

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

### I. UVODNE ODREDBE

#### Član 1.

Opštim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi) Privrednog Društva Veritel, d.o.o., Beograd (u daljem tekstu: OPERATOR), uređuju se uslovi za pružanje govorne usluge prenosa govora putem Interneta, Veritel VoIP (u daljem tekstu: Usluga) trećim licima (u daljem tekstu: KORISNICI).

Opšti uslovi su sastavni deo ugovora između OPERATORA i KORISNIKA i obavezuju OPERATORA i sve KORISNIKE, osim ukoliko ugovorom nije isključena primena pojedinih odredbi ili neko pitanje uređeno drugačije.

#### Član 2.

Opšti uslovi su javno dostupni na internet stranici OPERATORA: [www.veritel.rs](http://www.veritel.rs).

KORISNIKA obavezuju Opšti uslovi sa kojima je upoznat prilikom zaključenja ugovora, kao i sve izmene Opštih uslova i to po isteku roka od 30 dana od dana objavljivanja na internet stranici OPERATORA.

### II. USLOVI KORIŠĆENJA USLUGE

#### Član 3.

KORISNIK može biti poslovno sposobno fizičko ili pravno lice.

Fizičko lice svoj status dokazuje dostavljanjem kopije lične karte.

Pravno lice ili preduzetnik svoj status dokazuje dostavljanjem izvoda iz registra Agencije za privredne registre ili drugog odgovarajućeg javnog registra i OP obrasca.

KORISNIK je obavezan da obavesti OPERATORA o promeni podataka o ličnosti ako je fizičko lice, odnosno, promeni naziva, sedišta, statusnoj promeni, postupku stečaja ili likvidacije ako je pravno lice, u roku od 7 dana od nastanka promene.

OPERATOR ne snosi nikakve posledice u slučaju da ga KORISNIK ne obavesti o promeni iz prethodnog stava, te će se smatrati urednom svaka dostava pokušana na osnovu prethodno primljenih podataka.

#### Član 4.

KORISNIK može da koristi VOIP uslugu pod uslovom da je korisnik priključka na fiksnu telefonsku mrežu ili ima ugovor sa nekim od operatora mobilne telefonije, zaključen ugovor sa OPERATOROM i obezbeđenu dodatnu opremu koju pribavlja od OPERATORA ukoliko se opredelio za korišćenje VOIP usluge bez okretanja predbroja, odnosno, sa automatskim okretanjem predbroja.

---

## Član 5.

OPERATOR se obavezuje da KORISNIKU pruži uslugu u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta, saglasno važećim propisima i obavezama predviđenim odobrenjem za pružanje usluge prenosa govora putem Interneta.

OPERATOR je obavezan da poštuje minimalne vrednosti parametara kvaliteta VOIP usluge koji su propisani od strane Republičke agencije za elektronske komunikacije.

Parametri kvaliteta pružanja VOIP usluge objavljuju se na sajtu OPERATORA: [www.veritel.rs](http://www.veritel.rs).

OPERATOR je dužan da svaku izmenu u kvalitetu pružanja VOIP usluge objavi na svom sajtu i tako omogućiti KORISNICIMA upoznavanje sa novim parametrima najmanje mesec dana pre izmene kvaliteta i uslova pružanja usluge.

OPERATOR je dužan da VOIP uslugu pruža KORISNICIMA u kontinuitetu, poštujući standarde kvaliteta, pri čemu zadržava pravo da ih zbog potreba otklanjanja kvarova, održavanja ili drugih opravdanih razloga delimično ili potpuno privremeno obustavi ili smanji kvalitet usluga, o čemu će blagovremeno i na pogodan način obavestiti KORISNIKE.

OPERATOR ne može da garantuje dostupnost VOIP usluge 24 sata jer to zavisi od Interneta koji je međunarodna računarska mreža koju OPERATOR direktno ne kontroliše.

OPERATOR je dužan da KORISNIKU naknadi štetu nastalu usled neodgovarajućeg kvaliteta usluge pod uslovom da je OPERATOR isključivo odgovoran za nastalu štetnu posledicu i nakon sprovedenog postupka po prigovoru propisanog ovim Opštim uslovima.

OPERATOR ne odgovara za štetu koju KORISNIK pretrpi usled promene predbroja, broja KORISNIKA, smanjenog kvaliteta usluge iz razloga za koje nije odgovoran OPERATOR (interferencija, atmosferske prilike, fizičke prepreke itd.), neovlašćenog i nestručnog korišćenja opreme, smetnji na mreži i dejstva više sile.

