

## ОПШТИ УСЛОВИ

### 1. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

#### Члан 1.

Општим условима се уређују услови под којима Власник КДС-а заснива корисничке односе и пружа услуге у оквиру свог кабловско дистрибуционог система (у даљем тексту: КДС) и утврђује поступак за остваривање међусобних права и обавеза Власника КДС-а и лица која по основу корисничког Уговора користе услуге КДС-а (у даљем тексту: Корисник). Општи услови чине саставни део корисничког Уговора и обавезују на исти начин као и уговорне одредбе.

#### Члан 2.

Кориснички однос заснован је даном потписивања Уговора. Корисник се приликом закључења Уговора обавештава о понуди услуге, ценама у складу са важећим Ценовником. Корисник је дужан да приликом одабира одговарајуће услуге поред уговора попуни обрасце којима се ближе одређује предмет услуге, цена, подаци о опреми и уграђеном материјалу, што све чини саставни део Уговора. Корисник може да заснује кориснички однос са специјалним погодностима уз временску обавезу коришћења сервиса. Уколико корисник жели да раскине уговор пре уговореног рока, то може учинити писаним путем, са отказним роком од 30 дана, уз обавезу да исплати доспелу, а неизмирену обавезу, као и уговорену накнаду по месецима за целокупан преостали уговорени период.

### 2. ПРИКЉУЧЕЊЕ НА КДС

#### Члан 3.

Прикључење на КДС је основни предуслов за коришћење свих услуга које Власник КДС-а пружа. Власник КДС-а се обавезује да ће извршити прикључење Корисника на КДС одмах после стицања техничких услова или најкасније у року од 30 радних дана од дана закључења Уговора о прикључењу на КДС. У случају непредвиђених техничких проблема или више силе овај рок се може продужити до отклањања истих. Уколико ни у накнадном року од 30 радних дана није могуће отклонити узрок техничких проблема и извршити прикључење, Корисник и Власник КДС-а задржавају право раскида закљученог уговора.

#### Члан 4.

Приликом потписивања уговора о прикључењу на КДС потребно је да корисник достави доказ о власништву над објектом који се прикључује на КДС. Уколико Корисник није власник објекта, а има законско право да у њему борави, потребно је да достави сагласност власника да може да потпише Уговор о прикључењу на КДС.

#### Члан 5.

Изграђени КДС до уласка у стан или до најближег прикључног места (бандера, стуб и др.) преко којег се прикључује кућа, је трајно власништво и са њим као основним средством управља Власник КДС-а, а Корисник има право коришћења исте. Инсталација у прикљученом објекту је у власништву Корисника.

#### Члан 6.

Корисник има право пресељења КДС прикључка на другу локацију уколико постоје техничке могућности на новој локацији за прикључење објекта на КДС и уколико је измирио сва доспела дуговања. Проверу техничких могућности за прикључење на КДС врше овлашћена лица Власника КДС-а. Накнада за услугу пресељења је дефинисана у ценовнику.

#### Члан 7.

Уколико се Корисник самостално и/или преко трећег лица прикључи на КДС, а без обзира на његову кривичну одговорност због извршења неовлашћених радњи, Власник КДС-а задржава право да такав прикључак искључи са КДС-а.

#### Члан 8.

Корисник може поднети захтев за привремено искључење са КДС-а, као и за остале услуге, у случају да је дуже од 30 дана, а највише 90 дана у току календарске године, из оправданих разлога, спречен да користи изабране услуге. Овај захтев Корисник може поднети писаним путем у Корисничком центру Власника КДС-а. Приликом подношења захтева, претходни дуг мора бити измирен. Након истека

договореног периода привременог искључења, изабране услуге ће бити аутоматски активирани, након чега ће се наставити и тарифирање изабраних услуга. Приликом подношења захтева Корисник прилаже на увид личну карту.

За време трајања уговореног минималног периода коришћења услуге, Корисник нема право на привремено искључење на сопствени захтев.

### **3. ТЕЛЕВИЗИЈА**

#### **Члан 9.**

Дигитална кабловска телевизија (у даљем тексту: ДТВ) подразумева праћење изабраних програмских пакета у дигиталном формату. Корисник може користити ДТВ услугу, уколико је претходно извршено прикључење на КДС. Након потписивања Уговора, а приликом инсталације, Корисник се опредељује за један од стандардних програмских пакета попуњавањем одговарајућих поља у документу који добија приликом прикључења. Корисник за време трајања Уговора може поднети захтев за промену изабраних програмских пакета писаним путем у Корисничком центру Власника КДС-а. Корисник је сагласан да у току трајања уговореног минималног периода коришћења услуге одабрани програмски пакет не може мењати у програмски пакет са нижом накнадом од иницијално одабраног програмског пакета. Промена пакета се наплаћује у складу са ценовником. Накнада за изабрани пакет, се утврђује сразмерно броју дана коришћења изабраног програмског пакета. Приликом подношења захтева Корисник прилаже на увид личну карту. Власник КДС-а задржава право измене избора и позиција ТВ програма у оквиру изабраних пакета.

#### **Члан 10.**

Опрема неопходна за коришћење услуге састоји се од једног дигиталног кабловског пријемника (SET-TOP BOX) и опционо једне smart картице, или од једног СА модула и једне smart картице. Корисник реверсом добија на коришћење неопходну опрему током трајања уговора. Корисник се обавезује да ће опрему добијену на коришћење чувати са пажњом доброг домаћина. Корисник се може определити и за додатни уређај (највише 2) описаног у првом ставу овог члана, уз плаћање месечне накнаде која је дефинисана ценовником, за сваки додатни уређај посебно. Сва права и обавезе за коришћење услуге основног уређаја дефинисаних Уговором и Општим условима, важе и за коришћење услуге преко додатних уређаја.

