

## OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE USLUGA

### PREAMBULA PREDMET I PRIMENA

Opštim uslovima za pružanje usluga uređuju se uslovi pod kojima privredno društvo Exe Net d.o.o. Niš, Cara Dušana 85 matični broj 20150998 (u daljem tekstu: Operator) zasniva korisničke odnose i pruža usluge elektronskih komunikacija (u daljem tekstu: Usluga) za koje je upisan u Registar koji vodi Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge, a čiji su podaci dostupni na adresi [www.ratel.rs](http://www.ratel.rs), fizičkim licima, pravnim licima i preduzetnicima (u daljem tekstu: Korisnik), u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS” br. 44/10, 60/13 - US i 62/14).

Saglasno članu 107. Zakona o elektronskim komunikacijama, Operator će mesec dana unapred obavestiti na pogodan način Korisnika o nameri jednostrane izmene uslova ugovora, kao i o pravu Korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na način koji nije na korist Korisnika.

### ČLAN 1. PRIKLJUČENJE KORISNIKA

Preduslov za korišćenje svih usluga koje nudi Operator, predstavlja priključenje na distributivni sistem Operatora. Priključenje na distributivni sistem Operatora može se izvršiti ukoliko za to postoje tehnički preduslovi i ukoliko je plaćena naknada za priključenje na mrežu Operatora (u daljem tekstu: **Setup**), po važećem Cenovniku. Korisnici koji zaključuju ugovor sa minimalnom ugovornom obavezom od 12 ili 24 meseci, stiču pravo na privilegovanu cenu **Setup**-a po ceni od 1 dinar.

Korisnik je u obavezi da za korišćenje Usluge plaća sve naknade u skladu sa Cenovnikom Operatora, a pod uslovima koji su definisani ugovorom koji su Operator i Korisnik zaključili.

Izgrađena instalacija i oprema do korisničkog uređaja, su u trajnom vlasništvu Operatora. U slučaju raskida Ugovora Korisnik je dužan da opremu vrati Operatoru, neoštećenu i u ispravnom stanju.

### ČLAN 2. MONTAŽA OPREME

Lica ovlašćena od strane Operatora su jedina ovlašćena da manipulišu opremom, montiraju je, servisiraju i vrše bilo koje druge radnje u vezi sa opremom. Ukoliko je oprema u vlasništvu Operatora, svakim neovlašćenim kontaktom sa opremom, Korisnik gubi pravo da bez dodatne nadoknade zatraži servisiranje ili zamenu. Ukoliko je oprema u vlasništvu Korisnika, Operator neće i ne može snositi odgovornost za gubitak garancije prilikom manipulacije opremom ukoliko je Korisnik to zahtevao.

Korisnik odgovara za opremu koja je data na korišćenje radi povezivanja na Operatorov distributivni sistem. Ukoliko korisnik ima primedbu na mesto i lokaciju montirane antene i ostale opreme, dužan je da uloži prigovor u roku od 8 dana, u protivnom smatra se da je Korisnik saglasan sa mestom i lokacijom i da svojim potpisom na ugovoru potvrđuje svoju odgovornost za bezbednost opreme.

### ČLAN 3. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA - ZAKLJUČENJE UGOVORA

Zaključenjem Ugovora, Korisnik stiče pravo da bude priključen na mrežu Operatora i koristi ugovorene Usluge za period važenja ovog Ugovora za jedan ili više uređaja (u zavisnosti od vrste Usluga) koji su u posedu Korisnika i na lokaciji kod Korisnika.

Spisak ugovorenih Usluga koje su predmet Ugovora, podaci o korisničkom nalogu, minimalno trajanje ugovorne obaveze, cena ugovorene Usluge, kao i drugi bitni podaci za korišćenja Usluga definisani su u Ugovoru. Ukoliko Operator Korisniku ustupa opremu na korišćenje, specifikacija izdate opreme biće navedena na Reversu koji je sastavni deo ugovora.

Korisnik se samostalno opredeljuje za usluge koje želi da koristi, i u toku trajanja korisničkog odnosa, zadržava pravo izmene vrste Usluga, u skladu sa ponudom.

Korisnik može u toku trajanja zaključenog Ugovora da izvrši promenu prvobitno izabраниh Usluga, ukoliko je prošlo najmanje polovina ugovorne obaveze. Izmenom ugovorenih Usluga ne može se smanjiti prvobitno ugovoreno minimalno trajanje ugovorne obaveze i prvobitno ugovoreni iznos naknade.

U ugovorima koje je Operator zaključio sa korisnicima pre stupanja na snagu ovih Opštih uslova, odnosno, ukoliko je postojećim Ugovorom minimalno trajanje ugovorne obaveze definisano različito/na drugačiji način u odnosu na odredbe kojima se isto reguliše ovim Opštim uslovima, minimalnim trajanjem ugovorne obaveze smatraće se prvi period na koji je navedeni Ugovor zaključen.

Operator zadržava pravo izmene Opštih uslova, Cenovnika, Akcijskih ponuda i načina tarifiranja.

U slučaju promene Opštih uslova ili Cenovnika, Operator će o tome obavestiti Korisnika 30 dana unapred, objavom na svojoj Internet strani [www.exe-net.net](http://www.exe-net.net) ili putem elektronske pošte.

Korisnik se obavezuje da će prava po Ugovoru koristiti isključivo za sopstvene potrebe a ne u komercijalne svrhe. Pravo stečeno na osnovu Ugovora ne može se prenositi na treća lica bez saglasnosti Operatora.

Operator se obavezuje da, nakon zaključenja Ugovora u cilju korišćenja usluge Operatora, a ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi, izvrši priključenje/povezivanje objekta Korisnika, na distributivni sistem Operatora u roku od 8 radnih dana od dana zaključenja ugovora, ili 30 radnih dana od dana zaključenja ugovora u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Korisnika.

U slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Korisnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 radnih dana od dana njegovog nastupanja, Korisnik i Operator zadržavaju pravo otkaza Ugovora i dalje, zaključenje novog Ugovora pod izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Korisnik to bude želeo. Operator je dužan da se prema svim podacima koje dobije od Korisnika ophodi u skladu sa pozitivno - pravnim normama.

#### ČLAN 4. ODGOVORNOSTI I OBAVEZE

Korisnik se obavezuje:

- da omogućí nesmetano izvođenje radova radi priključenja Korisnika na distributivni sistem;
- da distributivni sistem i prateće sisteme koristi u skladu sa obavezama koje proizilaze iz zaključenog ugovora;
- da neće vršiti, niti dozvoliti neovlašćeno vršenje intervencija na opremi, uređajima i instalacijama Operatora, kao i da će svaku promenu uočenu na istom odmah prijaviti, u suprotnom će odgovarati za nastalu štetu;
- da omogućí Operatoru obavljanje svih neophodnih intervencija na svom delu mreže, opremi, uređajima i instalaciji koje su vlasništvo Operatora.