## Član 6.

OPERATOR se obavezuje da aktivira Uslugu KORISNIKU u roku od 48 sati od ispunjavanja tehničkih uslova.

## Član 7.

U cilju zaštite KORISNIKA od neželjene potrošnje ustanovljava se opšti limit od 2.000,00 rsd na ime međunarodnog saobraćaja.

OPERATOR preko tehničke podrške usmeno obaveštava KORISNIKA kada se njegova potrošnja bliži limitu.

OPERATOR ima pravo da poveća KORISNIKU limit, o čemu ga obaveštava oznakom limita na ispostavljenom računu.

KORISNIK može da traži povećanje limita pod sledećim uslovima:

- 1) da je dostavio kopiju lične karte ukoliko je KORISNIK fizičko lice odnosno izvod iz registra Agencije za privredne registre ili drugog odgovarajućeg javnog registra i OP obrasca ukoliko je KORISNIK pravno lice ili preduzetnik;
- 2) da je dostavio potpisan ugovor o pružanju usluge prenosa govora korišćenjem INTERNET-a;
- 3) da je dostavio ugovor sa operatorom fiksne, odnosno, mobilne telefonije koji dokazuje da je KORISNIK vlasnik telefonskog priključka ili broja mobilne telefonije;
- 4) da nema dugovanja prema OPERATORU, uključujući i dugovanje po osnovu potrošnje do prethodnog limita.

Visina novog limita predstavlja diskrecionu ocenu OPERATORA.

KORISNIK koji dostigne limit isključuje se, osim ukoliko je u toku razgovor.

KORISNIK koji dostigne limit u toku razgovora isključuje se prilikom prvog sledećeg pokušaja da ostvari vezu.

#### **Član 8.**

Za sve informacije, uputstva i prijavu smetnji KORISNIKU je na raspolaganju tehnička podrška OPERATORA koja se dobija preko Call Centra OPERATORA, odnosno, broja 011 42 50 111. Radno vreme Call centra je radnim danima od 09h-20h.

#### **Član 9.**

Za vreme trajanja ugovora oprema koja je isporučena KORISNIKU ostaje vlasništvo OPERATORA, a KORISNIK je dužan da plati naknadu za programiranje i mesečnu naknada za korišćenje opreme u skladu sa Cenovnikom.

U slučaju prestanka ugovora, KORISNIK je obavezan da opremu vrati OPERATORU u roku od 5 radnih dana.

U slučaju da se oprema izgubi, uništi ili na drugi izgubi funkciju, kao i u slučaju da nakon prestanka ugovora KORISNIK istu ne vrati u roku, dužan je da OPERATORU plati naknada utvrđenu Cenovnikom.

OPERATOR snosi obavezu održavanja opreme u garantnom roku, a troškovi koji nisu pokriveni garancijama proizvođača padaju na teret KORISNIKA. KORISNIK ne sme dalje raspolagati sa opremom OPERATORA.

### **III. ZAŠTITA PODATAKA LIČNOSTI**

#### **Član 10.**

OPERATOR garantuje tajnost ličnih podataka KORISNIKA.

KORISNIK daje OPERATORU svoj izričiti pristanak da može da upotrebljava podatke o ličnosti KORISNIKA i druge podatke o KORISNIKU ali samo za potrebe izvršavanja prava i obaveza iz ugovora.

OPERATOR se obavezuje da ne dostavlja podatke o ličnosti KORISNIKA trećim licima bez prethodnog pristanka KORISNIKA, osim u slučaju prenosa potraživanja radi naplate, sudskog

postupka i za potrebe drugih nadležnih državnih organa, odnosno, lica ovlašćenih za prinudnu naplatu.

Uslovi ovog člana važe i nakon prestanka ugovora.

#### **Član 11.**

OPERATOR garantuje tajnost podataka o saobraćaju i lokaciji KORISNIKA.

OPERATOR je dužan da podatke o saobraćaju i lokaciji KORISNIKA obriše ili učini neprepoznatljivim lice na koje se ti podaci odnose, kada ti podaci više nisu neophodni za prenos komunikacije, sa izuzetkom:

- 1) podataka koji su neophodni radi izrade računa za usluge ili međupovezivanje, a koji se mogu obrađivati do isteka zakonom predviđenog roka za reklamacije ili naplatu potraživanja;
- 2) podataka koje OPERATOR koristi radi oglašavanja i prodaje usluga, uz prethodni pristanak lica na koje se podaci odnose;
- 3) podataka koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama.

