње одређеног обима саобраћаја, у случају увођења ограничења у погледу обима саобраћаја услуге преноса података (дата саобраћај), ако је условима тарифног профила предвиђено да се онемогући пренос података, смањује брзина преноса података или врши наплата, исти услови ће се примењивати на коришћење преноса података у роингу.

Телеком Србија као пружалац услуге роинга ће послати упозорење крајњем кориснику о прекорачењу/повећаној потрошњи саобраћаја, односно о наведеном ограничењу и потрошњи услуге: одлазни позив, долазни позив, SMS и дата саобраћај.

Упозорење о повећаној потрошњи може да касни за крајње кориснике код којих је до повећаног коришћења одређене услуге дошло због боравка ван територије Републике Србије, с обзиром на то да податке о саобраћају оствареном у роингу Телеком Србија добија од других оператора са којима има уговорне односе са закашњењем.

Уколико се, на основу примене контролних механизма из тачака а), г) и д), утврди злоупотреба и непромерно коришћење регулисаних малопродајних услуга роинга, Телеком Србија шаље упозорење крајњем кориснику о установљеном обрасцу понашања које упућује на такав ризик и обавештава га да може применити додатну накнаду за роинг на домаћу малопродајну цену. Уколико у року од 15 (петнаест) дана не дође до промене у понашању крајњег корисника, Телеком Србија има право да крајњем кориснику наплати додатну накнаду, у складу са горе наведеним прописима који регулишу примену и износ накнаде. Цене које се наплаћују приказане су на интернет страни у тексту Обавештења, као и у Уговору. Телеком Србија престаје да примењује додатну накнаду уколико потрошња крајњег корисника више не упућује на ризик од злоупотребе или непромерно коришћење.

Крајњи корисници немају право на превремени раскид уговора без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом у случају примене политике примереног коришћења и примене додатне накнаде на регулисане услуге роинга.

Уколико Телеком Србија утврди да су SIM картице биле предмет организоване препродаје лицима која немају пребивалиште, односно боравиште у Републици Србији, нити имају стабилне везе, које подразумевају чешћи и дужи боравак у Републици Србији осим за потребе повремених путовања у посебне економије у региону Западног Балкана, доставља Рател-у доказе о предметној системској злоупотреби и мерама предузетим ради обезбеђења поштовања свих услова из претплатничког уговора у исто време када се те мере предузимају.

## 20. Јавни телефонски именик

20.1. Телеком Србија ће уз изричит пристанак корисника постпејд услуга и припејд услуга укључити њихове личне податке односно податке о правном лицу, у јавно доступан телефонски именик, у складу са важећим Правилником о условима приступа и коришћењу података из јавних телефонских именика. Телеком Србија ће обавестити крајњег корисника о сврси именика, доступности података о личности преко услуга обавештења и могућностима за претрагу података у електронском именику од стране трећих лица. Крајњи корисник има право да изврши проверу, исправку или брисање података о личности из јавно доступног телефонског именика подношењем захтева Телекому Србија, без накнаде. Крајњи корисник има право да ускрати пристанак за укључивање његових података о личности у јавно доступан телефонски именик, као и да опозиве претходно дату сагласност. Телеком Србија не сноси одговорност за тачност података у јавном телефонском именику уколико крајњи корисник није благовремено поднео захтев за промену података које је дао у именику.

## 21. Отказ / раскид Уговора

21.1. Крајњи корисник има право на отказ Уговора у свако доба достављањем Телекому Србија обавештења о отказу Уговора, на начин и у форми којом се недвосмислено може утврдити намера и идентитет крајњег корисника, са максималним отказним роком од месец дана. У случају отказа Уговора, крајњи корисник остаје обавезан на плаћање за услуге пружене у периоду до раскида Уговора, а поред тога крајњи корисник може имати и друге обавезе, уколико је Уговор закључен са обавезним периодом важења, у складу са тачком 21.4. Општих услова.

21.2. Подношење захтева крајњег корисника за пренос броја у другу мрежу сматра се захтевом за раскид Уговора.

21.3. Независно од осталих случајева дефинисаних Општим условима, уговорни однос може престати на следећи начин:

- раскидом Уговора од стране Телекома Србија или крајњег корисника у случају да друга уговорна страна не изврши уговорну обавезу, односно не престане са кршењем Уговора ни 30 (тридесет) дана од дана обавештења којим се то захтева, осим уколико за неизвршење одређене уговорне обавезе Општим условима или Уговором нису предвиђени другачији услови раскида;

- раскидом Уговора од стране Телекома Србија у случају да се против крајњег корисника покрене стечајни или ликвидациони поступак, а уколико су за то испуњени услови према важећим прописима;

- актом надлежног државног органа или регулаторног тела или престанком пружања услуге од стране Телекома Србија.

21.4. Уговарањем обавезног периода важења Уговора, крајњи корисник који има својство потрошача у смислу важећих прописа, као и крајњи корисник из тачке 1.3. Општих услова, преузима обавезу да уколико пре истека тог периода откаже Уговор или Телеком Србија раскине Уговор кривицом крајњег корисника, надокнади штету Телекому Србија тако што је, у зависности од тога шта је за њега повољније, дужан да плати:

- износ месечних накнада за месеце преостале до истека обавезног периода важења Уговора, као и преостале месечне рате за уређај и/или додатну опрему купљену уз услугу, или

- износ у висини разлике између пуне цене и оствареног попушта на уређаје, услуге и остале накнаде које је крајњи корисник остварио на основу Уговора, до датума раскида.