Pored okolnosti definisanih Ugovorom sa Korisnikom, Operator ne odgovara niti za:

- Štetu koju Korisnik svojim nedozvoljenim ponašanjem učini sebi ili trećim licima;
- Povredu prava na privatnost i sigurnost koju na Internetu prema Korisniku izvrši treće lice;
- Sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
- Štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice usled povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
- Štetu nastalu udarom groma ili drugim prirodnim pojavama na objektu Korisnika;
- Prekid signala, ukoliko taj prekid nastupi kao posledica radova na infrastrukturi mreže Operatora, o kojima je Korisnik blagovremeno obavešten;
- Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Korisnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke Operatora.

Operator se odriče odgovornosti za postojanje nekog od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine u datotekama snimljenim sa Interneta. Za sprovođenje predviđenih procedura i provera u cilju zaštite od opisanih programa, odgovoran je isključivo Korisnik, a Operator nije odgovoran za štetu koja eventualno bude pričinjena na takav način.

Ukoliko iz napred navedenih razloga usledi prekid pružanja Usluga, Operator ne odgovara za štetu koja nastupi po Korisnika.

Za svoje nedozvoljeno ponašanje, pred nadležnim organima (krivično, materijalno ili na bilo koji drugi način), odgovara isključivo Korisnik.

Takođe, Korisnik odgovara Operatoru za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu, koja nastane kao posledica njegovog nedozvoljenog ponašanja.

Nedozvoljeno ponašanje Korisnika je svako ponašanje koje je suprotno imperativnim propisima Republike Srbije i međunarodnom pravu kao i zaključenim ugovorima i konvencijama te važećim preporukama, kodeksima koji se odnose na korišćenje Interneta, računara i računarskih mreža.

Naročito se smatra nedozvoljeno ponašanje kojim se vrši krivično delo, privredni prestup, povreda autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši delo nelojalne konkurencije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava, kao i kodeksa ponašanja na Internetu.

Sledeća ponašanja su neka od onih koja se, prema prihvaćenom kodeksu, smatraju nedozvoljenim:

- Korišćenje servisa, odnosno ugovorene usluge Interneta Operatora za neovlašćen pristup ili za neovlašćeno dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i Internetu;
- Ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa od strane drugih Korisnika;
- Ugrožavanje nesmetanog rada mreže Operatora ili bilo kog drugog dela Interneta;
- Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- Narušavanje privatnosti ostalih Korisnika Interneta Operatora ili Interneta uopšte;
- Neovlašćena promena zadate IP adrese ili MAC adrese uređajima;
- Distribucija nepoželjnih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam);
- Slanje ili prosleđivanje dobrotvornih zahteva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mesta predviđena za takav vid oglašavanja.

Ukoliko Operator zaključi da Korisnik prilikom korišćenja Usluga primenjuje nedozvoljeno ponašanje, ima pravo da Korisniku ukine pravo korišćenja Usluga i to: privremeno, na određeni vremenski rok ili za stalno, tako što će raskinuti postojeći Ugovor uz pismeno obaveštenje Korisniku koji odgovara za svu pričinjenu štetu. U opisanom slučaju Operator ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, kao i zainteresovanim licima, a po nalogu navedenih organa.

U slučajevima slanja neželjene pošte, štetnih sadržaja i povrede prava intelektualne svojine od strane Korisnika, Operator će uputiti pisano upozorenje (e-mail) Korisniku. Ukoliko Korisnik nastavi sa slanjem neželjene pošte, štetnih sadržaja i povredama prava intelektualne svojine, Operator može postupiti na način iz prethodnog stava.

Ocena Operatora da je učinjeno nedozvoljeno ponašanje od strane Korisnika smatraće se opravdanom u slučaju postojanja razumne sumnje u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika u smislu odredbi ovih Opštih uslova.

## **ČLAN 5. PROMENE U KORISNIČKOM ODNOSU I USTUPANJE UGOVORA**

Bilo koji pravni sledbenik dužan je da postupa po odredbama korisničkog Ugovora i da dovrši već preuzete obaveze.

O planiranom sledbeništvu Korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Operatora. Posle završetka preuzetih obaveza Operator i pravni sledbenik dogovoriće se o eventualnom produženju Ugovornog odnosa.

Pravnim sledbeništvom smatraju se promena poslovnog imena Ugovorne strane, sedišta, osnivača, pravne forme, statusa, podela na više društava, spajanje sa drugim društvom, pripajanje većem društvu, prenos stvari, prava ili obaveza iz ovog Ugovora na nekog drugog i slično.

U slučaju smrti Korisnika, naslednici mogu, na osnovu pisanog zahteva koji se Operatoru dostavlja u roku od 90 (devedeset) dana, da dobiju od Operatora Rešenje o prenošenju Ugovora na drugo lice, naslednika.

O svakoj promeni određenoj ovim članom Korisnik je dužan da obavesti Operatora u roku od osam (8) dana od nastanka promene. U slučaju da Korisnik ne obavesti Operatora o promeni, Operator ima pravo da Ugovor raskine.

Operator može preneti svoja prava i obaveze iz Ugovora na treće lice sa čime je korisnik upoznat i saglasan. Korisnik ne može bez izričitog pismenog odobrenja Operatora preneti svoja prava i obaveze na treće lice.

Korisnik ugovor može ustupiti isključivo uz saglasnost Operatora i prijemnika. Ustupanje ugovora vrši se popunjavanjem obrasca Operatora. Na ustupanje ugovora se shodno primenjuju odredbe Opštih uslova koje se odnose na zaključenje ugovora.

## **ČLAN 6. POSTUPANJE U SLUČAJU KRADE OPREME**

U slučaju krađe opreme koja je u vlasništvu Operatora, a koja je Korisniku ustupljena na korišćenje, Korisnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od saznanja za događaj, o tome obavesti Operatora i nadležne organe (policiju i tužilaštvo). U slučaju krađe opreme o kojoj je Korisnik obavestio nadležne organe, te je o tome dostavio Operatoru kopiju zapisnika ili prijave, Korisniku će biti omogućeno dobijanje nove opreme na korišćenje uz revers.