За пријем свих ТВ програма који се дистрибуирају кроз КДС потребно је имати ТВ пријемник који подржава CATV (S) опсег, DVB-C стандард или HDMI, SCART или RCA конекторе. У случају када Корисник има пријемник старије генерације, Власник КДС-а не гарантује пријем свих ТВ програма.

#### **Члан 11.**

Корисник се обавезује да неће вршити повреду ауторских, интелектуалних и других сродних права, снимањем, објављивањем, дистрибуирањем или на други начин комерцијалним искоришћавањем ТВ програма или програмских садржаја из понуде. Корисник се обавезује да неће вршити изнајмљивање, неовлашћено уступање или пресељење корисничке опреме (дигиталног кабловског пријемника и smart картице) без одобрења Власника КДС-а. Корисник се обавезује да неће покушавати или вршити умножавање smart картице.

### **4. ИНТЕРНЕТ**

#### **Члан 12.**

Корисник може користити услуге кабловског интернета, уколико је претходно извршено прикључење на КДС. Власник КДС-а омогућава Кориснику да изабере одговарајући интернет пакет према важећем Ценовнику. Након потписивања Уговора, а приликом инсталације, Корисник се опредељује за један интернет пакет попуњавањем одговарајућих поља у документу који добија приликом прикључења. Максимална брзина за приступ Интернету и ограничења протока и сервиса одређени су изабраним пакетом и кориснику су додељени на кабловском, жичном, прикључку. Корисник за време трајања Уговора може поднети захтев за промену изабраног интернет пакета писаним путем у Корисничком центру Власника КДС-а. Корисник је сагласан да у току трајања уговореног минималног периода коришћења услуге одабрани интернет пакет не може мењати у интернет пакет са нижом накнадом од иницијално одабраног интернет пакета. Промена пакета се наплаћује у складу са ценовником. Накнада за изабрани пакет, се утврђује сразмерно броју дана коришћења интернет пакета. Приликом подношења захтева Корисник прилаже на увид личну карту.

Корисник може користити фиксну IP адресу, као додатну опцију, а све у складу са ценовником. Захтев за доделу фиксне IP адресе може поднети писаним путем у Корисничком центру. Приликом подношења захтева за доделу фиксне IP адресе, неопходно је да Корисник достави MAC адресу мрежног интерфејса уређаја прикљученог мрежним каблом на терминалну опрему. У случају потребе Власника КДС-а, Корисник је сагласан да Власник КДС-а уз претходну најаву, може извршити измену фиксне IP адресе.

#### **Члан 13.**

Опрема неопходна за коришћење услуге кабловског интернета састоји се од једног модема и опционо бежичног рутера, које Корисник реверсом добија на коришћење. Корисник се обавезује да ће опрему добијену на коришћење чувати са пажњом доброг домаћина.

#### **Члан 14.**

Власник КДС-а не одговара за:

- загушење, кашњења или грешке у функционисању делова Интернета и Интернет сервиса на које објективно не може да утиче;
  - квалитет и брзину бежичног приступа интернету с обзиром да исти зависе од амбијеталних услова, сметњи из етра, ограничења у техничким карактеристикама корисничких уређаја и сл.
  - штету коју Корисник недозвољеним понашањем учини трећим лицима;
  - повреду права на приватност и сигурност Корисника коју на Интернету изврши треће лице;
  - сигурност и тачност информација које Корисник размењује са осталим корисницима Интернета;
  - штету која настане за Корисника или треће лице услед повреде Корисникове обавезе на чување тајности података о свом корисничком налогу
  - на уочене сметње које Корисник одмах по настанку, није пријавио;
  - у случајевима повреде ауторских, интелектуалних и других сродних права од стране Корисника сервиса.
  - за прекид везе са Интернетом ако тај прекид наступи као последица рада Власника КДС-а на инфраструктури своје мреже или чворишта све док трају радови на инфраструктури.
- Власник КДС-а не гарантује да подаци преузети са Интернета немају неки од рачунарских вируса или других програма који манифестују инфективне или деструктивне особине. Корисник је одговоран за спровођење одређених процедура и провера ради заштите од таквих програма. Власник КДС-а није одговоран за учињену штету на тај начин.

#### **Члан 15.**

Понашање Корисника сматраће се недозвољеним ако је у супротности са прописима и међународним правом, односно у супротности са конвенцијама, уговорима и другим актима и опште прихваћеним кодексима понашања у овој области.

Понашање Корисника сматраће се недозвољеним нарочито ако:

- Садржи елементе кривичног дела, привредног преступа или прекршаја;
  - Врши повреду ауторског права или права индустријске својине;
  - Врши дело нелојалне конкуренције;
  - Угрожава или повређује лична права;
  - Врши повреду добрих пословних обичаја и права потрошача;
  - Врши дистрибуцију незатражених порука путем електронске поште;
  - Користи сервисе Интернета за неовлашћени приступ или за добијање контроле над другим системима на Интернету;
  - Врши неовлашћену промену задате IP адресе или MAC адресе модема;
  - "Спамовање" сервера Власника КДС-а путем слања истоветних незатражених порука на велики број адреса на Интернету;
  - Уколико угрожава несметано коришћење сервиса од стране других корисника,
  - Уколико угрожава несметани рад мреже Власника КДС-а или било које друге мреже или дела Интернета;
  - Шаље или прослеђује добротворне захтеве, петиције, ланчана писма као и слање рекламних и промотивних материјала за производе и услуге, изузев на места предвиђена за такав вид оглашавања;
  - Врши дистрибуцију вируса или других програма са инфективним или деструктивним особинама.
- Корисник одговара Власнику КДС-а за сваку штету проузроковану недозвољеним понашањем.

