

## 1. OSNOVNE ODREDBE

### Član 1.

OPŠTI USLOVI čine sastavni deo korisničkog Ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa i korišćenja usluge Fiksne telefonije (u daljem tekstu Usluga) i u svakom slučaju obavezuju na isti način kao i zaključeni Ugovor.

### Član 2.

CHARLIE+ i KORISNIK su dužni da se u izvršavanju međusobnih prava i obaveza, koja proizilaze iz međusobnih odnosa, u svemu pridržavaju usvojenih zakona i propisa u ovoj oblasti.

## 2. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

### Član 3.

Korisnički odnos je zasnovan danom potpisivanja Ugovora. Osnovni preduslov za potpisivanje Ugovora je zaključen Ugovor o zasnivanju korisničkog odnosa za korišćenje usluge prijema različitih domaćih i stranih satelitskih TV kanala (priklučenje na KDS) na osnovu koga je izvršeno priklučenje objekta na kablovsko distribucionu sistem CHARLIE+ i da redovno izmiruje svoje mesečne obaveze (održavanje KDS-a i nadoknada) po tom Ugovoru. KORISNIK može da zasnjuje korisnički odnos sa specijalnim pogodnostima uz vremensku obavezu korišćenja usluge. Korisnik može odabrati uslugu Fiksne telefonije pojedinačno ili u paketu sa drugim uslugama, u skladu sa Ponudom i cenovnikom. Ukoliko korisnik želi da raskine ugovor pre dogovorenog roka na koji se obavezao, dužan je da pisanim putem obavesti CHARLIE+ pod uslovom da je u celosti izmirio prispele obaveze, vratio dobijenu opremu za korišćenje servisa u stanju u kojem je dobio na korišćenje i da je platio propisanu nadoknadu za prekid korisničkog odnosa.

### Član 4.

Mesečna nadoknada plaća se od dana priključenja na servis, bez obzira na datum potpisivanja ugovora. Deo nadoknade od dana priključenja na servis do kraja tekućeg meseca utvrđuje se srazmerno broju dana korišćenja. Visina mesečne nadoknade određena je Ponudom i Cenovnikom. CHARLIE+ će obračunavati mesečnu pretplatu, ostvareni saobraćaj i sve ostale dodatne opcije (npr. poziv na čekanju, ID... ) u skladu sa važećim cenovnikom.

### Član 5.

Uplatnicu (nalog za uplatu) blagovremeno dostavlja CHARLIE+ najmanje jednom mesečno. U slučaju da KORISNIK ne primi uplatnicu (nalog za uplatu) iz prethodnog stava najkasnije do dana dospeća tekuće obaveze, KORISNIK je dužan da svoju obavezu izmiri putem naloga za uplatu s pozivom na svoj korisnički broj Ugovora ili u poslovnici CHARLIE+. KORISNIK se obavezuje da će mesečnu nadoknadu plaćati na tekući račun ili u poslovnici CHARLIE+ do 15. u mesecu za prethodni mesec. Presek usluga se vrši prvog dana u mesecu za prethodni mesec. Telefonskim saobraćajem za prethodni mesec smatraju se svi pozivi započeti u prethodnom mesecu, a završeni najkasnije u šestom satu narednog dana. Usled neizmirenja obaveza KORISNIKU će biti suspendovani odlazni, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka kontakt centru CHARLIE+ -a.

## 3. KORIŠĆENJE USLUGE

### Član 6.

Oprema neophodna za korišćenje usluge Fiksne telefonije se sastoji iz modema koji KORISNIK reversom dobija na korišćenje tokom trajanja Ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa i odgovarajućeg telefonskog aparata, koji KORISNIK sam obezbeđuje. U slučaju oštećenja ili gubitka opreme koju je dobio na korišćenje, KORISNIK je u obavezi da nadoknadi protivvrednost opreme u skladu sa važećim Cenovnikom. U

slučaju raskida ugovora KORISNIK je u obavezi da instaliranu opremu vrati CHARLIE+ -u u ispravnom stanju. KORISNIK se obavezuje da neće vršiti iznajmljivanje, neovlašćeno ustupanje ili preseljenje korisničke opreme bez odobrenja CHARLIE+ -a.

### Član 7.

CHARLIE+ je dužan da za vreme trajanja korisničkog odnosa KORISNIKU omogući korišćenje usluge iz svoje ponude, s tim što zadržava pravo da zbog radova na mreži ili zbog potreba održavanja privremeno obustavi pružanje servisa delimično ili u celosti, sve dok za tim postoji opravdana potreba, a ne duže od 48 sati neprekidno. U slučaju da prekid rada traje duže od 48 sati neprekidno KORISNIK nije dužan da plati nadoknadu za taj period.