Ukoliko Korisnik ne dostavi zapisnik o krađi, obavezan je da isplati Operatoru ugovornu naknadu za nevraćenu opremu u zavisnosti od vrste opreme, a u iznosima koji su određeni ovim Opštim uslovima odnosno važećim Cenovnikom.

## **ČLAN 7. POSTUPAK U SLUČAJU PRESELJENJA OPREME**

Preseljenje opreme Operatora koja je Korisniku ustupljena na korišćenje, može se izvršiti samo uz saglasnost i asistenciju Operatora. Zahtev za preseljenje opreme podnosi se ovlašćenom zastupniku Operatora. Zahtev se odobrava ukoliko ima tehničkih mogućnosti na novoj lokaciji, ukoliko je podnosilac zahteva izmirio sve svoje obaveze prema Operatoru i po uplati naknade za preseljenje opreme u skladu sa Cenovnikom.

Zabranjeno je preseljenje opreme Operatora samovlasno i samostalno bez odobrenja tehničke službe Operatora.

Ukoliko Korisnik postupi suprotno ovom određenju, Operator ima pravo da takvom Korisniku ukine uslugu i zahteva povraćaj opreme u ispravnom stanju, ili ukoliko to nije moguće, naplati Korisniku ugovornu naknadu za nevraćenu opremu u skladu sa važećim Cenovnikom, a u zavisnosti od vrste opreme, kao i za prekid ugovora pre isteka minimalno ugovorene obaveze a u iznosima koji su određeni ovim Opštim uslovima i Ugovorom.

## **ČLAN 8. PAUZIRANJE UGOVORNE OBAVEZE**

Na pisani zahtev Korisnika, Operator može privremeno obustaviti pružanje usluga Korisniku bez raskida ugovora, na period ne kraći od 30 (trideset) dana, a najduže 90 (devedeset) dana, u zavisnosti od dužine ugovorne obaveze.

Korisnik je obavezan da podnese pisani zahtev o pauziranju ugovora za svoj nalog, pre isteka tekućeg meseca, a najranije za sledeći mesec. Operator preuzima obavezu da odluči po zahtevu Korisnika i o odluci ga obavesti najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema zahteva za pauziranje ugovora.

Ukoliko je datum početka pauziranja nakon 1. u mesecu, Korisnik je dužan da Operatoru izmiri dugovanja za taj mesec srazmerno broju dana kada je usluga omogućena u tom mesecu.

Nakon isteka zahtevanog pauziranja, Operator će nastaviti pružanje usluga, a za period dok je nalog Korisnika bio pauziran, Korisniku će biti naplaćena usluga pauziranja po važećem Cenovniku.

Za vreme minimalnog trajanja ugovorne obaveze Korisnik ima pravo na pauziranje ugovora u minimalnom trajanju od 30, a maksimalnom od 90 dana za ceo ugovorni period.

## **ČLAN 9. PRIVREMENO ISKLJUČENJE KORISNIKA**

Operator će privremeno isključiti Korisnika u sledećim slučajevima:

- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži, na način definisan Ugovorom;
- u slučaju dugovanja Korisnika prema operatoru, do izmirenja dugovanja, u skladu sa ograničenjima predviđenih propisima.
- u slučaju kršenja odredbi ugovora i/ili Opštih uslova i/ili drugih opštih akata Operatora koji obavezuju Korisnika, do otklanjanja posledica kršenja.
- u slučaju nedozvoljenog korišćenja ili zloupotrebe opreme odnosno usluga, do dostavljanja pisane izjave Korisnika da će se ubuduće uzdržati od zloupotrebe.

Za vreme privremenog isključenja Korisnik je dužan da plaća Ugovorenu pretplatu. Ukoliko je Korisnik privremeno isključen zbog neplaćanja mesečne pretplate, radi ponovnog priključenja na mrežu Operatora dužan je da plati dospele, a neizmirene obaveze.

Po izvršenom priključenju na mrežu Operatora, Korisnik je obavezan da plati naknadu za ponovno priključenje u skladu sa važećim Cenovnikom, koja će biti iskazana na prvom narednom računu.

U slučaju ne izmirenja obaveza Korisnika po Ugovoru, o njihovoj dospelosti, Operator zadržava pravo da obračuna i naplati zakonsku zateznu kamatu na dospelu potraživanja. Ukoliko Korisnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od dva meseca od dana dospelosti obaveza, Operator ima pravo da Korisniku ukine uslugu/usluge (isključenje), uz prethodno obaveštenje Korisniku u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana. Saglasno prethodnom stavu, kod usluge Telefonije, ukoliko Korisnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od dva meseca od dana dospelosti obaveza, Korisniku će biti suspendovani odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka Kontakt centru Operatora. Ukoliko Korisnik ne plati ni u roku od 30 dana računajući od dana ukidanja odlaznih poziva Operator zadržava pravo da isključi uslugu Telefonije. Ukoliko Korisnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluge/usluga, Operator zadržava pravo da izvrši demontažu Korisnikovog priključka/opreme, nakon čega se smatra da je Ugovor automatski raskinut, a Korisnikova obaveza da isplati preostala dugovanja ostaje.

Korisnik koji iz nekog razloga neće određeno vreme koristiti usluge dužan je da u toku Ugovorne obaveze plaća pretplatu u punom iznosu.

## ČLAN 10. RASKID UGOVORA I PREVREMENI RASKID UGOVORA

Ugovor između Operatora i Korisnika može prestati pre isteka minimalnog trajanja ugovorne obaveze na osnovu pisanog zahteva Korisnika za otkaz ugovora uz otkazni rok od 30 dana.

U slučaju da je Korisnik pravno lice, potrebno je da plati sve dospеле račune i jednokratnu naknadu u visini iznosa svih pretplata za ugovorene usluge po ceni na dan raskida pomnožen sa brojem meseci preostalih do isteka minimalnog trajanja ugovorne obaveze.

U slučaju da je Korisnik fizičko lice, potrebno je da:

1. isplati sve dospеле račune i ugovorene mesečne naknade za ostatak minimalnog trajanja ugovora ili
2. isplati novčani iznos u visini razlike do popusta na proizvode i usluge (**Setup** i odabrani paket usluga iz ugovora) koje je ostvario zaključenjem ugovora u određenom vremenskom trajanju, ako je plaćanje te naknade povoljnije za korisnika.

U slučaju otkaza Ugovora Korisnik ne može da zahteva povraćaj uložениh sredstava, odnosno povraćaj naknade za radove izgradnje i radove postavljanja Operatorove mreže radi priključenja.