**Члан 16.**

Оцена Власника КДС-а о недозвољеном понашању Корисника сматраће се основаном у случају када постоји сумња у погледу недозвољеног понашања Корисника у смислу члана 15. ових Општих услова. Уколико Власник КДС-а, по својој оцени или по пријему пријаве, закључи да се Корисник у коришћењу сервиса понаша на недозвољен начин, Власник КДС-а може да:

- пошаље упозорење Кориснику;
- суспендује Корисников приступ Интернету;
- блокира одређени Интернет саобраћај.

Уколико Корисник настави са недозвољеним понашањем по поновном активирању услуге, Власник КДС-а има право да Уговор одмах једнострано раскине, уз обавештење упућено Кориснику. Уколико Корисник докаже да његово понашање није било недозвољено у смислу члана 15. ових Општих услова, Власник КДС-а ће му омогућити поновно коришћење услуге.

**5. ДИГИТАЛНА ФИКСНА ТЕЛЕФОНИЈА****Члан 17.**

Корисник може користити услуге фиксне телефоније, уколико је претходно извршено прикључење на КДС. Фиксна телефонија је јавно доступна електронска комуникациона услуга за директно или индиректно упућивање и примање националних, односно међународних позива преко броја из националног плана нумерације, заснована на технологији преноса гласа путем широкопојасног преноса података.

**Члан 18.**

Корисник може одабрати услугу Фиксне телефоније у складу са ценовником. Након потписивања Уговора, а приликом инсталације, Корисник се опредељује за један пакет фиксне телефоније попуњавањем одговарајућих поља у документу који добија приликом инсталације. Број бесплатних минута одређен је пакетом, који корисник бира приликом потписивања Уговора. Уколико је прикључење извршено у току месеца, број бесплатних минута и висина месечне накнаде се утврђују сразмерно броју дана коришћења пакета. Корисник за време трајања Уговора може поднети захтев за промену изабраног пакета фиксне телефоније писаним путем у Корисничком центру Власника КДС-а. Корисник је сагласан да у току трајања уговореног минималног периода коришћења услуге одабрани пакет фиксне телефоније не може мењати у пакет фиксне телефоније са нижом накнадом од иницијално одабраног пакета фиксне телефоније. Промена пакета фиксне телефоније се наплаћује у складу са ценовником и врши се првог дана у месецу. Приликом подношења захтева за промену пакета Корисник прилаже на увид личну карту.

**Члан 19.**

Опрема неопходна за коришћење услуге фиксне телефоније се састоји из модема који Корисник реверсом добија на коришћење током трајања Уговора и одговарајућег телефонског апарата, који Корисник сам обезбеђује. Корисник се обавезује да ће опрему добијену на коришћење чувати са пажњом доброг домаћина.

**Члан 20.**

Власник КДС-а се обавезује да ће:

- да изврши све техничке операције да би се Кориснику омогућило коришћење услуге фиксне телефоније;
- инсталирати модем за коришћење Фиксне телефоније;
- Кориснику доделити телефонски број према расположивом плану нумерације;
- пружати услугу фиксне телефоније у складу са законом прописаним у Републици Србији и према важећим стандардима из ове области;
- гарантовати тајност личних података Корисника, слободу и тајност телефонских разговора, у складу са важећим прописима, осим у случајевима прописаним законом;

**Члан 21.**

Власник КДС-а може, без сагласности Корисника, променити раније додељени број, уз обавезу да Корисника о томе обавести најкасније 15 дана пре планиране промене броја. На захтев Корисника телефонски број може бити промењен уз плаћање накнаде по важећем ценовнику.

**Члан 22.**

Сви Корисници имају могућност бесплатног позивања бројева за приступ службама за хитне интервенције у Републици Србији. Услед кварова на мрежи или нестанка електричне енергије, а обзиром да је заснована на технологији преноса гласа путем широкопојасног преноса података, услуга фиксне телефоније може бити недоступна. У поменутих условима, иако Власник КДС-а, омогућава бесплатно позивање хитних служби, Корисник ће морати да се ослони на други начин позивања служби за хитне интервенције.

**Члан 23.**

Власник КДС-а обезбеђује вођење јавног именика својих корисника, у који ће бити унети основни подаци о Кориснику (име, презиме, адреса и број телефона). Именик Корисника је доступан на интернет страници Власника КДС-а и путем Инфо центра. Приликом закључења уговора Корисник може захтевати да се његови подаци не уносе у телефонски именик.

Корисник у сваком тренутку може, писаним путем, поднети захтев да се његови лични подаци уклоне из телефонског именика, након чега ће Власник КДС-а личне податке Корисника избрисати из телефонског именика.

**Члан 24.**

Корисник може добити на коришћење највише две телефонске линије. Додатну телефонску линију Корисник може добити на основу посебног писаног захтева поднетог у Корисничком центру Власника КДС-а, а у складу са ценовником. Од тренутка активирања телефонских линија, сматра се да су сви телефонски разговори и друге услуге које се обављају, извршени од стране Корисника или уз његову сагласност. Корисник је у целости одговоран за све настале последице, учињене трошкове и дужан је да измири све обавезе настале коришћењем основне и додатне линије.

**Члан 25.**

Власник КДС-а ће на захтев Корисника, чији су лични подаци регистровани код Власника КДС-а, уз накнаду по важећем ценовнику, обезбедити пружање информација (спецификација одлазног саобраћаја) о услугама оствареним коришћењем броја додељеног Кориснику у обрачунском периоду, за текући месец, а највише за 5 (пет) претходних обрачунских периода. У случају деактивације броја, Корисник може остварити право на спецификацију одлазних позива најкасније 60 дана од дана деактивације.