### Član 8.

CHARLIE+ je obavezan da sve uočene smetnje otkloni odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od momenta prijave smetnji. Veće smetnje na KDS-u CHARLIE+ je obavezan da otkloni u roku od sedam dana, osim u slučaju više sile. Uočene smetnje u prijemu KORISNIK je dužan da odmah prijavi CHARLIE+ -u, u protivnom smatraće se da KORISNIK nije imao smetnji. U slučaju da uočene smetnje nisu rezultat kvara na KDS-u, CHARLIE+ je obavezan da KORISNIKU obavesti o uzroku istih. Svi ostali slučajevi suopisani u Pravilniku o postupku i načinu rešavanja prigovora korisnika usluga, a objavljenim na zvaničnoj Internet prezentaciji [www.charlie.rs](http://www.charlie.rs).

### Član 9.

U slučaju krađe opreme koju je dobio na revers, KORISNIK se obavezuje da će u roku od 24 sata obavestiti CHARLIE+ o novonastaloj situaciji, dostaviti zvaničan zapisnik ovlašćenih nadležnih izvršnih organa i dokaz o uplati 80% protivvrednosti opreme čime će mu biti omogućeno dobijanje opreme.

### Član 10.

KORISNIK može dobiti na korišćenje najviše dve telefonske linije, odnosno osnovnu telefonsku liniju, i na osnovu posebnog pisanog zahteva dodatnu telefonsku liniju, a u skladu sa Ponudom i Cenovnikom. Od trenutka aktiviranja osnovne telefonske linije, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju izvršeni od strane KORISNIKA ili uz njegovu saglasnost. KORISNIK je u celosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem osnovne i dodatne linije. U slučaju da je KORISNIK duže od 30 dana, a najviše 60 dana u toku kalendarske godine, iz opravdanih razloga sprečen da koristi uslugu Fiksne telefonije, neophodno je da se pisano, na propisanom obrascu, obrati CHARLIE+ -u radi odobrenja takvog zahteva za privremenim isključenjem. U izuzetnim slučajevima kada se KORISNIK, iz opravdanih razloga, obratio CHARLIE+ -u pisanim zahtevom za privremenoisključenje i sa KDS sistema i za privremeno isključenje usluge kablovskog interneta, CHARLIE+ se može saglasiti da privremeno isključenje usluge fiksne telefonije traje isti period koliko traje i privremeno isključenje sa KDS sistema. Za vreme trajanja minimalnog perioda korišćenja usluge, KORISNIK nema pravo na privremeno isključenje usluge fiksne telefonije na sopstveni zahtev.

## 4. OBAVEŠTENJE O PROMENI CENE USLUGA

### Član 11.

KORISNIK usluge je saglasan da CHARLIE+ može vršiti jednostrane izmene Ponude sa cenovnikom za korišćenje usluge fiksne telefonije, o čemu će se KORISNIK sam obaveštavati redovnim pristupom zvaničnoj veb prezentaciji [www.charlie.rs](http://www.charlie.rs) na kome će predmetne izmene biti prezentovane.

KORISNIK može biti unapred i na pogodan način obavešten o promeni cena paketa i preko sredstava informisanja, neposrednim obaveštavanjem, pisanim obaveštenjem preko internog (info) kanala ili na drugi način.

Ukoliko KORISNIK nakon obaveštenja o korekciji cene, a pre dospeća plaćanja te korigovane cene ne učini raskid korisničkog odnosa, smatraće se da je tim nečinjenjem, na konkludentan način izrazio svoj pristanak na korekciju cene utvrđenu od strane CHARLIE+.

## **5. OBAVEZA KABLOVSKOG OPERATORA**

### **Član 12.**

CHARLIE+ se obavezuje da će:

- instalirati modem za korišćenje Fiksne telefonije
- KORISNIKU dodeliti telefonski broj prema raspoloživom planu numeracije.
- pružati uslugu fiksne telefonije u skladu sa zakonom propisanim u Republici Srbiji i prema važećim standardima iz ove oblasti
- garantovati tajnost ličnih podataka KORISNIKA, slobodu i tajnost telefonskih razgovora, u skladu sa važećim propisima, osim u slučajevima propisanim zakonom

### **Član 13.**

CHARLIE+ obezbeđuje vođenje javnog imenika svojih korisnika, u koji će biti uneti osnovni podaci o KORISNIKU (ime, prezime, adresa i broj telefona). Imenik KORISNIKA je dostupan na internet stranici CHARLIE+ i putem Info centra. Prilikom zaključenja ugovora KORISNIK može zahtevati da se njegovi podaci ne unose u telefonski imenik. KORISNIK u svakom trenutku može, pisanim putem, podneti zahtev da se njegovi lični podaci uklone iz telefonskog imenika, nakon čega će CHARLIE+ lične podatke KORISNIKA izbrisati iz telefonskog imenika.