Bez otkaznog roka, Operator može da raskine Ugovor sa korisnikom u sledećim slučajevima:

- ako Korisnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje usluga/opreme;
- ako Korisnik uzrokuje smetnje na Internet mreži ili ometa Operatoru pristup Internet mreži.
- ako Korisnik prevarno koristi uslugu/usluge;
- ako Korisnik krši pravo na industrijskim ili intelektualnim pravima Operatora, vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Korisnik prekrši odredbe ovih Opštih uslova u delu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
- ako se Korisnik ponaša na nedozvoljen način, a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova i Politikom prihvatljivog korišćenja interneta.

## ČLAN 11. REKLAMACIJE, PRAVO NA PRIGOVOR I REŠAVANJE NESAOBRAZNOSTI USLUGA

Saglasno Zakonu o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014), korisnik može na adresu Operatora da podnese usmeni ili pisani prigovor u odnosu na pogrešno obračunatu cenu i druge nedostatke ili uloži prigovor telefonskim putem pozivanjem broja navedenog u Ugovoru. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od dana dospelosti 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 je dužan da plati nespornu deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.

Operator će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora odgovoriti Korisniku u pisanom obliku, ukoliko je korisnik fizičko lice, ili u roku od 15 dana ukoliko je korisnik Pravno lice.

## **ČLAN 12. PRAVO NA ODUSTANAK OD UGOVORA ZAKLJUČENOG NA DALJINU**

Korisnici sa kojima je Operator sklopio ugovor van poslovnih prostorija imaju pravo da odustanu od Ugovora u roku od 14 kalendarskih dana bez navođenja razloga. Period odustanka ističe nakon 14 kalendarskih dana od datuma zaključenja Ugovora. U cilju ostvarivanja prava na odustanak, Korisnik mora Operatora obavestiti o svojoj odluci da odustaje od Ugovora nedvosmislenom izjavom. U tu svrhu Korisnik može upotrebiti i uz Ugovor priloženi obrazac za odustanak, ali to nije obavezno. U cilju ispunjavanja roka za odustanak, dovoljno je da Korisnik pošalje obaveštenje o ostvarivanju prava na odustanak pre isteka roka za odustanak.

Ukoliko Korisnik započne sa korišćenjem usluge u toku roka za odustanak, platiće iznos koji je srazmeran usluzi koja je bila pružena pre slanja obaveštenja o odustanku od Ugovora, a po tržišnoj ceni usluge, kao i punu cenu naknade za priključenje na mrežu Operatora. Troškovi vraćanje robe odnosno opreme izdate na revers padaju na teret Korisnika.

## **ČLAN 13. TEHNIČKA PODRŠKA**

Operator se obavezuje da pruži odgovarajuću tehničku podršku Korisniku. Pod nadležnost Operatora spadaju svi problemi koji se odnose na komunikacionu mrežu Operatora i infrastrukturu koja je u direktnom vlasništvu Operatora, ali ne i globalne mreže Internet niti same lokalne mreže kod Korisnika, uključujući i prenos bežičnog signala od rutera do nekog od Korisnikovih uređaja.

Korisnik tehničku podršku može kontaktirati putem broja telefona 018/4155-555 ili brojeva 018/3400-400 i 018/323-0000 koji su besplatni za sve Korisnike koji koriste usluge fiksne telefonije na osnovu ugovora sa Operatorom, u periodu od 00h-24h. Korisnik podršku može zahtevati i putem e-maila: [podrska@exe-net.net](mailto:podrska@exe-net.net).

Svaki problem koji je prouzrokovan nepažnjom ili nestručnim delovanjem Korisnika, bilo da je u pitanju virus, trojanac ili bilo koji drugi faktor, nije i neće biti odgovornost Operatora niti će Operator pružati tehničku podršku ili savete bez dodatne nadoknade. Operator zadržava pravo da svaku uslugu koja ne spada u odgovornost Operatora dodatno naplati Korisniku shodno važećem Cenovniku. Potpisivanjem ugovora, Korisnik potvrđuje da je saglasan sa navedenim.

## **ČLAN 14. INTERVENCIJE KOD KORISNIKA**

U slučaju da je intervencija nastala krivicom Korisnika, Operator će naplatiti svaki izlazak na teren u skladu sa zvaničnim Cenovnikom.

## **ČLAN 15. POŠTANSKI TROŠKOVI**

Ukoliko je, shodno vrsti usluge/paketa, ugovoreno da Operator Korisniku dostavi uređaj ili opremu na kućnu adresu, poštanske troškove isporuke snosi Korisnik.

Navedene troškove Korisnik neće snositi ukoliko uređaj ili opremu preuzme u sedištu ili u poslovnicu Operatora.

## **ČLAN 16. PRIORITETI**

U zavisnosti od vrste odabrane Usluge, Korisnik može imati manji ili veći prioritet kada je u pitanju tehnička podrška ili intervencije kod Korisnika. Paketi Usluga definisani su zvaničnim Cenovnikom sa kojim je Korisnik upoznat i Korisnik u potpunosti prihvata činjenice koje proizilaze iz ovog dokumenta. Paketi sa najvećom cenom i garantovanim protokom imaju najveći prioritet kada su u pitanju tehnička podrška, intervencije na terenu kao i sam protok paketa kroz računarsku mrežu Operatora.

## **ČLAN 17. BRZINA PROTOKA**

Prilikom potpisivanja ugovora, Korisnik je dužan da se opredeli za određenu vrstu i tip Usluge. Paketi usluga, između ostalog, razlikuju se i po brzini protoka podataka. Korisnik prihvata činjenicu da brzina protoka odabrane Usluge ne znači da će Korisnik u svakom trenutku imati tu brzinu protoka, već da je to maksimalna brzina koja može varirati, sa tim u vezi Korisnik neće i ne može smatrati Operatora odgovornim ukoliko protok bude niži od naznačenog u bilo kom trenutku.

Parametri kvaliteta mreža i usluga koje pruža Operator su u skladu sa pravilnikom Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge kojim se regulišu parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga.

Operator će se truditi da Korisniku obezbedi što kvalitetniji protok, ali neće i ne može preuzeti odgovornost ukoliko, usled objektivnih okolnosti, ne bude tako.

Ukoliko Korisnik želi da ima garantovane brzine i protoke, onda je to predmet posebnog SLA (Service Level Agreement) ugovora i posebnih usluga čija se cena određuje na osnovu zahteva Korisnika, a ne po standardnom cenovniku.