**Члан 26.**

Понашање Корисника сматраће се недозвољеним ако је у супротности са прописима и међународним правом, односно у супротности са конвенцијама, уговорима и другим актима и опште прихваћеним кодексима понашања у овој области.

Понашање Корисника сматраће се недозвољеним нарочито уколико:

- Садржи елементе кривичног дела, привредног преступа или прекршаја;
- Врши повреду ауторског права или права индустријске својине;
- Врши дело нелојалне конкуренције;
- Угрожава или повређује лична права;
- Врши повреду добрих пословних обичаја и права потрошача;
- Уколико угрожава несметано коришћење сервиса од стране других корисника, угрожава несметани рад мреже Власника КДС-а или било које друге мреже;
- Нарушава приватност осталих Корисника;
- Транзитирање саобраћаја трећих лица у мрежу и/или кроз мрежу Власника КДС-а.

Корисник одговара Власнику КДС-а за сваку штету проузроковану недозвољеним понашањем.

**Члан 27.**

Оцена Власника КДС-а о недозвољеном понашању Корисника сматраће се основаном у случају када постоји сумња у погледу недозвољеног понашања Корисника у смислу члана 26. ових Општих услова. Уколико, по својој оцени или по пријему пријаве, закључи да се Корисник у коришћењу сервиса понаша на недозвољен начин, Власник КДС-а може, ради отклањања узрока кршења правила:

- послати упозорење Кориснику;
- суспендовати Кориснику одлазне позиве;

- суспендовати Кориснику услугу фиксне телефоније.

Уколико Корисник настави са недозвољеним понашањем по поновном активирању услуге, Власник КДС-а има право да Уговор одмах једнострано раскине, уз обавештење упућено Кориснику. Уколико Корисник докаже да његово понашање није било недозвољено у смислу члана 26. ових Општих услова, Власник КДС-а ће му омогућити поновно коришћење услуге.

#### **Члан 28.**

Услуга преносивости телефонског броја омогућава Кориснику да промени постојећег оператора услуге фиксне телефоније и постане Корисник услуге фиксне телефоније Власника КДС-а, а притом да задржи свој постојећи број за услуге јавне фиксне комуникационе мреже из Плана нумерације. Корисник који жели да изврши пренос броја је обавезан да Власнику КДС-а као примаоцу броја поднесе писани Захтев за пренос телефонског броја уз обавезно давање личне карте на увид. Захтев за пренос телефонског броја сматра се истовремено захтевом за раскид уговора Корисника код оператора даваоца броја. Корисник је дужан да измири све обавезе према оператору даваоцу броја све до тренутка преноса броја у мрежу Власника КДС-а. Извршењем преноса и активацијом услуге, подносилац захтева постаје Корисник услуга фиксне телефоније Власника КДС-а, те је од дана извршеног преноса обавезан да врши плаћање месечне накнаде на рачун Власника КДС-а.

#### **Члан 29.**

Оператор давалац броја није обавезан да омогући пренос броја ако поднесени захтев садржи неке формалне недостатке из члана 10. Правилника о преносивости броја у јавним телефонским мрежама на фиксној локацији, а који онемогућавају поступање. Корисник не може затражити пренос телефонског броја уколико је број у мрежи даваоца броја мање од 6 месеци од тренутка додељивања телефонског броја или од тренутка последњег преноса.

#### **Члан 30.**

Власник КДС-а, у својству даваоца броја, може одбити захтев Корисника за пренос броја код другог оператора (примаоца броја) ако постоје сметње из члана 10. Правилника о преносивости броја у јавним телефонским мрежама на фиксној локацији који се односи на разлоге одбијања захтева за пренос броја, док исте не буду отклоњене. За све друге односе између Власника КДС-а као оператора примаоца броја и Корисника које су везане за услугу преносивости телефонског броја, примењују се остале одредбе ових Општих услова и Правилника о преносивости броја у јавним телефонским мрежама на фиксној локацији.

### **6. ЗАЈЕДНИЧКЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 31.**

Месечна накнада плаћа се од дана прикључења на сервис, без обзира на датум потписивања уговора. Део накнаде од дана прикључења на сервис до краја текућег месеца утврђује се сразмерно броју дана коришћења. Висина месечне накнаде одређена је Понудом са ценовником. Власник КДС-а ће обрачунавати месечну претплату, остварени саобраћај и све остале додатне опције (нпр. позив на чекању, и др.) у складу са важећом Понудом са ценовником. Код услуге Фиксне телефоније, пресек услуга се врши првог дана у месецу за претходни месец. Телефонским саобраћајем за претходни месец се сматрају сви позиви који су започети у претходном месецу, без обзира на време завршетка позива.

#### **Члан 32.**

Рачун благовремено доставља Власник КДС-а, најмање једном месечно. У случају да Корисник не прими рачун из претходног става најкасније до дана доспећа текуће обавезе, Корисник је дужан да своју обавезу измири путем налога за уплату с позивом на свој кориснички број Уговора. Корисник се обавезује да ће месечну накнаду плаћати на текући рачун Власника КДС-а, у року дефинисаном на рачуну.