### **Član 14.**

CHARLIE+ može, bez saglasnosti KORISNIKA, promeniti ranije dodeljeni broj, uz obavezu da KORISNIKA o tome obavesti najkasnije 15 dana pre planirane promene broja. Na zahtev KORISNIKA telefonski broj može biti promenjen uz plaćanje naknade po važećem cenovniku.

### **Član 15.**

Svi KORISNICI imaju mogućnost besplatnog pozivanja brojeva za pristup službama za hitne intervencije u Republici Srbiji. Usled kvarova na mreži ili nestanka električne energije, a obzirom da je zasnovana na tehnologiji prenosa glasa putem širokopojasnog prenosa podataka, usluga fiksne telefonije može biti nedostupna. U pomenutim uslovima, iako CHARLIE+, omogućava besplatno pozivanje hitnih službi, KORISNIK će morati da se osloni na drugi način pozivanja službi za hitne intervencije.

### **Član 16.**

CHARLIE+ će na zahtev KORISNIKA, čiji su lični podaci registrovani kod CHARLIE+ -a, uz naknadu po važećoj Ponudi sa cenovnikom, obezbediti pružanje informacija (specifikacija odlaznog saobraćaja) o uslugama ostvarenim korišćenjem broja dodeljenog KORISNIKU u obračunskom periodu, za tekući mesec, a najviše za 5 (pet) prethodnih obračunskih perioda. U slučaju deaktivacije broja, KORISNIK može ostvariti pravo na specifikaciju odlaznih poziva najkasnije 60 dana od dana deaktivacije.

## **6. ODGOVORNOST I OGRANIČENJA KABLOVSKOG OPERATORA**

### **Član 17.**

CHARLIE+ se obavezuje da izvrši sve tehničke operacije da bi se KORISNIKU omogućilo korišćenje usluge fiksne telefonije. CHARLIE+ nije odgovoran :

- za prekide i smetnje u radu usluge nastale usled nestanka električne energije na delu infrastrukture, slučajevima više

sile (poplave, požari, eksplozije, zemljotresi, rat, elementarne vremenske nepogode koje propisuje Hidrometeorološki zavod i dr.) ili drugih uzroka koji su van kontrole CHARLIE+ -a.

- za štetu koju KORISNIK nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima
- za povredu prava na privatnost i sigurnost KORISNIKA koju izvrši treće lice
- za štetu nastalu neovlašćenim i nestručnim rukovanjem opremom dobijenom na korišćenje i nepravilnom korišćenjem usluge
- u slučajevima povrede autorskih, intelektualnih i drugih srodnih prava od strane KORISNIKA usluge
- za prekide ili smanjenu dostupnost usluzi ukoliko oni nastupe kao posledica radova na delu mreže o kojima je KORISNIK blagovremeno obavešten
- za smetnje koje mogu nastati ukoliko KORISNIK ne prihvati sve ili pojedine preporuke CHARLIE+ -a
- štetu koju KORISNIK ili treće lice pretrpi u vidu izgubljene dobiti
- za štetu koju KORISNIK ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene broja KORISNIKA,
- za reklamacije na iznos računa ili nemogućnost korišćenja usluge ukoliko korisnik upotrebljava opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u infrastrukturi CHARLIE+

### **Član 18.**

Korisnički odnos je zasnovan danom potpisivanja Ugovora. Prihvatanjem ovih opštih uslova KORISNIK dobrovoljno daje pristanak CHARLIE+ -u da prikuplja, obrađuje i čuva njegove lične podatke.

Lični podaci se mogu prikupljati, čuvati i obrađivati u svrhu izrade finansijskog zaduženja radi obračuna i izrade računa, u svrhu oglašavanja i informisanja o proizvodima i uslugama privrednog društva, u svrhu direktnog komuniciranja sa KORISNIKOM radi odgovaranja na zahteve/prijave i upite primljene putem elektronske pošte i drugih oblika komunikacije koji su dostupni korisnicima, u svrhu obaveštavanja KORISNIKA o mogućnosti primanja obaveštenja o proizvodima i aktivnostima CHARLIE+ , u svrhu pozivanja radi učestvovanja u anketama o proizvodima i slično, u svrhu pružanja usluga sa dodatom vrednošću, u svrhu pružanja efikasne korisničke podrške, u svrhu statističke obrade na način koji ne omogućuje identifikaciju pojedinačnog KORISNIKA radi dobijanja objedinjenih statističkih podataka. CHARLIE+ ima pravo da sa ličnim podacima KORISNIKA upozna lice kome je poverio poslove naplate potraživanja od KORISNIKA.