## **ČLAN 18. DEMONTAŽA I VRAĆANJE OPREME USTUPLJENE NA KORIŠĆENJE KORISNIKU**

Korisnik je dužan da u roku od najviše 15 kalendarskih dana od dana prestanka važenja Ugovora, o svom trošku, vrati Operatoru u ispravnom stanju svu opremu koju je dobio na korišćenje uz revers.

Operator zadržava pravo da Korisniku naplati sve troškove demontiranja opreme ustupljene na korišćenje u skladu sa važećim Cenovnikom, bez obzira na razlog i vreme raskida Ugovora i Korisnik je upoznat i saglasan sa tim.

Korisnik može opremu ustupljenu na korišćenje i sam demontirati (ukoliko se radi o opremi koja je lako dostupna korisniku) i doneti u prostorije Operatora u kom slučaju ne mora da plaća nikakve dodatne troškove demontiranja opreme. Pri vraćanju opreme od strane Korisnika, stručna lica u Operatoru će izvršiti proveru iste i ukoliko ustanove da je oprema delimično ili u celosti neispravna, Korisnik je dužan nadoknaditi Operatoru iznos nove opreme odnosno delova ekvivalentnih onim koje je Operator dao Korisniku na korišćenje, a za koje je utvrđena neispravnost ili platiti iznos ugovorene nadoknade za neispravnu ili izgubljenu opremu.

Korisnik je dužan da sačeka u prostorijama Operatora dok se ne ustanovi ispravnost donete opreme nakon čega će mu biti izdata potvrda i/ili poništen revers u skladu sa utvrđenim stanjem opreme.

## **ČLAN 19. PROMENA UGOVORENE USLUGE**

Korisnik može u toku trajanja zaključenog Ugovora da izvrši promenu prvobitno izabranih Usluga, ukoliko to nije u suprotnosti sa Opštim uslovima i Ugovorom.

Za vreme trajanja minimalnog trajanja ugovorne obaveze Korisnik ima pravo da uz pismeni zahtev promeni odabranu Uslugu ili paket Usluga ukoliko izmena Usluge podrazumeva Uslugu sa većom cenom, pri čemu se i cena usluge povećava u skladu sa zvaničnim cenovnikom na dan promene. Ukoliko je promena zahtevana u toku meseca za tekući mesec, Korisnik je u obavezi da za tekući mesec doplati odgovarajuću razliku.

Operator preuzima obavezu da odluči po zahtevu Korisnika i o odluci ga obavesti najkasnije u roku od 20 dana od dana prijema zahteva za promenu Usluge.

Korisnik ima pravo da promeni pružaoca Usluge a mogućnost za ostvarenje ovog prava nastupa nakon isteka perioda na koji je ugovoreno minimalno trajanje ugovorne obaveze, ili nakon prestanka Ugovorne obaveze po bilo kom osnovu iz Člana 10 ovih Opštih uslova.

## **ČLAN 20. KABLOVSKA TELEVIZIJA**

Priključno mesto predstavlja mesto ulaska instalacije Operatora u objekat Korisnika.

U slučajevima kada Korisnik zadržava već postojeću instalaciju u svom objektu (kuća, stan, lokal, itd...) sve naknadne intervencije prilikom održavanja (utrošeni materijal, rad, itd...) u objektu Korisnika, će se naplaćivati shodno važećem cenovniku Operatora.

Usluga Kablovska Televizija podrazumeva distribuciju osnovnog digitalnog i/ili analognog paketa televizijskih programa za ugovoreni broj priključka, putem preuzetog digitalnog prijemnika ili putem prijemnika koji ima ugrađenu funkciju za navedene vrste distribucije Televizije.

Zaključenjem korisničkog ugovora Kablovske televizije, Korisnik se inicijalno opredeljuje za osnovni paket programa, prema važećem Cenovniku, koji u svakom trenutku sadrži najmanje 35 (tridesetpet) TV kanala. Korisnik može inicijalno izabrati korišćenje usluge jednog ili više paketa Doplatnih TV kanala, prema važećem Cenovniku, ili to učiniti

naknadno, u toku pružanja usluge Kablovske Televizije, o čemu će zaključiti odgovarajući Aneks ugovora. Cenovnikom je utvrđena mesečna naknada za svaki Doplatni paket kanala.

Detalji određenih paketa programa mogu se naći na internet sajtu [www.exe-net.net](http://www.exe-net.net)

Operator zadržava pravo da bez prethodne saglasnosti Korisnika, vrši izmenu ukupnog sadržaja usluge kablovske televizije, kako u pogledu broja i rasporeda televizijskih kanala, tako i u pogledu programske šeme, koju distribuira prema Korisniku, uz obavezu da ugovoreni osnovni paket televizijskih programa u svakom trenutku sadrži najmanje 35 (tridesetpet) TV kanala.

U slučaju nepoštovanja obaveze iz stava 7. ovog člana, Korisnik može odmah po saznanju za predmetnu promenu jednostrano raskinuti ugovor, zaključen na određeno/neodređeno vreme u cilju korišćenja usluge kablovske televizije, i to bez izvršavanja novčanih obaveza, koje su odredbama Opštih uslova utvrđene prilikom prestanka ugovorenog odnosa pre isteka minimalnog perioda važenja Ugovora.

Za praćenje Doplatnih TV kanala, korisnik će na revers dobiti odgovarajući Digitalni prijemnik ili CI modul, sa odgovarajućom Smart karticom za otključavanje odabranih TV kanala, koji su u vlasništvu Operatora, te se korisnik obavezuje da iste vrati po prestanku Ugovora i/ili Aneksa, u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Korisnik se obavezuje da plati ugovornu nadoknadu po važećem cenovniku Operatora, prema odredbama ugovora.

## **ČLAN 21. IP TELEVIZIJA (IPTV)**

Usluga IPTV koju korisnik odabere podrazumeva digitalnu televiziju (praćenje izabranih programskih paketa u digitalnom formatu, u skladu sa zvaničnim Cenovnikom), putem preuzetog digitalnog prijemnika od Operatora.

Zaključenjem korisničkog ugovora IPTV, Korisnik se inicijalno opredeljuje za osnovni paket programa, prema važećem Cenovniku, koji u svakom trenutku sadrži najmanje 35 (tridesetpet) TV kanala. Korisnik može inicijalno izabrati korišćenje usluge jednog ili više paketa Doplatnih TV kanala, prema važećem Cenovniku, ili to učiniti naknadno, u toku pružanja usluge IP Televizije, o čemu će zaključiti odgovarajući Aneks ugovora. Cenovnikom je utvrđena mesečna naknada za svaki Doplatni paket kanala.