#### **Члан 33.**

Уколико Корисник не измири своје обавезе за пружене услуге, Власник КДС-а има право да Кориснику привремено онемогући коришћење услуга након претходне опомене у писаном или електронском облику, које ће садржати упозорење на обавезу измирења доспелог дуга и позив да обавезе буду измирене у року од 10 дана. Уколико Корисник не измири своје текуће обавезе за пружене услуге у року од 30 дана од дана доспелости обавезе, при чему је протекло и најмање 10 дана од дана слања

опомене, Власник КДС-а може да искључи Корисника. Поновно укључење искључених услуга наплаћује се у складу са важећом Понудом са ценовником. Код услуге Фиксне телефоније, услед неизмирења обавеза, Кориснику ће бити онемогућени одлазни позиви, а омогућени долазни позиви и позиви ка хитним службама. Уколико Корисник не измири дуговања ни у року од 30 дана, од дана онемогућавања одлазних позива, Власник КДС-а задржава право да привремено онемогући коришћење услуге фиксне телефоније. Уколико Корисник ни након 30 дана од дана искључења услуге фиксне телефоније не измири заостала дуговања, Власник КДС-а задржава право да изврши демонтажу Корисничког телефонског прикључка и опреме, након чега се сматра да је уговор аутоматски раскинут, док се Корисник обавезује и сагласан је са тиме да исплати сва преостала дуговања, укључујући и целокупну уговорену накнадно месецима за преостали минимални период коришћења. Код раскида уговора за телефонски број који је пренет у мрежу Власника КДС-а, Власник КДС-а ће исти, одмах, без одлагања, вратити матичном оператору. Уколико корисник, након привременог искључења због дуга, а пре истека рока за аутоматски раскид уговора, изврши уплату доспелих потраживања Власник КДС-а ће у року од 48 сати поново наставити са пружањем услуга које су биле привремено обустављене због неизмирених обавеза. Поновна активација услуга наплаћује се у складу са Понудом са ценовником.

#### **Члан 34.**

Власник КДС-а је дужан да о намери корекције цене месечне накнаде обавести Корисника најмање месец дана унапред, објавом на својој интернет страни и инфо каналу. Корисник има право на једностранни раскид Уговора пре истека периода на који је закључен, без примене отказног рока и без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, ако се најављеним изменама цене описаним у претходном ставу битно мењају услови под којима је Уговор закључен, на начин који није на корист Корисника, уз обавезу да измири сва своја доспела, а неплаћена дуговања према Власнику КДС-а која су настала до момента раскида Уговора. Уколико Корисник након пријема обавештења о измени услова у погледу корекције висине цене месечне накнаде, а пре доспећа плаћања те кориговане цене не учини раскид корисничког односа на начин регулисан Општим условима Уговора, сматраће се да је тим нечињењем, на конклюдентан начин изразио свој пристанак на корекцију цена утврђену од стране Власника КДС-а.

#### **Члан 35.**

Корисник може да поднесе приговор са образложењем на квалитет пружене услуге и износ којим је задужен за извршене услуге у року од 30 дана од дана пружања услуге или доспећа рачуна за услугу. Приговори на износ рачуна и на квалитет пружене услуге се подносе у писаној форми у Корисничком центру и путем електронске поште. Приликом достављања приговора, потребно је да сваки корисник јасно назначи да ли се ради о приговору на износ рачуна или приговору на квалитет пружене услуге. Такође је потребно да Корисник који подноси приговор достави одговарајуће податке потребне за проверу личног идентитета. Када се приговор подноси у име Корисника који обавља пословну делатност, потребно је да приговор поднесе овлашћено лице Корисника, на меморандуму фирме, оверен печатом и потписом овлашћеног лица. У случају поднетог приговора на износ дела рачуна којим је корисник задужен, Корисник је дужан да плати неспоран део износа рачуна. Уколико корисник оспорава цео износ рачуна корисник је дужан да плати просечно месечно задужење за последња три месеца која су претходила периоду на који се приговор односи. Власник КДС-а ће у року од 8 (осам) дана од дана подношења приговора доставити Кориснику одговор у писаном облику, којим ће усвојити или одбити приговор Корисника.

У случају да уочене сметње нису резултат квара на КДС-у Власник КДС-а је обавезан да Корисника обавести о узроку истих. Сви остали случајеви су описани у Правилнику о поступку и начину решавања приговора корисника услуга објављеним на званичној Интернет презентацији Власника КДС-а. Друго лице може у име Корисника, поднети приговор уколико достави оверено пуномоћје. Пуномоћје које није дато адвокату, мора бити оверено код јавног бележника или надлежног органа, и да садржи сврху и обим овлашћења и личне податке Корисника услуга и подносиоца приговора. Корисник може да изјави рекламацију Власнику КДС-а ради остваривања својих права везаних за несаобразност из члана 52., 54. и 81. Закона о заштити потрошача. Корисник може да изјави рекламацију у писаној форми у Корисничком центру и путем електронске поште, уз доставу рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип и др.). Власник КДС-а ће Кориснику издати писану потврду или електронским путем потврдити пријем рекламације, односно саопштити

број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација. Власник КДС-а је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори Кориснику на изјављену рекламацију. Одговор Власника КДС-а на рекламацију Корисника ће садржати одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву Корисника и конкретан предлог и рок за решавање рекламације који је до 15 (петнаест) дана од дана подношења рекламације. Приликом подношења приговора или рекламације Корисник прилаже на увид личну карту.

#### **Члан 36.**

Опрема коју је Корисник добио на коришћење одабраних услуга, остаје у власништву Власника КДС-а, тек по истеку или раскиду Уговора морају бити враћени Власнику КДС-а у стању у којем су и примљени на коришћење, у оригиналној амбалажи са оригиналном документацијом. У случају неисправне или оштећене опреме, уколико је оштећење настало неовлашћеним деловањем Корисника, Корисник је у обавези да надокнади њихову противвредност по важећем ценовнику.

Услови из претходног става важе и у случају изгубљене опреме. Власник КДС-а није у обавези да изврши повраћај средстава уколико је Корисник по овом основу платио накнаду, а накнадно извршио враћање опреме. Уколико Корисник сматра да је претрпео штету услед неисправности опреме коју је добио на коришћење или инсталација Власника КДС-а, Корисник се обавезује да у року од 8 (осам) дана од дана настанка штете писаним путем о томе обавести Власника КДС-а, у супротном губи право на потраживање износа за накнаду штете.