OPERATOR je dužan da pre otpočinjanja obrade podataka o saobraćaju i lokaciji, kao i pre pribavljanja pristanka KORISNIKA obavesti KORISNIKA o vrstama podataka koji će biti obrađivani, kao i trajanju obrade.

#### **IV. CENE, TARIFE I EVIDENCIJA O USLUGAMA**

##### **Član 12**

Usluga se plaća unapred (prepaid) kupovinom kartice ili po primljenom mesečnom obračunu (postpaid).

KORISNIK koji plaća uslugu unapred (prepaid) kupovinom kartice, u slučaju eventualne promene predbroja za pozivanje inostranstva neće biti onemogućen da utroši preostali kredit, već će uz pomoć novog predbroja o kojem će se informisati putem web stranice [www.veritel.rs](http://www.veritel.rs) ili pozivom na broj call centra, moći to da učini.

KORISNIK koji uslugu plaća po primljenom mesečnom obračunu (postpaid), obavezan je da OPERATORU plaća naknadu za pružene usluge jednom mesečno i to do 15. u mesecu za prethodni mesec u skladu sa Cenovnikom.

Cenovnik i njegove izmene objavljuju se na internet stranici OPERATORA i to najmanje mesec dana pre stupanja na snagu.

##### **Član 13.**

KORISNIK obračun naknade za pruženu uslugu može da prima po sopstvenom izboru: a) na mail adresu ili b) na adresu prebivališta.

U slučaju da KORISNIK ne dobije račun za usluge pružene u prethodnom mesecu do dana

dospeća duga, odnosno, 15. u mesecu za prethodni mesec, dužan je da odmah obavesti OPERATORA i zahteva izdavanje računa, da se obavesti o stanju duga i izvrši plaćanje. KORISNIK se ne može osloboditi obaveze plaćanja za usluge OPERATORU isticanjem činjenice da nije primio račun, niti ta činjenica utiče na dospelost obaveze KORISNIKA.

#### **Član 14.**

OPERATOR je dužan da uz račun dostavi specifikaciju pruženih usluga sa obračunom zaduženja za svaku pojedinačnu uslugu.

KORISNIK se obavezuje da OPERATORU plaća sledeće mesečne naknade:

- 1) naknada za VOIP uslugu
- 2) naknadu za korišćenje opreme ukoliko VOIP uslugu prima preko opreme OPERATORA;
- 3) naknadu za štampanje i slanje računa ukoliko obračun prima putem pošte na adresu prebivališta;
- 4) naknadu za programiranje centrale ukoliko se radi o korisniku koji ima centralu i želi pozivanje bez predbroja.

#### **Član 15.**

U slučaju neplaćanja računa do 15. u mesecu za prethodni mesec OPERATOR ima pravo na:

- 1) zakonsku zateznu kamatu na iznos duga;
- 2) naknadu za opomenu u skladu sa Cenovnikom;
- 3) obustavu pružanja VOIP usluge.

#### **Član 16.**

OPERATOR je dužan da KORISNIKU na njegov zahtev izda račun koji sadrži detaljnu specifikaciju pruženih usluga sa obračunom zaduženja.

OPERATOR je dužan da vodi evidenciju o pruženim uslugama uključujući podatke o saobraćaju, statistiku uspešnih i neuspešnih pokušaja pozivanja, najmanje 12 meseci nakon datuma pružanja usluge.

#### **Član 17.**

KORISNIK je obavezan da izvrši isplatu naknade za sve usluge pružene preko parametara koji su mu dodeljeni i/ili dodeljene opreme, odnosno, smatraće se da je svaka od usluga korišćena od strane KORISNIKA lično ili uz njegovu saglasnost.

Takođe, KORISNIK je odgovoran za opremu i sve posledice neodgovarajućeg postupanja sa opremom, te se ne može osloboditi odgovornosti dokazivanjem da je štetna posledica nastupila radnjom trećeg lica.

## V. PRIVREMENA I TRAJNA OBUSTAVA PRUŽANJA USLUGE

### Član 18.

OPERATOR može privremeno da obustavi pružanje usluge KORISNIKU koji:

- 1) nije izvršio plaćanje dospelog duga za pružene usluge;
- 2) je dostigao opšti limit iz čl.7. Opštih uslova ili limit utvrđen ugovorom;
- 3) ugrožava rad mreže;
- 4) koristi usluge na način koji ometa druge korisnike;
- 5) za koga postoji osnovana sumnja da preduzima radnje kojima se može naneti šteta OPERATORU ili drugim korisnicima;
- 6) je podneo zahtev za privremeno isključenje.