Operator zadržava pravo da bez prethodne saglasnosti Korisnika, vrši izmenu ukupnog sadržaja usluge IPTV televizije, kako u pogledu broja i rasporeda televizijskih kanala, tako i u pogledu programske šeme, koju distribuira prema Korisniku, uz obavezu da ugovoreni osnovni paket televizijskih programa u svakom trenutku sadrži najmanje 35 (tridesetpet) TV kanala.

U slučaju nepoštovanja obaveze iz stava 7. ovog člana, Korisnik može odmah po saznanju za predmetnu promenu jednostrano raskinuti ugovor, zaključen na određeno/neodređeno vreme u cilju korišćenja usluge IPTV televizije, i to bez izvršavanja novčanih obaveza, koje su odredbama Opštih uslova utvrđene prilikom prestanka ugovorenog odnosa pre isteka minimalnog perioda važenja Ugovora.

## **ČLAN 22. PREKID SIGNALA**

Operator može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove, popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja svih usluga, o čemu će blagovremeno obavestiti Korisnike. Korisnik je dužan da plaća naknadu za korišćenje usluga za vreme trajanja prekida.

U slučaju prekida distribucije signala navedenog u prethodnom stavu ovog člana, kada prekid neprekidno traje duže od 48 sati, Korisnik ima pravo na srazmerno umanjenje mesečne naknade.

## **ČLAN 23. OGRANIČENJE OD ODGOVORNOSTI**

Operator se neće smatrati odgovornim za: izmene, poremećaje, trajne ili privremene prekide ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, iz bilo kog razloga; bilo kakvu poteškoću u pogledu prijema signala vezanu za mesto i uslove prijema ili usled neadekvatne opreme kod Korisnika; svaku promenu ili prekid signala koji nastane povodom administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Operatora, svaku lošu instalaciju, loše funkcionisanje, neovlašćeni servis opreme ili neadekvatnu upotrebu iste od strane Korisnika, a suprotno odredbama ovih Opštih uslova i Ugovora.

Takođe, Operator se ne smatra odgovornim za zakašnjenje u ispunjenju ili neizvršenje svojih ugovornih i obaveza predviđenih Opštim uslovima, a koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van



razumne kontrole, uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje Operator nije mogao sprečiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotažu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljne transimione uticaje i slično.

Operator nije odgovoran za sadržaj programa emitovanih u okviru programskih paketa na koje se Korisnik pretplaćuje, kao ni za zatamnjenja određenih programskih sadržaja. Operator ne garantuje Korisniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

Svi programi (TV kanali) su zaštićeni autorskim pravom i drugim srodnim pravima, te je shodno tome, zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorišćavanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu Korisnika.

Nedopuštena je distribucija signala i programa od strane Korisnika, bilo u zatvorenom ili na otvorenom prostoru, kada to čini programe dostupnima za publiku. Korisnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorišćavati programe obuhvaćene Ugovorom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala.

Kršenje zabrane iz prethodnog stava, stvara osnov za naplatu ugovorne nadoknade u visini od 200.000,00 RSD po svakom pojedinačnom slučaju daljeg distribuiranja signala ili programa te za svako pojedinačno komercijalno iskorišćavanje programa.

Opisano nedozvoljeno ponašanje Korisnika je osnov za jednostrani raskid Ugovora od strane Operatora, pri čemu će od Korisnika biti zahtevana nadoknada svake štete koja iz opisane zloupotrebe proizađe, bilo da je šteta direktna ili indirektna.

Plaćanje ugovorne naknade i naknade štete Operatoru, ne oslobađa Korisnika odgovornosti prema vlasniku programa te imaocima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korišćenja usluge.

Korisnik je dužan da koristi uslugu na zakonit način i uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Korisniku.

Korisnik će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo, vlasnika programa ili trećih lica, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Korisnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi Operator od bilo kakvih štetnih posledica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Korisnika.

Korisnik se posebno obavezuje da onemogućiti deci i omladini, pre svega članovima svoje porodice, pristup programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju dece i omladine.

## **ČLAN 24. FIKSNA TELEFONIJA**

Usluga Telefonije koju Korisnik odabere podrazumeva korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Operatora.

Korisnik može koristiti uslugu Telefonije samo na adresi unetoj u korisnički ugovor i ukoliko je priključen na kablovsko-distributivni sistem Operatora i poseduje odgovarajući telefonski aparat. Operator se obavezuje da Korisniku pruža uslugu Telefonije u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“, br. 44/2010, 60/2013 - odluka US i 62/2014) i prema važećim standardima iz ove oblasti.

Operator obezbeđuje terminalni uređaj za korišćenje usluge Telefonije Operatora. terminalni uređaj ostaje u trajnom vlasništvu Operatora i Korisnik ima pravo korišćenja istog do dana raskida pretplatničkog ugovora po bilo kom osnovu. U slučaju raskida ugovora Korisnik je u obavezi da instaliranu opremu, po specifikaciji iz Izveštaja o priključenju koji Korisnik potpisuje po instalaciji/dostavljanju opreme, vrati Operatoru u ispravnom stanju u roku od najviše 15 dana od dana raskida Ugovora ili u slučaju da to nije moguće plati iznos po važećem Cenovniku na ime protivvrednosti opreme. Ukoliko Operator u skladu sa posebnim ponudama sa cenovnikom obezbeđuje i dodatnu opremu, Korisnik je dužan da u skladu sa prethodnim stavom vrati istu u ispravnom stanju, ili u slučaju da to nije moguće, plati iznos po važećem Cenovniku.

Operator određuje brojeve koje dodeljuje Korisnicima prema raspoloživom planu numeracije. Dodeljeni pretplatnički broj je vlasništvo Operatora.

Operator može bez saglasnosti Korisnika ranije dodeljeni broj Korisniku izmeniti, uz obavezu da o tome prethodno obavesti Korisnika, najkasnije 15 dana pre planirane promene broja.

Operator može na zahtev Korisnika izmeniti dodeljeni broj, uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećoj Ponudi sa Cenovnikom.

Operator telefonski broj dodeljen Korisniku zadržava u periodu od 12 meseci od prestanka važenja Ugovora, bez mogućnosti davanja istog broja nekom drugom Korisniku.

Svi Korisnici telefonije imaju mogućnost besplatnog pozivanja brojeva za pristup službama za hitne intervencije u Republici Srbiji.

Korisnik se obavezuje da blagovremeno obavesti Operatora o promenama podataka koje je prilikom zaključenja ugovora ili registracije svojih ličnih podataka saopštio Operatoru, pod pretnjom posledice naknade štete i gubitka prava koja se vezuju za registraciju podataka Korisnika.