#### **Члан 37.**

Корисник се обавезује:

- да неће самостално, нити уз помоћ трећег лица, вршити захвате на инсталираној опреми која је у власништву Власника КДС-а, а коју је Корисник добио на коришћење за време трајања Уговора,
- да ће сносити све трошкове у вези поправке и одржавања опреме коју је добио на коришћење, уколико се установи да је узрок проблема нестручно коришћење опреме
- да ће, у случају крађе опреме коју је добио на реверс, у року од 24 сата обавестити Власника КДС-а о новонасталој ситуацији и доставити званичан записник овлашћених надлежних извршних органа. Уколико је Корисник доставио Власнику КДС-а записник овлашћених извршних органа, Кориснику ће бити омогућено добијање нове опреме на коришћење. Уколико Корисник не достави записник о крађи, у обавези је да плати накнаду због невраћања опреме, а која је дефинисана ценовником. Власник КДС-а се обавезује да ће заменити неисправну опрему и отклонити све кварове на опреми без додатне накнаде, осим оних којих настану непажњом или намерним деловањем Корисника (физички лом, отварање и слично).

#### **Члан 38.**

Пресељење опреме која је дата на коришћење Кориснику на другу локацију у објекту или на друго прикључно место може бити извршена само уз сагласност и асистенцију Власника КДС-а. Уколико Корисник поступи супротно овом ставу, Власник КДС-а има право да Кориснику укине услугу и захтева повраћај опреме у исправном стању или уколико није могуће, наплати накнаду штете због невраћања опреме, а која је дефинисана у Понуди са ценовником.

#### **Члан 39.**

Власник КДС-а је дужан да за време трајања корисничког односа Кориснику омогући коришћење услуге из своје понуде, с тим што задржава право да због радова на мрежи или због потреба одржавања привремено обустави пружање сервиса делимично или у целости, све док за тим постоји оправдана потреба, а не дуже од 48 сати непрекидно. Веће сметње на КДС-у Власник КДС-а је у обавези да отклони у року од седам дана, осим у случају више силе. Уочене сметње у пријему Корисник је дужан да одмах пријави Власнику КДС-а у противном сматраће се да Корисник није имао сметњи.

#### **Члан 40.**

Власник КДС-а није одговоран:

- за прекиде и сметње у раду услуге и штету коју Корисник претрпи, а који су последица нестанка електричне енергије на делу инфраструктуре, случајева више силе (поплаве, пожари, експлозије,



земљотреси, рат, елементарне временске непогоде које прописује Хидрометеоролошки завод и др.) или других узрока који су ван контроле Власника КДС-а;

- за штету коју Корисник недозвољеним понашањем учини трећим лицима;
- за повреду права на приватност и сигурност Корисника коју изврши треће лице;
- за штету насталу неовлашћеним и нестручним руковањем опремом добијеном на коришћење и неправилним коришћењем услуге;
- за неправилну инсталацију опреме од стране Корисника;

У случају да прекид рада траје дуже од 48 сати непрекидно Корисник није дужан да плати накнаду за тај период.

- у случајевима повреде ауторских, интелектуалних и других сродних права од стране Корисника услуге;
- за прекиде или смањену доступност услузи уколико они наступе као последица радова на делу мреже о којима је Корисник благовремено обавештен;
- за сметње које могу настати уколико Корисник не прихвати све или поједине препоруке Власника КДС-а;
- за садржај програма емитованих у оквиру ТВ пакета које је Корисник изабрао, као ни за затамњења одређених ТВ програма;
- за штету коју Корисник или треће лице претрпи у виду изгубљене добити;
- за штету коју Корисник или треће лице претрпи услед промене позивног броја, промене броја Корисника;
- за рекламације на износ рачуна или немогућност коришћења услуге уколико корисник употребљава опрему или други уређај који није компатибилан или није подешен за коришћење на инфраструктури Власника КДС-а.

#### **Члан 41.**

Корисник се обавезује да Власнику КДС-а достави потпуне и тачне личне податке и да у случају промене истих обавести Власника КДС-а највише 15 дана након промене. Прихватањем ових општих услова Корисник добровољно даје пристанак

Власнику КДС-а да прикупља, обрађује и чува његове личне податке. Лични подаци се могу прикупљати, чувати и обрађивати у сврху израде финансијског задужења ради обрачуна и израде рачуна, у сврху оглашавања и информисања о производима и услугама привредног друштва, у сврху директног комуницирања са Корисником ради одговарања на захтеве/пријаве и упите примљене путем електронске поште и других облика комуникације који су доступни корисницима, у сврху обавештавања Корисника о могућности примања обавештења о производима, услугама и активностима привредног друштва, у сврху позивања ради учествовања у анкетама о производима и слично, у сврху пружања услуга са додатом вредношћу, у сврху пружања ефикасне корисничке подршке, у сврху статистичке обраде на начин који не омогућује идентификацију појединачног Корисника ради добијања обједињених статистичких података. Корисник је сагласан да Власник КДС-а може пренети потраживања из Уговора на треће лице, а самим тим и податке о Кориснику може уступити трећем лицу ради наплате потраживања, односно ради извршења других преузетих обавеза Корисника по Уговору.. Корисник ће обавестити Власника КДС-а о свакој промени својих података који су потребни за примену Уговора без одлагања након што до промене дође. Уколико Корисник то не учини, одговараће за сваку штету која због тога настане Власнику КДС-а или трећим лицима. Уколико му из истог разлога рачуни, опомене због неплаћања и друга документа не могу бити достављена од стране Власника КДС-а, сматраће се да је на основу постојећих података достава ваљано извршена. Променом података Корисника сматра се и промена имена и презимена физичког лица, промена пословног имена привредног друштва, као и случај статустних промена привредног друштва у складу са важећим прописима.