У случају да пре истека обавезног периода важења Уговора крајњи корисник постпејд услуга, који нема својство потрошача у смислу важећих прописа – пословни корисник, откаже Уговор или Телеком Србија кривицом тог крајњег корисника раскине Уговор, обавезан је да једнократно, до датума рока за плаћање назначеног на рачуну, Телекому Србија надокнади штету утврђену Уговором.

21.5. Крајњи корисник нема право да раскине Уговор без обавеза плаћања трошкова у вези са раскидом када је једнострана измена услова Уговора административне природе и нема негативних последица на крајњег корисника или је последица законских и регулаторних промена.

21.6. Остваривањем права на раскид Уговора без обавезе плаћања трошкова по наведеном основу крајњи корисник има право да задржи купљене уређаје уз плаћање преосталог износа до повлашћене цене утврђене у моменту закључења Уговора или плаћање месечног износа накнаде за преостали период важења Уговора ако је то повољније за крајњег корисника.

## 22. Ограничење одговорности

22.1. У случајевима који нису изричито регулисани другим одредбама Општих услова и Уговора, Телеком Србија у границама допуштеним законом, одговара за стварну, директну штету, скривљену намерно или крајњом непажњом и није одговоран за губитак прихода или било какву другу посредну или последичну штету или нарушавање пословног угледа крајњег корисника.

22.2. Телеком Србија неће бити одговоран за функционисање мреже и квалитет услуге у случају да су квалитет и расположивост услуга под утицајем промена којима је подложен радио-мобилни систем, као што су: физичке сметње, атмосферски услови, интерференција и др, или због техничких проблема, неефикасности или непокривености подручја других мобилних оператора на чију мрежу је у одређеним зонама повезана мрежа Телекома Србија.

22.3. Телеком Србија није одговоран за квалитет услуга других оператора приликом коришћења услуге у роингу у њиховим мрежама, као ни за евентуалне грешке у подацима које су доставили други оператори, а на основу којих се врши обрачун услуга у роингу пружених крајњем кориснику.

22.4. Телеком Србија не одговара за неауторизовани приступ или сметње на уређају крајњег корисника када исти приступа Интернету преко мобилне мреже.

22.5. Телеком Србија није одговоран за садржај комуникације остварене коришћењем његових услуга, што је у домену одговорности крајњих корисника односно других учесника комуникације. У случају коришћења услуге за неовлашћени приступ туђим информацијама или ресурсима односно за вршење нелегалних радњи, укључујући кршење права интелектуалне својине, или за омогућавање било чега од наведеног трећем лицу, крајњи корисник ће бити у обавези да преузме сву одговорност, те да Телекому Србија надокнади целокупну из таквог разлога претрпљену штету и трошкове, укључујући трошкове вођења спора.

22.6. Телеком Србија није одговоран за функционисање апликација чије коришћење крајњем кориснику није обезбедио Телеком Србија, нити за њихов квалитет. Телеком Србија, такође, не одговара за садржај комуникације остварене путем апликација које крајњи корисник користи на својим уређајима, путем мобилне мреже Телекома Србија, нити је одговоран за било какву штету коју крајњи корисник претрпи или проузрокује трећем лицу коришћењем истих.

22.7. Уколико крајњи корисник користи услуге Телекома Србија за куповину робе или услуга од трећег лица или за потребе коришћења услуга трећег лица преко мобилне мреже Телекома Србија, за услуге или робу купљене или наручене на наведени начин одговара пружалац тих услуга односно продавац робе.

22.8. Телеком Србија неће бити одговоран за било какву штету насталу из разлога који су ван његове контроле (укључујући али не ограничавајући се на вишу силу, акт надлежног органа или регулаторног тела, престанак права пружања електронско – комуникационих услуга путем мобилне мреже или неизвршавање обавеза оператора других мрежа).

22.9. Телеком Србија није одговоран за умањење квалитета или не функционисање услуге уколико крајњи корисник за повезивање са мрежом не користи уређаје/апарате који испуњавају услове из техничких прописа Републике Србије, односно не придржава се свих упутстава за коришћење апарата, и исте не одржава у исправном стању. Крајњи корисник постпејд услуга ће бити обавештен о посебним ограничењима у коришћењу уређаја укључених у пакет услуга.

## **23. Решавање спорова**

23.1. Телеком Србија и крајњи корисник ће све спорове настојати да реше споразумом укључујући и вансудско решавање спорова. Поступак вансудског решавања спорова не искључује могућност решавања спорова пред надлежним судом.

## **24. Почетак примене Општих услова и примена на постојеће Уговоре**

24.1. Ови Општи услови објављени су на дан 07.04.2024. године на Интернет страници Телекома Србија, а примењују се протеком 30. дана од дана објаве. Општи услови примењују се и на крајње кориснике који су Уговор закључили пре дана њихове примене.

24.2. Даном почетка примене ових Општих услова престаје важење Општих услова за пружање услуга у јавној мобилној мрежи објављених 06.07.2015. године, са припадајућим изменама.