Korisnik zaključenjem jednog Korisničkog ugovora dobija na korišćenje najmanje 1 telefonsku liniju, odnosno osnovnu telefonsku liniju i na osnovu posebnog pisanog zahteva dodatnu telefonsku liniju, a prema uslovima iz Ponude sa 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. Za vreme trajanja minimalnog perioda korišćenja usluge, Korisnik nema pravo na privremeno isključenje usluge Telefonije na sopstveni zahtev.

Operator će na zahtev Korisnika čiji su lični podaci registrovani kod Operatora, obezbediti Korisniku lično u korisničkom centru ili dostavom putem pošte na njegovu adresu traženu informaciju (specifikacija odlaznog saobraćaja) o uslugama ostvarenim korišćenjem pretplatničkog broja dodeljenog Korisniku, za prethodni obračunski period ili periode, a najviše za 12 prethodnih obračunskih perioda unazad. U slučaju slanja poštom Operator će Korisniku izvršiti naplatu štampanja specifikacije po važećem Cenovniku i troškova otpreme u odnosu na važeći cenovnik poštanskog saobraćaja. Pravo na specifikaciju odlaznih poziva Korisnik može ostvariti najkasnije 60 dana od dana deaktivacije broja.

Operator ne odgovara za štetu koju Korisnik ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene broja Korisnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja Operatora, neovlašćenog korišćenja pretplatničkog broja koji je dodeljen Korisniku, nepokrivenosti nekog područja mrežom, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko Korisnik upotrebljava opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Operatora, ili prouzrokuje smetnje u radu javne fiksne komunikacione mreže, Operator ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja usluge. Operator ne odgovara za štetu i izgubljenu dobit koju Korisnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluge.

Usluga Telefonije je zasnovana na tehnologiji prenosa glasa putem široko pojasnog prenosa podataka i kao takva može biti nedostupna usled kvara na mreži ili nestanka električne energije.

U pomenutim uslovima iz prethodnog stava, iako Operator u normalnim okolnostima omogućava pozivanje hitnih službi, Korisnik mora da se osloni na drugi način pozivanja hitnih službi, preko telefonske linije univerzalnog servisa ili mobilnog telefona.

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

- ako se pretplatnički telefonski broj koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen odredbama ovog ugovora, uključujući, ali se ne ograničavajući na slučajeve kada se međunarodni saobraćaj mreže Operatora (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Korisnika;
  - ako se koristi oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom Operatora;
  - ukoliko Korisnik ili drugo lice sa pretplatničkog telefonskog broja Korisnika i posle opomene Operatora nastavi da uznemirava druge Korisnike ili treća lica, u kom slučaju isključenje traje najmanje 15 dana. Operator ima pravo da odmah, bez prethodne najave, isključi pretplatnički telefonski broj/eve ukoliko Korisnik krši odredbe definisane ovim članom i naplati naknadu za ponovno uključivanje prema važećem Cenovniku.
- Pored slučajeva navedenih u Opštim uslovima, Operator je ovlašćen da isključi pretplatnički telefonski broj dodeljen Korisniku u sledećim slučajevima:
- ukoliko postoji sumnja da oprema Korisnika ometa rad javne fiksne komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje opreme drugih Korisnika - do otklanjanja smetnji;
  - zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži.

Operator će kada Korisnik u pisanom obliku prijavi i opiše način, odnosno sadržinu, okvirni datum i vreme zlonamernog ili uznemiravajućeg poziva, da zabeleži i sačuva podatke o identifikaciji tog dolaznog poziva, datumu i vremenu poziva ili pokušaju pozivanja. Ako Operator utvrdi, na osnovu prijave iz stava 1. ovog člana, da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa broja njegovog Korisnika, dužan je da tom Korisniku uputi upozorenje, odnosno, u slučaju ponovnog uznemiravanja, preduzme druge odgovarajuće mere radi sprečavanja daljeg uznemiravanja.

Ako Operator utvrdi, na osnovu prijave iz stava 1. ovog člana, da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa pretplatničkog broja u mreži drugog operatora, prosleđuje tom operatoru prijavu o uznemiravanju iz stava 1. ovog člana, kako bi taj operator svom Korisniku uputio upozorenje, odnosno, u slučaju ponovnog uznemiravanja, preduzme druge odgovarajuće mere radi sprečavanja daljeg uznemiravanja. Operator će da saraduje sa drugim operatorima radi praćenja i otkrivanja zlonamernih ili uznemiravajućih poziva, a naročito radi razmene podataka i postupanja po prosleđenim prijavama iz stava 3. ovog člana.

Operator će u slučaju zahteva Korisnika za zaustavljanjem automatskog preusmeravanja poziva koju je na terminalnu opremu Korisnika izvršila treća strana, izvršiti provere odakle dolazi poziv i postupiti na način naveden u prethodnom stavu ovih Opštih uslova.

Operator će Korisniku omogućiti isključivanje identifikacije dolaznih poziva, na jednostavan način i bez naknade za razumno korišćenje ove mogućnosti.

Odredbe stava 2. i 3 ovog člana odnose se i na međunarodne dolazne pozive.

Odredbe stava 1. ovog člana nisu primenljive na pozive koji se upućuju službama za hitne intervencije.

Operator ima pravo da privremeno suspenduje mogućnost iz stava 1. ovog člana radi otkrivanja i sprečavanja zlonamernih ili uznemiravajućih poziva. Operator će objavljivati informacije o mogućnostima i ograničenjima iz ovog člana.

## **ČLAN 25. PRENOSIVOST TELEFONSKOG BROJA**

Usluga prenosivosti broja omogućuje Korisniku da promeni postojećeg Operatora usluge fiksne telefonije i postane Korisnik usluge telefonije drugog Operatora i pritom zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije.

Korisnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da Operatoru 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 pretplatničkog odnosa Korisnika kod operatora davaoca broja.

Korisnik ostaje u obavezi plaćanja korišćenih komunikacionih usluga prema operatoru davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu Operatora. Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnosilac zahteva postaje Korisnik Operatora te je od dana izvršenog prenosa obavezan na plaćanje mesečne pretplate vršiti na račun Operator.

Podnosilac zahteva se upozorava da u slučaju realizacije prenosa broja iz mreže Telekom Srbija a.d. Beograd može doći do prekida i prestanka mogućnosti korišćenja usluga za čiju se uslugu zahteva širokopojasni xDSL pristup, uključujući ADSL internet, koje se pružaju preko javne telefonske mreže Telekoma Srbija a.d. vezane za broj koji se prenosi. Podnosilac zahteva se saglašava sa svim posledicama prouzrokovanim prestankom važenja pretplatničkog ugovora o korišćenju ADSL usluga njegovom voljom, u skladu sa važećim propisima, pretplatničkim ugovorom i opštim uslovima pružaoca xDSL usluga.