#### **Члан 42.**

Власник КДС-а се обавезује да све радове на објекту и унутар објекта Корисника изводи са пажњом доброг домаћина.

Током извођења радова на прикључењу, интервенцији и доради у и на објекту чији је власник Корисник, Корисник је у обавези да буде присутан или да обезбеди надзор који ће присуствовати извођењу радова. Уколико се од стране корисника не нагласи ко је надзор, Корисник је сагласан да се особа која је затечена у објекту сматра надзором. Сви радови на прикључењу, интервенцији и доради које изводе радници Власника КДС-а или овлашћеног извођача, а тичу се самог објекта, ће бити предочене Кориснику или надзору пре почетка радова. Уколико Корисник или надзор сматра да радови

могу довести до оштећења објекта чији је власник Корисник, дужан је да пре почетка радова на то упозори раднике Власника

КДС-а или овлашћеног извођача. Корисник или надзор има право да предложи начин извођења радова који неће угрозити објекат. Уколико током извођења радова Корисник или надзор има приговор на квалитет извођења радова дужан је да на то скрене пажњу радницима Власника КДС-а или овлашћеног извођача и исте унесе у радни налог пре потписивања истог. Уколико током извођења радова Корисник или надзор примети да радови могу довести до оштећења објекта дужан је да обустави радове и разлог обустављања унесе у радни налог пре потписивања. Накнадне рекламације не могу бити уважене.

Уколико Корисник накнадно уложи приговор да су радови које је изводио Власник КДС-а или овлашћен извођач изазвали оштећење и/или штету на објекту чији је власник Корисник и при томе Корисник или надзор у радном налогу нису унели приговори/или разлог заустављања радова, приговор не може бити прихваћен.

## **7. РАСКИД КОРИСНИЧКОГ ОДНОСА**

### **Члан 43.**

Кориснички однос између Власника КДС-а и Корисника може престати на основу једностраног писаног отказа Корисника, уз отказни рок од 30 дана, под условом да до истека отказног рока Корисник измири сва дуговања према Власнику КДС-а и врати опрему коју је добио на коришћење. Корисник ово право може искористити у погледу Уговора у целини или у делу

који се односи на појединачне услуге, под условом да корисник користи услугу код које је делимичан раскид могућ. У случају раскида Уговора пре истека минималног периода коришћења, Корисник се обавезује да Власнику КДС-а исплати целокупан износ који одговара збиру свих преосталих месечних претплата, почев од дана раскида Уговора, до истека уговореног минималног периода коришћења изабраних услуга, а у року назначеном на рачуну. Корисник има право на раскид Уговора, доласком у Кориснички центар и потписивањем Захтева за прекид корисничког односа. Писано обавештење о раскиду Уговора које се подноси у име Корисника који обавља пословну делатност, подноси се препорученом пошиљком са повратницом или електронским путем, од стране овлашћеног лица, на меморандуму фирме, оверено печатом и потписом овлашћеног лица. Ове одредбе се примењују и у случају да Власник КДС-а једнострано раскине Уговор услед непоштовања уговорених одредби од стране Корисника. У случају смрти Корисника, његови наследници или чланови породице могу од Власника КДС-а тражити пренос Корисничког односа- На захтев наследника или члана породице, Власник КДС-а може да

омогући промену корисника услуга и закључи нов Уговор са наследником или чланом породице.

Уколико наследници или чланови породице преминулог Корисника не поднесу захтев за пренос Корисничког односа, Кориснички однос се сматра

раскинутим даном смрти Корисника. Наследници преминулог Корисника ће се сматрати солидарно одговорним

до вредности Корисникове наследне масе, за све његове дугове који су настали пре датума смрти.

Власник КДС-а може да закључи нов Уговор са сваким правним следбеником предузетника или правног лица које је престало да постоји, под

условима који важе за уступање уговора. У случају отварања стечаја или ликвидације над Корисником који је правно

лице, биће примењени важећи правни прописи који регулишу ову област, као и други важећи прописи Републике Србије.

### **Члан 44.**

Власник КДС-а може раскинути кориснички однос са Корисником привремено или трајно, ако Корисник не измири своје дуговање из корисничког односа у року од 90 дана од искључења услуге или уколико Корисник прекрши одредбе дефинисане Уговором и Општим условима. У случају једностраног раскида уговора описаног у претходном ставу, Корисник је сагласан да исплати сва доспела дуговања и преостали уговорени износ у случају превременог раскида уговора, уколико је исти наступио у току уговореног минималног периода коришћења, а у износу који одговара збиру свих преосталих месечних претплата, почев од дана раскида Уговора, до истека уговореног минималног периода коришћења изабраних услуга, а све у року назначеном на рачуну. Заостале обавезе подлежу обрачуну и наплати законом прописане затезне камате и наплате судским путем.

**Члан 45.**

Корисник се обавезује да ће опрему коју је добио на коришћење вратити у року од 7 дана од дана раскида уговора. Уколико у назначеном року Корисник не изврши повраћај терминалне опреме, у обавези је да надокнади њихову противвредност по важећем ценовнику.

**Члан 46.**

У случају престанка корисничког односа Корисник не може захтевати повраћај уложених средстава, односно повраћај накнаде за радове изградње и радове постављања мреже ради прикључења. У случају превременог раскида Уговора о заснивању корисничког односа, а уколико је Корисник уз одређене погодности купио технички уређај, Власник КДС-а има право да од Корисника потражује преостали износ до пуне цене купљеног техничког уређаја у складу са ценовником.