## **7. NEDOZVOLJENO PONAŠANJE KORISNIKA**

### **Član 19.**

Ponašanje KORISNIKA smatraće se nedozvoljenim ako je u suprotnosti sa propisima i međunarodnim pravom, odnosno u suprotnosti sa konvencijama, ugovorima i drugim aktima i opšte prihvaćenim kodeksima ponašanja u ovoj oblasti. Ponašanje KORISNIKA smatraće se nedozvoljenim naročito ukoliko:

- Sadrži elemente krivičnog dela, privrednog prestupa ili prekršaja;
- Vršiti povredu autorskog prava ili prava industrijske svojine;
- Vršiti delo nelojalne konkurencije;
- Ugrožava ili povređuje lična prava;
- Vršiti povredu dobrih poslovnih običaja i prava potrošača;
- Ukoliko ugrožava nesmetano korišćenje servisa od strane drugih korisnika, ugrožava nesmetani rad mreže CHARLIE+ -a ili bilo koje druge mreže;
- Narušava privatnost ostalih KORISNIKA CHARLIE+ -a
- Tranzitiranje saobraćaja trećih lica u mrežu i/ili kroz mrežu CHARLIE+ -a

## 8. ODGOVORNOST KORISNIKA ZA NEDOZVOLJENO

### PONAŠANJE

#### Član 20.

KORISNIK odgovara CHARLIE+ -u za svaku štetu prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

#### Član 21.

Ukoliko, po svojoj oceni ili po prijemu prijave, zaključi da se KORISNIK u korišćenju servisa ponaša na nedozvoljen način, CHARLIE+ može, radi otklanjanja uzroka kršenja pravila:

- poslati upozorenje KORISNIKU;
- suspendovati KORISNIKU uslugu fiksne telefonije;

Ukoliko KORISNIK nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem po ponovnom aktiviranju naloga, CHARLIE+ ima pravo da Ugovor odmah raskine, uz obaveštenje upućeno KORISNIKU. KORISNIK u tom slučaju gubi pravo na povraćaj iznosa naknade koji do raskida Ugovora nije uspeo da iskoristi i odgovora za svu pričinjenu štetu.

Ocena CHARLIE+ -a o nedozvoljenom ponašanju KORISNIKA smatraće se osnovanom u slučaju kada postoji sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja KORISNIKA. Ukoliko KORISNIK dokaže da njegovo ponašanje nije bilo nedozvoljeno, CHARLIE+ će omogućiti KORISNIKU da iskoristi preostalo neiskorišćeno vreme.

## 9. PROMENA LIČNIH PODATAKA KORISNIKA

#### Član 22.

CHARLIE+ će izvršiti promenu u nazivu korisnika u slučaju prodaje stana, promene vlasnika ili smrti KORISNIKA i kao novog KORISNIKA evidentirati lice, koje se u roku od 30 dana na način predviđen zakonom legitimiše kao novi KORISNIK, regulisanim mesečnim obavezama dospelim pre podnošenja zahteva za promenom naziva vlasnika i uz plaćanje nadoknade za promenu naziva KORISNIKA po cenovniku CHARLIE+-a. Promena se realizuje potpisivanjem novog korisničkog ugovora. Novi KORISNIK potvrđuje da je vlasnik priključenog objekta ili ima zakonsko pravo da u njemu boravi. Ukoliko novi KORISNIK nije vlasnik priključenog objekta, a ima zakonsko pravo da u njemu boravi, dužan je da pribavi saglasnost vlasnika objekta. Novi KORISNIK preuzima sva Ugovorna prava i obaveze, kao i opremu potrebnu za korišćenje usluge (kablovski modem).

## 10. PRENOŠIVOST BROJA

#### Član 23.

Usluga prenosivosti telefonskog broja omogućava KORISNIKU da promeni postojećeg operatora usluge fiksne telefonije i postane KORISNIK usluge fiksne telefonije CHARLIE+-a, a pritom da zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije. KORISNIK koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da CHARLIE+-u, kao primaocu broja podnese pismeni Zahtev za prenos telefonskog broja uz obavezno davanje lične karte na uvid. Zahtev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtevom za raskid ugovora KORISNIKA kod operatora davaoca broja. KORISNIK je dužan da izmiri sve obaveze prema operatoru davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu CHARLIE+-a. Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnosilac zahteva postaje KORISNIK usluga fiksne telefonije CHARLIE+-a, te je od dana izvršenog prenosa obavezan da vrši plaćanje mesečne nadoknade na račun CHARLIE+-a.