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 ("Službeni glasnik RS" br. 52/11), a koji onemogućavaju postupanje. Operator će u roku od 3 (tri) radna dana od dana saznanja o razlozima kašnjenja odnosno nemogućnosti prenosa broja, uputiti podnosiocu zahteva obrazloženje sa uputstvom da u roku od 8 (osam) dana od prijema ovog obaveštenja otkloni razloge zbog kojih prenos nije moguće izvršiti.

Prenos broja će se izvršiti u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana prijema urednog zahteva Korisnika, izuzev ukoliko naknadno budu utvrđeni razlozi za nemogućnost ili kašnjenje prenosa broja, a o postojanju istih Operator nije znao niti morao da zna u momentu primanja zahteva za prenos telefonskog broja. Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je naznačen u Zahtevu za prenos broja, u vremenu od 12:00 do 15:00 sati.

Period u kojem preneseni broj nije u funkciji usled sprovođenja operacije tehničkog prenosa ne sme biti duži od tri (3) sata u odnosu na vreme koje je određeno u Zahtevu za prenos broja. Korisnik koji je izvršio prenos broja ne može ponovo da traži prenos istog broja u periodu kraćem od šest meseci od dana kad je izvršen prenos broja.

Ukoliko Korisnik prenosi broj kod drugog, a želi da nastavi s korišćenjem ostalih usluga iz dosadašnjeg paketa, potpisuje se novi pretplatnički ugovor. Operator u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtev Korisnika za prenos broja kod drugog primaoca broja ako postoje iste 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 u mrežu Operatora, dok iste ne budu otklonjene. Za sve druge odnose između Operatora kao primaoca broja i Korisnika koje su vezane za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primenjuju se ostale odredbe Opštih uslova Operatora i Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji.

Korisnik može da odabere paket Operatorovih usluga uz posebne pogodnosti, a sve u skladu sa Ponudom iz cenovnika na web strani [www.exe-net.net](http://www.exe-net.net). Na osnovu zaključenog Ugovora za paket usluga, a imajući u vidu posebne pogodnosti date Korisniku, Ukoliko Korisnik želi da prevremenim raskidom ugovora prekine sa korišćenjem ovakvog paketa usluga pre isteka minimalnog perioda korišćenja usluge, on to može učiniti kao što je navedeno u Članu 10 ovih opštih uslova.

## **ČLAN 26. POSTUPANJE SA PODACIMA O LIČNOSTI**

Korisnik je obavezan da dostavi Operatoru tačne i potpune podatke, a naročito ime i prezime, adresu stanovanja/adresu za prijem pošte, važeću elektronsku adresu, matični broj, odnosno, u slučaju pravnog lica, naziv, sedište, PIB, podatke o licu ovlašćenom za zastupanje, ime kontakt osobe, broj telefona i da u slučaju promene ovih podataka neodložno obavesti nadležnu službu Operatora o tome.

Operator će prikupiti, koristiti i čuvati, odnosno na drugi način obraditi sve podatke o Korisniku, navedene odnosno sadržane u Ugovoru, kao i ostalim obrascima koji čine prilog/sastavni deo ugovora, u meri u kojoj je to potrebno za realizaciju Ugovora.

Potpisivanjem Ugovora, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa svrhom obrade podataka te da je dao saglasnost i prihvatio da Operator podatke o Korisniku može:

- učiniti dostupnim vlasniku programa u cilju vođenja evidencija vezanih za izvršenje ugovora i za potrebe istraživanja tržišta, u meri potrebnoj da se ova svrha ostvari, nezavisno od načina prijema programa;
- prikupljene i/ili obrađene podatke koristiti radi sprovođenja anketa o ponudi i kvalitetu usluga kod svojih Korisnika;
- prikupljene i obrađene podatke učiniti dostupnim krajnjim nosiocima prava, bez prenosa podataka krajnjim nosiocima prava i u slučaju da program prima putem Interneta, u meri u kojoj je to potrebno radi vođenja evidencija u cilju izvršenja ugovornih obaveza;
- u slučaju neizvršenja obaveza po ovom Ugovoru u celosti i kako glase, Operator može podatke o Korisniku ustupiti trećem licu radi naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza Korisnika po ovom Ugovoru;
- vršiti na osnovu podataka o Korisniku proveru kreditne sposobnosti Korisnika.

Operator obezbeđuje tajnost ličnih podataka Korisnika, tajnost sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u okviru javne fiksne komunikacione mreže Operatora, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 97/2008, 104/2009 - dr. zakon, 68/2012 - odluka US i 107/2012).

Korisnik se o vrstama dostupnih usluga, svojim pravima i obavezama može informisati pozivanjem Korisničkog servisa ili pristupom zvaničnoj internet prezentaciji Operatora [www.exe-net.net](http://www.exe-net.net)

## **ČLAN 27. MOGUĆNOST PLAĆANJA PUTEM PLATNE KARTICE**

Podaci uneti sa platne kartice se prilikom plaćanja preko zaštićene (kriptovane) veze unose direktno na web stranicu i čuvaju u PCI/DSS okruženju provajdera za plaćanje, a sve u skladu sa lokalnom zakonskom regulativom i pravilima kartičnih organizacija, tako ovi podaci nisu dostupni Exe Net-u ni jednog trenutka. Sva plaćanja biće izvršena u valuti Republike Srbije, dinar (RSD). Iznos za koji će biti zadužena platna kartica korisnika kartice, biće izražen u lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartične organizacije/banka izdavalac, a koji Exe Net-u u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na sajtu i one koja se može videti na bankovnom izvodu korisnika kartice. U slučaju otkazivanja servisa koji je korisnik prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, Exe Net je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika platne kartice. Exe Net se pridržava svih standarda i zahteva koje propisuju kartične organizacije čiji su brendovi VISA, EC/MC i Maestro. Kartične organizacije u svojim javno dostupnim uputstvima Exe Net-u daju preporuke i u vezi najbolje poslovne prakse.

**ČLAN 28.**  
**ZAVRŠNE ODREDBE**

Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Opštih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova Ugovora i ovih Opštih uslova.

**ČLAN 29.**  
**STUPANJE NA SNAGU**

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 01.08.2020. godine, čime prestaju sa važenjem Opšti uslovi od 11.11.2018. godine.