Obustava se vrši bez prethodne najave.

### Član 19.

OPERATOR može trajno da obustavi pružanje usluge u slučaju prestanka ugovora iz bilo kog razloga utvrđenog zakonom ili ugovorom.

KORISNIK se isključuje na dan isteka otkaznog roka od 30 dana, osim u slučaju da KORISNIK zahteva isključenje odmah.

## VI. PRIGOVORI

### Član 20.

KORISNIK može podneti prigovor na rad OPERATORA Republičkoj agenciji za elektronske komunikacije.

Prigovor mora da sadrži:

- 1) naziv i adresu OPERATORA;
- 2) ime, prezime i adresu prebivališta, odnosno, naziv i sedište podnosioca prigovora
- 3) opis problema;
- 4) opis pokušaja rešenja problema neposredno sa OPERATOROM.

Prigovor može sadržati i dokaze.

Republička agencija za elektronske komunikacije prigovor dostavlja OPERATORU i određuje rok za izjašnjenje.

Po dobijanju izjašnjenja Republička agencija za elektronske komunikacije može da izvrši vanrednu kontrolu ukoliko proceni da je potrebno i donosi odluke u skladu sa ovlašćenjima.

### Član 21.

KORISNIK može u pisanom obliku da podnese OPERATORU prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene usluge, kao i da traži naknada štete, saglasno odredbama ugovora o pružanju usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog.

Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge.

KORISNIK koji je uložio prigovor ne oslobađa se obaveze da plati dospelo dugovanje po ispostavljenom računu, s tim da je dužan da plati nesporan deo iznosa računa ukoliko ga je osporio samo delimično, odnosno, ukoliko osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.

OPERATOR ne odgovara za štetu ako je kvalitet pružene usluge manji od propisanog ili ugovorenog zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvideti, izbeći odnosno ukloniti (viša sila), kao i zbog blagovremeno najavljenih radova na održavanju mreža i usluga u rokovima primerenim okolnostima.

OPERATOR je dužan da u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora dostavi KORISNIKU odgovor u pisanom obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama ugovora o pružanju usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog, odnosno odbiti zahtev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga.

KORISNIK kome je odbijen prigovor 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 15 dana od dana dostavljanja odgovora OPERATORA na prigovor, odnosno 15 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 stava 3. ovog člana, OPERATOR ne sme da obustavi pružanje usluge, do isteka roka za pokretanje vansudskog ili sudskog postupka, odnosno do okončanja vansudskog ili sudskog postupka iz stava 6. ovog člana.

## Član 22.

Ugovori se zaključuju na neodređeno vreme.

Ugovori se mogu otkazati sa otkaznim rokom od 30 dana.

OPERATOR može da jednostrano raskine ugovor u slučaju kršenja ugovora i Opštih uslova od strane KORISNIKA, pismenom izjavom koja proizvodi dejstvo sa danom prijema od strane KORISNIKA, odnosno, sa danom slanja preporučenom pošiljkom putem pošte na adresu poslednjeg prebivališta KORISNIKA ukoliko KORISNIK ne prima poštu na predmetnoj adresi.

Ugovori se smatraju zaključenim u Beogradu sa danom potpisa ugovornih strana kada i stupaju na snagu.

Ugovori se ne mogu ustupiti.

Ugovori se zaključuju u 2 (dva) primerka, 1 (jedan) za KORISNIKA i 1 (jedan) za OPERATORA

## VIII. ZAVRŠNE ODREDBE

### **Član 23.**

OPERATOR i KORISNIK prihvataju korespondenciju putem elektronske pošte kao verodostojnu.

Smatraće se da je pismeno poslato elektronskom poštom dostavljeno onog dana kada je isporučeno u mail-box primaoca kod pošiljaoca.

Sa KORISNIKOM koji nema e-mail adresu korespondencija će se obavljati na adresu prebivališta, odnosno, sedišta OPERATORA, s tim da troškove ove korespondencije u celosti snosi KORISNIK.

### **Član 24.**

U slučaju spora nadležan je sud u Beogradu.

### **Član 25.**

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu u roku od 30 dana od objavljivanja na internet stranici OPERATORA.