#### Član 24.

Operator davalac broja nije obavezan da omogući prenos broja ako podneseni zahtev sadrži neke formalne nedostatke iz člana 10. Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji, a koji onemogućavaju postupanje.

#### Član 25.

KORISNIK ne može zatražiti prenos telefonskog broja ukoliko je broj u mreži davaoca broja manje od 6 meseci od trenutka dodeljivanja telefonskog broja ili od trenutka poslednjeg prenosa.

#### Član 26.

CHARLIE+, u svojstvu davaoca broja, može odbiti zahtev KORISNIKA za prenos broja kod drugog operatora (primaoca broja) ako postoje smetnje iz člana 10. Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji koji se odnosi na razloge odbijanja zahteva za prenos broja, dok iste ne budu otkonjene. Za sve druge odnose između CHARLIE+ -a kao operatora primaoca broja i KORISNIKA koje su vezane za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primenjuju se ostale odredbe Opštih uslova CHARLIE+ -a i Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji.

## 11. PRIVREMENO ISKLJUČENJE

#### Član 27.

KORISNIK je dužan da do 15. u mesecu za prethodni mesec plati račun za izvršene usluge. U protivnom CHARLIE+ će KORISNIKU privremeno isključiti uslugu bez prethodne opomene. Za ponovno uključanje usluge naplaćuje se posebna naknada u skladu sa Cenovnikom. Ukoliko prispeli dug ne izmiri u roku od 30 dana, KORISNIK trajno gubi priključak. Zaostale obaveze KORISNIKA podležu obračunu i naplati zakonom propisane zatezne kamate i naplate sudskim putem. KORISNIK ima pravo da zatraži od CHARLIE+ -a da uslugu privremeno isključi u maksimalnom trajanju od 30 dana. Za vreme trajanja privremenog isključenja na zahtev KORISNIKA ne naplaćuje se mesečna nadoknada za korišćenje usluge. Po isteku navedenog roka ukoliko KORISNIK pismeno ne obavesti CHARLIE+ o daljem statusu korišćenja usluge, KORISNIK trajno gubi pravo na priključak i dužan je da opremu za korišćenje usluge vrati u roku od 15 dana, u stanju u kojem je dobio na korišćenje. Ukoliko oprema ne bude vraćena u navedenom roku, CHARLIE+ će izvršiti povraćaj opreme sudskim putem.

#### Član 28.

KORISNIK koji je trajno izgubio priključak ima pravo na ponovno priključenje nakon izmirenja svih prispelih obaveza uključujući zakonom propisanu zateznu kamatu i ponovo uplaćenu naknadu za radove radi priključenja, po važećem cenovniku.

## 12. PRESTANAK KORISNIČKOG ODNOSA

#### Član 29.

Korisnički odnos između CHARLIE+ i KORISNIKA može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza KORISNIKA i obaveznog vraćanja Ugovora, uz otkazni rok od 30 dana, pod uslovom da do isteka otkaznog roka KORISNIK izmiri sva dugovanja prema CHARLIE+ -u. Ukoliko KORISNIK nije u mogućnosti da ispuni obavezu vraćanja Ugovora, dužan je da podnese pismeni zahtev nadležnoj službi CHARLIE+ -a, uz otkazni rok od 30 dana, pod uslovom da do isteka otkaznog roka KORISNIK izmiri sva dugovanja prema CHARLIE+ -u. U slučaju prestanka korisničkog odnosa KORISNIK ne može zahtevati povraćaj uložених sredstava, odnosno povraćaj naknade za radove izgradnje i radove postavljanja mreže radi priključenja.

#### Član 30.

CHARLIE+ može raskinuti korisnički odnos, privremeno ili trajno, sa KORISNIKOM ako KORISNIK ne izmiri svoje dugovanje iz korisničkog odnosa u roku ili u slučaju zloupotrebe.

### **13. ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Član 31.**

Opšti uslovi se menjaju u skladu sa promenom zakona i CHARLIE+ zadržava pravo da, u skladu sa izmenjenim uslovima poslovanja i prema svojoj poslovnoj politici vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova, o čemu će na odgovarajući način obavestavati svoje korisnike.

#### **Član 32.**

Opšti uslovi stupaju na snagu danom potpisivanja korisničkog Ugovora.