**8. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ****Члан 47.**

Уговором је дефинисано заснивање корисничког односа на одређено време које представља минималан период коришћења услуге уз могућност аутоматског продужења уговора. У случају аутоматског продужења уговора, корисник може раскинути уговор писаним путем као што је предвиђено овим општим условима, са отказним роком од 30 дана, и обавезом да исплати доспеле а неизмирене обавезе до дана раскида уговора и истека отказног рока.

**Члан 48.**

Уговор у целини или било које право и обавеза по Уговору се не могу пренети на треће лице (у даљем тексту: Нови корисник) без сагласности Власника КДС-а. Захтев за пренос Корисничког односа подноси се у најближем Корисничком центру Власника КДС-а уз присуство оба Корисника. Приликом подношења захтева оба Корисника прилажу на увид личну карту.

Подношењем захтева Нови корисник потврђује да је испунио услове из Уговора о заснивању корисничког односа. Власник КДС-а ће на захтев Корисника извршити пренос Корисничког односа на новог Корисника, заснивањем Корисничког односа са новим Корисником, у складу са овим Општим условима, под условом да је Корисник измирио све своје обавезе према Власнику КДС-а, доспеле до дана подношења Захтева за пренос. Нови корисник преузима права и обавезе претходника, одговорност за неплаћене рачуне, као и за минимални период коришћења услуга дефинисаних Уговором који преузима од Корисника који преноси свој кориснички уговор. У случају да Корисник који преноси свој кориснички Уговор не измири сва своја доспела, а неплаћена дуговања према Власнику КДС-а, плаћање свих услуга коришћених од стране Корисника преносиоца Уговора биће затражена од Новог корисника. У случају смрти Корисника, уколико његови наследници или чланови породице наставе са коришћењем услуга могу поднети захтев за пренос Корисничког односа, при чему на себе преузимају одговорност за неплаћене рачуне, као и за минимални период коришћења услуга дефинисаних Уговором који преузима од преминулог Корисника. Власник КДС-а може пренети своја права и обавезе из Уговора на треће лице, уз претходно обавештавање корисника. У случају промене адресе пребивалишта/боравишта/регистрованог седишта Корисника, Корисник има право да тражи сеобу услуге. Власник КДС-а ће обезбедити сеобу услуге уколико постоје техничке могућности. Уколико постоје технички услови, Власник КДС-а и Корисник ће закључити Анекс корисничког Уговора којим ће се дефинисати промена адресе на којој ће се пружати услуга и у року од 15 дана од дана закључења Анекса, Власник

КДС-а ће извршити сеобу услуге под условом да је Корисник измирио своја дуговања према Власнику КДС-а. Уколико је за реализацију сеобе услуге неопходна доградња приступне инфраструктуре, Корисник се обавезује да плати прикључну таксу, као и све трошкове материјала са уградњом за инсталацију од уласка у стан до прикључка за један или више ТВ пријемника у стану или од најближег прикључног места (бандера, стуб) до уласка у кућу и до прикључка за један или више ТВ пријемника. Износ једнократне накнаде за сеобу услуге Корисник плаћа преко рачуна издатог од стране Власника КДС-а.

Власник КДС-а није одговоран за евентуално непостојање техничких могућности за сеобу услуге. У случају непостојања техничких могућности за сеобу услуге, Корисник има право да раскине Уговор, уз обавезу исплате накнаде за превремени раскид корисничког односа, који је дефинисан Уговором и

чланом 54. Општих услова, уколико је исти закључен са минималним периодом коришћења.

**Члан 49.**

Општи услови се мењају у складу са променом закона и Власник КДС-а задржава право да, у складу са измењеним условима пословања и према својој пословној политици врши измене и допуне ових Општих услова. Власник КДС-а је дужан да о намери битних измена Општих услова обавести Корисника најмање месец дана унапред, објавом на својој интернет страни и инфо каналу. Корисник има право на једнострану раскид Уговора пре истека периода на који је закључен, без примене отказног рока и без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, ако се најављеним изменама Општих услова описаним у претходном ставу битно мењају услови под којима је Уговор закључен, на начин који није у корист Корисника, уз обавезу да измири сва своја доспела, а неплаћена дуговања према Власнику КДС-а која су настала до момента раскида Уговора. Измене и допуне Општих услова које представљају усклађивање са важећим законским прописима не сматрају се изменом услова под којима је закључен Уговор на штету Корисника, а у смислу претходног става.

**Члан 50.**

Уколико неки од чланова Општих услова постане супротан закону или неизвршив, то неће утицати на законитост и извршивост осталих чланова и услова из Уговора и Општих услова.

**Члан 51.**

Власник КДС-а и Корисник ће све спорове настојати да реше споразумом, а Корисник се у том циљу обавезује да ће се у случају било каквог спора првенствено обратити Власнику КДС-а ради мирног и вансудског решавања спора код Власника КДС-а. Спорови који не могу да се реше споразумно, решаваће се пред надлежним судом.

**Члан 52.**

Ови Општи услови се примењују и на Кориснике који су Уговор закључили пре дана њиховог објављивања, с тим да Корисник, у случају да се овим Општим условима битно на његову штету мењају услови под којима је Уговор закључен, има право да у року од месец дана, односно другом року предвиђеном законом, од дана објављивања Општих услова раскине Уговор. Ови Општи услови објављени су на дан 01. 10. 2018. године на Интернет страни Власника КДС-а, који је истовремено и датум ступања на снагу и примене Општих услова. Даном ступања на снагу и почетком примене ових Општих услова, престају да важе претходно важећи.